

2

Responsabilidad Social

INFORME ANUAL 2011

Ⓜ **MAPFRE** | PUERTO RICO





Responsabilidad Social



Contenidos

1. Carta del Presidente	4	4. Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO	49
2. Información General	7	4.1 MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados	49
2.1 MAPFRE PUERTO RICO	7	4.1.1 Estructura de Plantilla	49
2.1.0 Historia	7	4.1.2 Empleo y Selección	49
2.1.1 Implantación en Puerto Rico	9	4.1.3 Evaluación y Desarrollo Profesional	50
2.1.2 Organigrama, Oficiales y Miembros de la Junta de Directores	10	4.1.4 Formación	50
2.2 Sistema MAPFRE	14	4.1.5 Política de Retribuciones y Compensaciones	52
2.2.1 Implantación: Mapa de Implantación del Grupo	24	4.1.6 Igualdad de Oportunidades y Conciliación	54
2.2.2 Principales Magnitudes Económicas del Sistema MAPFRE	27	4.1.7 Salud y Seguridad en el Trabajo	55
2.2.3 Órganos de Gobierno	28	4.2 MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes	56
3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social	31	4.2.1 Canales de Atención al Cliente	57
3.1 Política de Responsabilidad Social	32	4.2.2 Fidelización	59
3.2 Modelo de Actuación	33	4.2.3 Productos y Servicios 2011	60
3.3 Grupos de Interés	37	4.2.4 Reclamaciones	60
3.4 Actuación Ética y Socialmente Responsable	37	4.2.5 La Calidad	64
3.5 Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno	44	4.3 MAPFRE PUERTO RICO y sus Mediadores	65
3.6 MAPFRE y el Pacto Mundial	46	4.3.1 Oficinas	65
		4.3.2 Profesionales de la Mediación	65
		4.3.3 Acuerdos de Distribución	70
		4.4 MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores	70
		4.4.1 Tipos de Proveedores	70
		4.4.2 Canales de Relación con los Proveedores	70
		4.4.3 Criterios de Selección	71
		4.4.4 Formación a los Proveedores	71
		4.4.5 Calidad	72



<u>5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO</u>	<u>75</u>
5.1 Política Medioambiental Corporativa	75
5.2 Información de Consumos y Gestión Energética	76
<u>6. Información Complementaria</u>	<u>81</u>
6.1 Principales Asociaciones , Premios y Jornadas	81
6.2 Principios Seguidos para la Elaboración del Informe de Responsabilidad Social	82
6.3 Índice de Indicadores GRI 2011	84
6.4 Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	92
6.5 Informe de Verificación Externa	94
<u>7. Informe Anual FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico 2011</u>	<u>97</u>



1

Carta del Presidente



Estimado lector

Es un placer presentarles el segundo informe de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO, en el cual les mostramos los principales indicadores de desempeño de nuestra Empresa, así como la información y actividades, que en nuestro compromiso con la sociedad, hemos realizado.

El pasado año, evocaba los principios Institucionales de MAPFRE, donde quedaba patente el profundo arraigo que para nuestro Grupo tiene la actuación ética y socialmente responsable, así como el humanismo y la estricta separación entre la actividad empresarial y la actividad fundacional. Estos pilares están presentes no solo en nuestras diarias actuaciones, sino también en el Gobierno Corporativo, contando con un Código de Buen Gobierno desde el año 2000, el cual ha sido revisado en los años 2005 y 2008.

Estamos en un mundo cambiante, turbulento por momentos, pero hay algo que no debe cambiar: la importancia de las personas. Todos, dentro de nuestras posibilidades y responsabilidades, debemos seguir contribuyendo al desarrollo y bienestar de las personas, tanto empleados, como de cualquier otro grupo de interés y la sociedad en general.



RAÚL COSTILLA
PRESIDENTE Y CEO MAPFRE PUERTO RICO

Durante el año 2011 hemos dado nuevos pasos que nos permiten seguir mejorando como empresa, como patrono y por supuesto, como miembro de la Sociedad Puertorriqueña. En este informe verán un resumen de todas estas actividades que hemos desarrollado, con un papel destacado de la formación como camino para desarrollar el talento existente y dotar de las habilidades y recursos necesarios a nuestros empleados y aquellos sectores de la población que más puedan necesitarlo.

FUNDACIÓN MAPFRE ha ocupado un lugar destacado en la contribución a la educación y dotación de recursos, con gran énfasis en sectores de la población más vulnerable como son los niños y nuestros mayores. Se ha logrado además poner en funcionamiento el primer parque de Educación Vial Móvil de Puerto Rico, por el que ya han pasado más de 5,000 niños entre las edades de 8 y 12 años de diversas escuelas de la Isla.

La transparencia es fundamental para cualquier empresa y la misma debe regir, junto con el cumplimiento de la Ley, las actuaciones de la Compañía. Así MAPFRE ha sido valorado internacionalmente, con la permanencia del prestigioso Dow Jones Sustainability Index, que se une a la participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en el índice FTSE4Good desde el año 2006, además de diferentes reconocimientos que destacan la reputación e imagen de MAPFRE.

El informe que están leyendo ha sido verificado por la firma Ernst & Young, LLP conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1 con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras aplicables a las compañías de seguros.

No les quepa ninguna duda de que seguiremos trabajando con el compromiso de la sostenibilidad, teniendo siempre el norte de cumplir de manera socialmente responsable con nuestros objetivos.

Aprovecho la ocasión para agradecer su permanente apoyo y enviarles un cordial saludo.

Atentamente,

Raúl Costilla
Presidente y CEO MAPFRE PUERTO RICO

2



2

Información General

2.1 MAPFRE PUERTO RICO

2.1.0 Historia

- 1920 - La Porto Rican and American Insurance Company comenzó sus operaciones en Puerto Rico, siendo la primera compañía de seguros puertorriqueña.
 - 1960 - La compañía fue vendida a la Corporación Woolnor. Un año más tarde fue revendida a International Investment Company, Inc. y en 1965, la agencia de publicidad, DJ. Walter Thompson, adquirió la compañía. Nueve años más tarde, en 1974, Continental Corporation de Nueva York compró e integró la compañía a su grupo de aseguradoras.
 - 1971 - MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY fue originalmente organizada como Puerto Rican American Life Insurance Company. En 1985 la compañía se fusionó con Security National Life Insurance Company adoptando su nombre. En 1996, luego de ser adquirida por MAPFRE, su nombre cambió a la Puerto Rican American Life Insurance Company operando bajo el nombre de "PRAICO LIFE", hasta el 2004 cuando cambió al actual nombre comercial, MAPFRE LIFE.
 - 1990 - MAPFRE adquiere la compañía y sus afiliadas.
 - 2001 - MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA, compañía poseedora de dos entidades aseguradoras con licencia en Florida desde 1990. El 1ro de enero del 2004, tres años después de desarrollarse como una organización rentable, MAPFRE PRAICO CORPORATION vendió el 100% de su participación en MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA a MAPFRE MUTUALIDAD. Con el continuo apoyo y asistencia de MAPFRE PRAICO, MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA asumió la responsabilidad de desarrollar las aseguradoras de MAPFRE en los mercados de los Estados Unidos.
 - 2003 - Las compañías que componen nuestro grupo asegurador en Puerto Rico cambiaron sus nombres corporativos para incluir el nombre de MAPFRE. MAPFRE PRAICO CORPORATION ese mismo año adquirió a Canada Life Insurance Company of Puerto Rico, una compañía de seguros de vida y salud con más de 30 años de experiencia en el mercado de seguros en la isla, como sucesor de la antigua Crown Life Insurance, y que en el 2004 se fusionó dentro de la actual MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY. Con esta adquisición, MAPFRE expandió la variedad de productos que ofrece a sus clientes incorporando el seguro de salud a su portafolio de negocios. MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY ha continuado creciendo como actor importante en el mercado de seguros de vida y salud en Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses.
 - 2005 - MAPFRE LIFE fue autorizada por los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) para participar del programa Medicare Advantage de Medicare en Puerto Rico.
 - 2006 - MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió todas las acciones de la agencia general Baldrich & Associates, Inc., Autoguard, Inc. y Profit Solutions, Inc., proveedores de servicios automotrices, incluyendo garantía extendida.
 - 2008 - MAPFRE PRAICO CORPORATION relanza MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP., una compañía de financiamiento de primas.
- MAPFRE PUERTO RICO, la aseguradora de más antigüedad del mercado consiste de cuatro compañías de seguros: MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY, MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY y MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY. Además, el Grupo también está compuesto por una agencia general, una compañía de financiamiento de primas, una empresa de garantía extendida para automóviles que también se dedica a la venta y distribución del "Etch" (certificado de garantía limitado en caso de hurto) a través de los concesionarios de automóviles y de nuestras sucursales, y un taller de reparación de autos.
- Todas las compañías están agrupadas bajo MAPFRE PRAICO CORPORATION, una compañía tenedora cuya tenencia total es de MAPFRE AMÉRICA S.A., con oficinas centrales en Madrid, España. MAPFRE, S.A., es la principal entidad propietaria de MAPFRE AMÉRICA, S.A. con un 88.8621 % de sus acciones de capital. Por su parte, MAPFRE, S.A. (la anterior CORPORACIÓN MAPFRE, S.A) tiene como accionista mayoritario a CARTERA MAPFRE, S.L., SOCIEDAD

UNIPERSONAL, la cual posee un 63.049% de las acciones de MAPFRE, S.A., entidad que cotiza en bolsa. Finalmente, respecto a CARTERA MAPFRE, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL, es FUNDACIÓN MAPFRE, la entidad dueña del 100% de sus acciones. FUNDACIÓN MAPFRE es una fundación sin fines de lucro y, de acuerdo con la legislación que regula esta clase de instituciones en España, carece de accionistas, tanto personas físicas como personas jurídicas, no existiendo, por tanto, titulares de derechos de participación alícuota en la dotación o el patrimonio fundacional.

Todas las compañías en Puerto Rico continúan compartiendo servicios administrativos, políticas de negocio y tienen operaciones integradas permitiéndoles beneficiarse de la experiencia tecnológica de la organización y reduciendo los costos operacionales.

Por otro lado, con el auspicio de la FUNDACIÓN MAPFRE, MAPFRE PUERTO RICO continua desarrollando actividades a través de sus cinco institutos para promover la seguridad y la mejora de la calidad de vida, la salud y del medio ambiente; así como fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos a través de becas, ayudas y premios especialmente en las áreas de salud, prevención y medioambiente, y seguros. Igualmente, ayuda económicamente a organizaciones comprometidas con la educación y el bienestar de los niños pobres y con discapacidad en Puerto Rico.



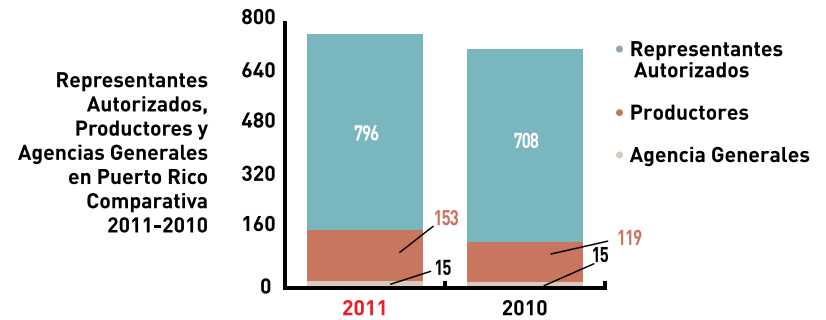


2.1.1 Implantación en Puerto Rico

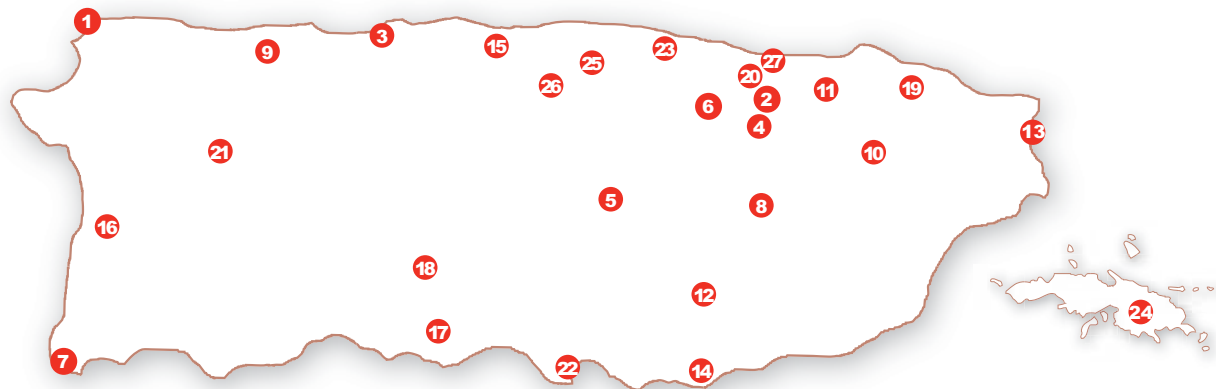
Al cierre del 2011, MAPFRE PUERTO RICO contaba con 27 oficinas alrededor de la Isla, incluyendo una en la isla de St. Thomas para servir el mercado de las Islas Vírgenes Estadounidenses. Asimismo, en servicios de salud solamente, cuenta con 13,262 proveedores y se mantiene desarrollando productos y plataformas con el fin de aumentar los ingresos futuros y la apreciación del capital.

MAPFRE PUERTO RICO tiene la red más amplia de sucursales de todo el país incluyendo además 21 oficinas delegadas y empleando de forma directa a 874 personas. En adición, cuenta con 796 representantes autorizados, 153 productores, 15 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2011 se firmaron con bancos y entidades financieras 10 acuerdos, lo que generaron 228 puntos de venta; con centros de concesionarios 16 acuerdos, generando 29 puntos de venta y se firmaron 13 acuerdos adicionales con 13 puntos de venta.

Nuestra estrategia comercial está impulsada por el objetivo de incrementar la cuota de mercado, buscando el liderazgo y consolidación de marca, mediante la globalidad de la oferta para satisfacer en forma integral las necesidades de personas y empresas a través de todos nuestros canales de distribución. La variedad de productos comprende Autos, Propiedad Personal y Comercial, Responsabilidad Civil, Salud, Medicare, Vida, Accidentes, Fianzas e Inundación, siendo esto una variedad de las fortalezas de la Empresa en Puerto Rico.



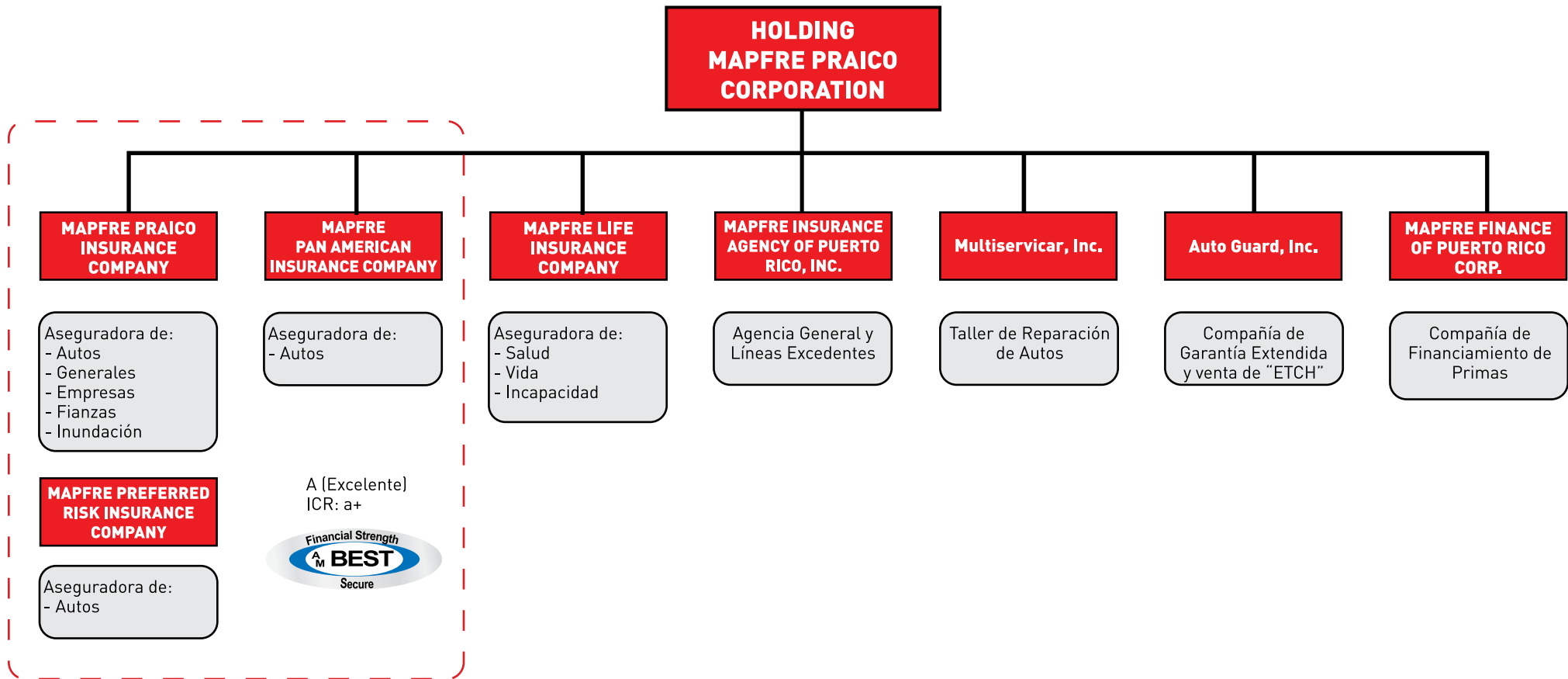
	Acuerdos Suscritos	Puntos de Venta
Bancos e Instituciones Financieras	10	228
Centros Concesionarios	16	29
Acuerdos Adicionales	13	13



1. Aguadilla	6. Bayamón	11. Carolina	16. Mayagüez	21. San Sebastián	26. Vega Baja
2. Américo Miranda	7. Cabo Rojo	12. Cayey	17. Ponce	22. Santa Isabel	27. Viejo San Juan
3. Arecibo	8. Caguas	13. Fajardo	18. Ponce Coto Laurel	23. Toa Baja	
4. Avenida de Diego	9. Camuy	14. Guayama	19. Río Grande	24. USVI	
5. Barranquitas	10. Canóvanas	15. Manatí	20. San Juan	25. Vega Alta	



2.1.2 ORGANIGRAMA, OFICIALES Y MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES





MAPFRE PRAICO CORPORATION

	Junta de Directores	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente y CEO
Álvaro Armada	Director	
Jorge Fernández Silva	Director	
Antonio Núñez	Director	
Manuel R. Pietrantoni	Director	
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Joaquín Castrillo		Vicepresidente Ejecutivo
David E. González		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero

¹ Miembro no votante.



MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente	Presidente y CEO
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
David E. González	Director	Miembro	Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Miembro Consultor	Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Alexis Sánchez		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Seguros Generales y Reaseguro
José A. Barreiro		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Seguros Auto
José de la Mata		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Diego Maldonado		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior y CIO
Alex Negrón		Miembro Consultor	Vicepresidente-Operaciones de Sucursales, Mercadeo y Servicio al Cliente
Iraida Meléndez		Miembro Consultor	Vicepresidente-Calidad, Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas
Jaime Berríos			Vicepresidente-Suscripción de Seguros Generales
Luis Negrón			Vicepresidente-Reclamaciones de Seguros Generales
Orlando Ríos			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Oficial de Cumplimiento y Privacidad

¹ Miembro no votante.



MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente	Presidente y CEO
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
David E. González	Director	Miembro	Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Miembro Consultor	Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Alexis Sánchez		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Reaseguro
José de la Mata		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Edgardo Silva		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior-Vida Grupal y Operaciones de Salud
Diego Maldonado		Miembro Consultor	Vicepresidente Senior y CIO
Heriberto Crespo		Miembro Consultor	Vicepresidente-Vida Individual y Operaciones de Medicare
Leopoldo García			Vicepresidente-Ventas Medicare
José Zambrana			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Oficial de Cumplimiento y Privacidad

¹ Miembro no votante.



2.2 Sistema MAPFRE

Información General

MAPFRE es un grupo español independiente, que desarrolla fundamentalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 40 países. La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a FUNDACIÓN MAPFRE, lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional. FUNDACIÓN MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Seguridad Vial, Prevención, Salud y Medio Ambiente.

El negocio del Grupo se estructura en tres grandes divisiones (Seguro Directo España, Seguro Directo Internacional y Negocios Globales). MAPFRE tiene una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español, y una amplia implantación internacional. **Al cierre del ejercicio 2011 ocupaba el sexto puesto en el ranking de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en este segmento en América Latina, región en la que es el segundo grupo asegurador.**

Desde el año 2000 tiene establecida una importante alianza estratégica con CAJA MADRID, cuyo objetivo es lograr el máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes comerciales de ambos grupos (la de CAJA MADRID actualmente integrada en BANKIA), en la distribución de productos aseguradores y financieros.

Principales Actividades del Ejercicio

A lo largo del ejercicio, el Grupo ha tomado una serie de iniciativas dirigidas a fortalecer su posicionamiento estratégico e incrementar sus oportunidades de crecimiento. En este sentido, destacan:

- La obtención de la autorización del organismo supervisor brasileño para la constitución de la alianza con BANCO DO BRASIL. A partir del 31 de mayo de 2011, BB SEGUROS PARTICIPAÇÕES S.A. y GRUPO SEGURADOR MAPFRE comenzaron a operar de forma unificada, bajo la denominación GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL & MAPFRE.

- El día 29 de marzo MAPFRE y CAJA MADRID CIBELES anunciaron los términos del acuerdo para la adquisición del 48.97 por 100 que MAPFRE tenía en BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE, y la compra por parte de MAPFRE del 12.5 por 100 que CAJA MADRID CIBELES poseía en MAPFRE INTERNACIONAL. Tras recibir las autorizaciones correspondientes, dicho acuerdo se hizo efectivo el 1 de abril de 2011.

- MAPFRE ha participado en la oferta pública de suscripción de BANKIA, en virtud de lo cual ha adquirido 42.7 millones de acciones, representativas de un 2.46 por 100 del capital social de esta última. La compra de esta participación ha supuesto una inversión de 160 millones de euros.

- Con fecha del 31 de julio de 2011 se ha hecho efectivo el incremento de la participación en MIDDLESEA INSURANCE (Malta), que pasa del 31.08 por 100 al 54.56 por 100, lo que ha supuesto que a partir de dicha fecha esta filial se consolide por el método de integración global.

MAPFRE dedica una gran atención al desarrollo de actuaciones dirigidas a racionalizar la estructura del Grupo y potenciar la eficacia de su gestión. En el ejercicio 2011 se ha redefinido el modelo de organización operativa de su División de Seguro Directo España, con el objetivo de continuar la mejora de su orientación hacia el cliente particular y empresarial, y el aprovechamiento de las sinergias que le permitirán incrementar su eficiencia. Así mismo, se ha seguido avanzando en la coordinación de las estructuras en las Divisiones de Seguro Directo Internacional y de Negocios Globales.

En cuanto al desarrollo de canales de distribución complementarios a la red agencial, en el ejercicio 2011 ha iniciado sus actividades VERTI, la nueva compañía de venta directa de seguros especializada en el segmento de Automóviles y Hogar, que opera básicamente a través de Internet y del canal telefónico.

MAPFRE y sus filiales han seguido recibiendo en 2011 numerosos premios y reconocimientos a su trayectoria empresarial, a la calidad del servicio prestado a sus clientes, y a su actuación responsable frente a sus empleados y a la Sociedad. Merece destacarse la presencia de nuestras acciones en los índices Dow Jones Sustainability World, Dow Jones Sustainability Europe, FTSE4Good y FTSE4Good Ibex, que evalúan el comportamiento de las empresas cotizadas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos. Por otra parte, MAPFRE ha sido elegida por sexto año consecutivo por



la revista Reactions, del grupo Euromoney, como la mejor aseguradora de Latinoamérica, y nuestra entidad se ha situado en el puesto 394 del ranking de las 500 mayores empresas del mundo, publicado por la revista estadounidense Fortune.

Recursos Humanos

El siguiente cuadro refleja la situación de la plantilla al cierre del ejercicio 2011, comparada con la del ejercicio precedente.

CATEGORÍAS	NÚMERO					
	ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Directivos	460	450	1,019	754	1,479	1,197
Jefes	1,179	1,489	2,880	2,490	4,059	3,966
Técnicos	6,343	6,521	8,579	8,282	14,922	14,836
Administrativos	3,064	8,220	10,866	8,538	13,930	16,745
Total	11,046	16,680	23,344	20,064	34,390	36,744

Control Interno

El Sistema de Control Interno de MAPFRE facilita la identificación y prevención de los riesgos potenciales que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la entidad, y genera valor añadido para el Grupo en la medida en la que permite mejorar su gestión, la eficacia y eficiencia de los procesos, la confianza en los registros contables y financieros, y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

Durante el ejercicio 2011 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, prestando especial atención al Sistema de Control Interno de la Información Financiera.

Dado que uno de los principios básicos del Sistema de Control Interno es la responsabilidad de todos los empleados en esta materia, se han intensificado las acciones de formación para el desarrollo profesional y capacitación de los directivos y empleados del Grupo, y las iniciativas para divulgar las principales políticas y normativas internas a través de la

intranet, publicándose las normas de funcionamiento del Canal de Denuncias Financieras y Contables del GRUPO MAPFRE que entraron en vigor el 1 de junio.

Asimismo, se ha continuado trabajando en la Gestión de Riesgos, tanto mediante la elaboración trimestral del modelo de capital por factores fijos como, a través de Riskmap, en la realización de los Mapas de Riesgo, la concreción de medidas correctoras para la mitigación o reducción de los distintos riesgos detectados, y la identificación de las actividades de control desarrolladas en los principales procesos.

Auditoría Interna

La Sociedad y sus filiales disponían, al cierre del ejercicio, de cuatro Servicios de Auditoría Interna en España, y de quince Unidades de Auditoría Interna localizadas en los principales países de América Latina, y en Turquía, Filipinas, Portugal, Estados Unidos y Malta, coordinados y supervisados por la Dirección General de Auditoría Interna del Grupo.

Durante el ejercicio 2011 se han llevado a cabo un total de 1,016 trabajos de auditoría, de los que 457 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 161 la Organización Territorial y 110 las entidades filiales, mientras que 184 han sido trabajos especiales y 104 auditorías de sistemas; y se han dedicado 19,118 horas a la formación de los auditores internos, lo que representa un ratio de 123 horas por auditor y año.

Además, la Dirección General de Auditoría Interna ha revisado los Informes de Gestión y las Cuentas Anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2011, los informes que se presentan trimestralmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y la información económica de carácter relevante que se presenta a los altos órganos de gobierno de MAPFRE. De todas estas actuaciones se da cuenta regularmente al Comité de Auditoría.

Principios Institucionales del Sistema MAPFRE

Con independencia de los diferentes principios que rigen la actuación del GRUPO MAPFRE y de FUNDACIÓN MAPFRE, atendiendo a la diferente naturaleza de sus actividades, la actuación de todas las entidades del SISTEMA MAPFRE deben adecuarse a los siguientes principios:

- Independencia de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.
- Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y



responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan y a los de la Sociedad en general.

En esta línea, MAPFRE participa en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y en el Protocolo UNEP (United Nations Environment Program), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

- **Humanismo**, basado en el convencimiento de que las personas que integran el SISTEMA MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo interno.
- Rigurosa separación entre las actividades empresariales del Grupo MAPFRE, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas, y las actividades de FUNDACIÓN MAPFRE, cuyos objetivos son de carácter social y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.

Principios Empresariales

MAPFRE ha basado su acción empresarial en los siguientes principios:

- **Globalidad e innovación permanente de la oferta.** Queremos ofrecer a nuestros clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.
- **Vocación multinacional.** Buscamos crecer contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países con la implantación en los mismos de empresas que basen su gestión en nuestros principios institucionales y empresariales.
- **Especialización.** MAPFRE se estructura en unidades y sociedades con gran autonomía de gestión, que cuentan con estructuras y equipos específicos para las distintas actividades, como medio de conseguir la máxima eficiencia en nuestro servicio al cliente.

- **Descentralización.** Buscamos acercar la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas con medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.
- **Actuación coordinada.** La autonomía de gestión se enmarca en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes bajo la supervisión de los órganos de gobierno de la mutualidad.
- **Máximo aprovechamiento de sinergias.** La actuación autónoma se complementa con el establecimiento de aquellos servicios comunes que sean necesarios para la adecuada coordinación y máximo aprovechamiento de sinergias.
- **Vocación de liderazgo.** Queremos ser líderes en todos los mercados y sectores en que operamos.
- **Alta calidad en el servicio a los clientes.** Buscamos la calidad, tanto por razones éticas como por el convencimiento de que un buen servicio constituye el medio más eficaz para conseguir la fidelización de nuestros clientes.
- **Búsqueda permanente de la eficacia.** Queremos optimizar la utilización de los recursos lo que implica, entre otros factores, pragmatismo y flexibilidad; agilidad en las decisiones; aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico; máxima objetividad en la selección del personal y atención continua a su formación; y rigor en el gasto.

Evolución del Negocio

Ingresos por Operaciones y Fondos Gestionados

Las primas emitidas y aceptadas por el conjunto de las sociedades que integran el Grupo han ascendido en el ejercicio 2011 a 20.848.3 millones de euros, con incremento del 14,9 por 100. Las primas consolidadas han sumado 19.600,2 millones de euros, con incremento del 15,5 por 100. Los ingresos totales por operaciones han alcanzado la cifra de 24.358 millones de euros, incluyendo 827,7 millones de nuevas aportaciones brutas a fondos de pensiones. Los ingresos mencionados se distribuyen por tipos de actividad como se detalla en el siguiente cuadro:



	2011	2010	% 11/10
Seguro Directo España	10.064,3	9.551,6	5,4%
- Primas emitidas y aceptadas	7.858,9	7.404,9	6,1%
- Ingresos de inversiones	1.748,9	1.625,6	7,6%
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	456,5	521,1	(12,4%)
Seguro Directo Internacional	10.025,7	7.834,3	28,0%
- Primas emitidas y aceptadas	8.788,1	7.039,1	24,8%
- Ingresos de inversiones	924,1	731,0	26,4%
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	313,5	64,2	-
Negocios Globales	4.858,7	4.413,8	10,1%
- Primas emitidas y aceptadas	4.201,3	3.693,0	13,8%
- Ingresos de inversiones	482,2	552,9	(12,8%)
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	175,2	167,9	4,3%
Sociedad Matriz	486,8	564,8	(13,8%)
SUBTOTAL INGRESOS	25.435,5	22.364,5	13,7%
Ajustes de consolidación y otras sociedades	(1.905,2)	(1.893,7)	0,6%
SUBTOTAL INGRESOS CONSOLIDADOS	23.530,3	20.470,8	14,9%
Aportaciones brutas a fondos de pensiones (1)	827,7	616,7	34,2%
TOTAL INGRESOS POR OPERACIONES	24.358,0	21.087,5	15,5%

Cifras en millones de Euros

(1) Incluye MAPFRE INVERSIÓN, CATALUNYACAIXA, BANKITER VIDA, CCM VIDA y PENSIONES y DUERO PENSIONES.

Los ingresos totales consolidados del ejercicio 2011 presentan cifras superiores a las del año anterior, como resultado del dinamismo del seguro directo internacional y del reaseguro, un mayor nivel de ventas en España, y unos mayores ingresos financieros. Asimismo, recoge la incorporación de MIDDLESEA (Malta) y del negocio con BANCO DO BRASIL, así como la consolidación durante un ejercicio completo de las operaciones de seguros de CATALUNYACAIXA.

El siguiente cuadro refleja la evolución de fondos gestionados en productos de Vida y Ahorro.

	2011	2010	% 11/10
Provisiones técnicas de Vida	21.581,8	20.319,8	6.2%
Fondos de pensiones	5.081,3	5.193,1	(2.2%)
Fondos de inversión y carteras gestionadas	2.648,4	2.605,7	1.6%
TOTAL	29.311,5	28.118,6	4.2%

Cifras en millones de Euros

La variación en el importe de los patrimonios gestionados recoge principalmente la consolidación de MIDDLESEA (Malta) y del negocio con BANCO DO BRASIL, así como el desarrollo orgánico del seguro de Vida en el negocio internacional.

Sin el efecto de los ajustes por el cambio del valor de mercado de los activos que respaldan las provisiones técnicas del seguro de Vida, los fondos gestionados habrían aumentado en un 4.8 por 100.

Seguro Directo Internacional

Las primas emitidas y aceptadas por las sociedades de seguro directo internacional del Grupo han tenido la siguiente evolución:

	2011	2010	% 11/10
Vida	1.558,2	1.200,8	29.8%
MAPFRE AMÉRICA	1.462,5	1.128,1	29.6%
MAPFRE INTERNACIONAL	95,7	72,7	31.6%
No Vida	7.229,9	5.838,3	23.8%
MAPFRE AMÉRICA	5.411,5	4.027,5	34.4%
MAPFRE INTERNACIONAL	1.818,4	1.810,8	0.4%
PRIMAS TOTALES	8.788,1	7.039,1	24.8%

Cifras en millones de Euros



En el cuadro siguiente se muestra el detalle de los crecimientos de las primas de seguro directo obtenidos en los distintos países:

PAÍS	PRIMAS (VIDA Y NO VIDA)			Moneda Local %11/10
	2011	2010	%11/10	
BRASIL	3.561,3	2.106,6	69.1%	71.3%
VENEZUELA	640,0	619,7	3.3%	9.1%
MÉXICO	557,5	500,4	11.4%	16.3%
ARGENTINA	457,9	458,6	(0.2%)	12.3%
COLOMBIA	452,0	382,2	18.3%	21.6%
PUERTO RICO	307,3	310,7	(1.1%)	5.2%
CHILE	271,9	210,6	29.1%	25.2%
PERÚ	212,7	189,6	12.2%	16.0%
CENTROAMÉRICA	203,6	187,5	8.6%	-
OTROS ⁽¹⁾	209,8	189,7	10.6%	-
MAPFRE AMÉRICA	6.874,0	5.155,6	33.3%	-

Cifras en millones de Euros

(1) Incluye Ecuador, Paraguay, República Dominicana y Uruguay



Resultados

El beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducidos socios externos) ha alcanzado la cifra de 963 millones de euros, con incremento del 3.2 por 100. En el siguiente cuadro se presenta el origen y composición del resultado:

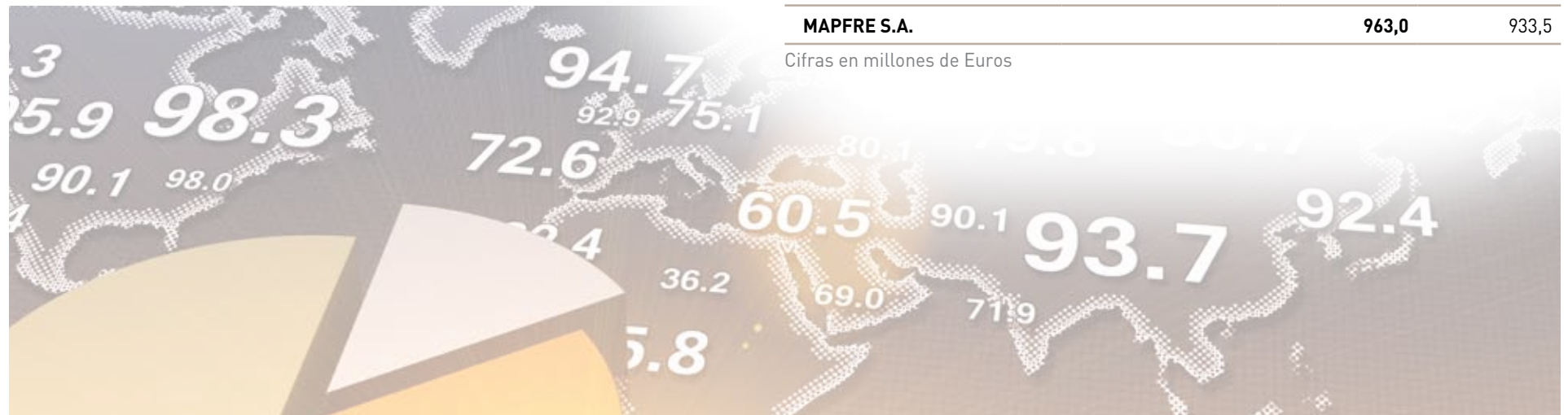
	2011	2010	Var %
SEGURO Y REASEGURO DE NO VIDA			
Primas emitidas y aceptadas	14.472,6	12.767,9	13.4%
Primas imputadas netas de reaseguro cedido y retrocedido	12.374,1	10.882,6	13.7%
Siniestralidad neta y variación de otras provisiones técnicas	(8.566,3)	(7.680,0)	11.5%
Gastos de explotación netos de reaseguro	(3.365,3)	(2.711,9)	24.1%
Otros ingresos y gastos técnicos	(58,9)	(36,0)	63.6%
Resultado Técnico	383,6	454,7	(15.6)%
Ingresos financieros netos y otros no técnicos	798,8	783,3	2.0%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE NO VIDA	1.182,4	1.238,0	(4.5)%
SEGURO Y REASEGURO DE VIDA			
Primas emitidas y aceptadas	5.127,6	4.205,2	21.9%
Primas imputadas netas de reaseguro cedido y retrocedido	4.719,0	3.940,4	19.8%
Siniestralidad neta y variación de otras provisiones técnicas	(4.512,4)	(3.834,1)	17.7%
Gastos de explotación netos de reaseguro	(778,8)	(658,0)	18.4%
Otros ingresos y gastos técnicos	231,0	(1,3)	-
Resultado Técnico	(341,2)	(553,0)	-
Ingresos financieros netos y otros no técnicos	866,2	922,5	(6.1)%
Plusvalías (minusvalías) no realiz. en inversiones Unit Linked	16,2	(1,7)	-
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA	541,2	367,8	47.1%



	2011	2010	Var %
OTRAS ACTIVIDADES			
Ingresos de explotación	412,2	438,2	(5.9%)
Gastos de explotación	(383,5)	(418,1)	(8.3%)
Otros ingresos y gastos	(96,6)	(179,8)	(46.3%)
RESULTADO DE LAS OTRAS ACTIVIDADES	(67,9)	(159,7)	(57.5%)
Resultado por reexpresión de estados financieros	(18,8)	(15,1)	24.5%
Beneficio antes de impuestos	1.636,9	1.431,0	14.4%
Impuesto sobre beneficios	(414,8)	(367,4)	12.9%
Beneficio después de impuestos	1.222,1	1.063,6	14.9%
Resultado después de impuestos de actividades interrumpidas	(2,3)	0,1	-
Resultado del ejercicio	1.219,8	1.063,7	14.7%
Resultado atribuible a socios externos	(256,8)	(130,1)	97.4%
Resultado atribuible a la Sociedad dominante	963,0	933,5	3.2%

Cifras en millones de Euros

El resultado atribuible a la Sociedad dominante contiene en ambos ejercicios una serie de partidas de naturaleza extraordinaria. Sin ellas, el beneficio habría crecido un 4,8 por 100.



En el siguiente cuadro se muestra la aportación de las principales Unidades y Sociedades al resultado consolidado:

	Beneficio neto	Socios externos	Aportación al resultado consolidado 2011	Aportación al resultado consolidado de 2010
SEGURO DIRECTO DE ESPAÑA	594,6		594,6	642,4
MAPFRE VIDA	133,1		133,1	135,1
MAPFRE FAMILIAR	371,3		371,3	412,8
MAPFRE EMPRESAS	90,2		90,2	94,5
Seguro Directo Internacional	390,7		356,5	280,9
MAPFRE AMÉRICA	304,5	(33,9)	270,6	190,7
MAPFRE INTERNACIONAL	86,2	(0,3)	85,9	90,2
Negocios Globales	131,4		124,7	155,7
MAPFRE GLOBAL RISKS	27,0		27,0	21,5
MAPFRE RE	78,6	(6,7)	71,9	113,6
MAPFRE ASISTENCIA	25,8		25,8	20,6
Otras actividades	3,2		0,5	(79,3)
Otras entidades y ajustes de consolidación			(113,3)	(66,2)
MAPFRE S.A.			963,0	933,5

Cifras en millones de Euros



Balance

En el cuadro siguiente se presenta el balance consolidado:

	2011	2010
ACTIVO		
Fondo de comercio	2.266,4	2.258,4
Otros activos intangibles	2.450,1	897,6
Inmovilizado material	382,0	399,3
Tesorería	1.254,3	1.497,4
Inversiones e inmuebles	36.697,0	33.707,2
Participación del reaseguro en la provisiones técnicas	3.305,3	3.092,6
Otros activos	8.500,5	6.819,8
TOTAL ACTIVO	54.855,6	48.672,3
PASIVO		
Fondos propios	7.042,9	6.541,9
Socios externos	2.683,7	1.253,9
Deuda financiera y subordinada	1.915,0	2.122,1
Provisiones técnicas	36.451,3	33.461,9
- provisiones de seguros de vida ⁽¹⁾	20.502,0	19.649,8
- otras provisiones técnicas	15.949,3	13.812,1
Provisiones para riesgos y gastos	1.153,3	713,2
Otros pasivos	5.609,4	4.579,3
TOTAL PASIVO	54.855,6	48.672,3

Cifras en millones de Euros

(1) Incluye unit-linked

Los activos totales gestionados, incluyendo los fondos de inversión y fondos de pensiones, ascendían a 62.585,3 millones de euros (56.471,1 millones de euros al cierre del ejercicio anterior), con incremento del 10.8 por 100.

Patrimonio neto

En el siguiente cuadro se muestra la variación del patrimonio neto durante el ejercicio:

	2011	2010
SALDO A 31/12 DEL EJERCICIO ANTERIOR	7.795,8	7.093,8
Ingresos y gastos reconocidos directamente en patrimonio neto		
Por inversiones disponibles para la venta	(314,9)	(1.073,3)
Por diferencias de conversión	(79,1)	231,6
Por aplicación de contabilidad táctica a provisiones	168,5	584,0
TOTAL	(225,5)	(257,7)
Resultado del Período	1.219,8	1.063,7
Distribución del resultado del ejercicio anterior	(295,1)	(274,4)
Dividendo a cuenta del ejercicio actual	(215,6)	(210,9)
Otros cambios en el patrimonio neto	1.447,2	381,3
SALDO AL FINAL DEL PERIODO	9.726,6	7.795,8



Ratings

Standard & Poor's

Entidad	2011	2010
MAPFRE S.A. (Rating de emisor de deuda)	A Bajo revisión con implicaciones negativas	A+ Perspectiva negativa
MAPFRE S.A. (Deuda subordinada €700 MM)	BBB+	A-
MAPFRE GLOBAL RISKS (Rating de fortaleza financiera)	AA- Bajo revisión con implicaciones negativas	AA Perspectiva negativa
MAPFRE RE (Rating de fortaleza financiera)	AA- Bajo revisión con implicaciones negativas	AA Perspectiva negativa

A.M. Best

Entidad	2011	2010
MAPFRE RE (Rating de fortaleza financiera)	A Bajo revisión con implicaciones negativas	A+ Perspectiva negativa

Moody's

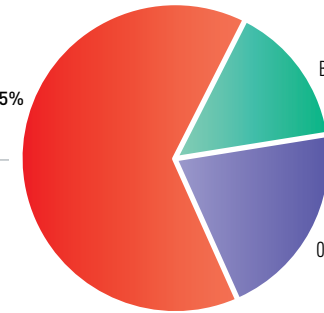
Entidad	2011	2010
MAPFRE GLOBAL RISKS (Rating de fortaleza financiera)	Aa3 Perspectiva negativa	Aa3 Perspectiva negativa
MAPFRE ASISTENCIA (Rating de fortaleza financiera)	A1 Perspectiva negativa	A1 Perspectiva negativa

Estructura Accionarial

FUNDACIÓN MAPFRE 64,65%

BANCO FINANCIERO
Y DE AHORROS 14,99%

OTROS INVERSORES 20,36%



Organigrama Corporativo 2011

MAPFRE S.A.

- Secretaría General
- Auditoría Interna
- Área Financiera
- Inversiones
- Recursos y Medios
- Tecnologías y Procedimientos

SEGURO DIRECTO ESPAÑA

MAPFRE FAMILIAR
100%

MAPFRE VIDA
100%

MAPFRE EMPRESAS
100%

SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL

MAPFRE AMÉRICA
88,9%

MAPFRE INTERNACIONAL
100%

NEGOCIOS GLOBALES

MAPFRE RE
91,5%

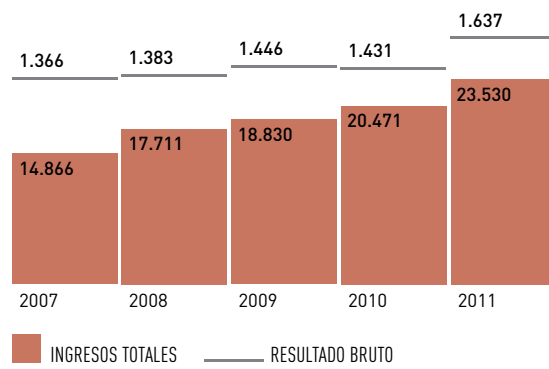
MAPFRE ASISTENCIA
100%

MAPFRE GLOBAL RISKS
100%

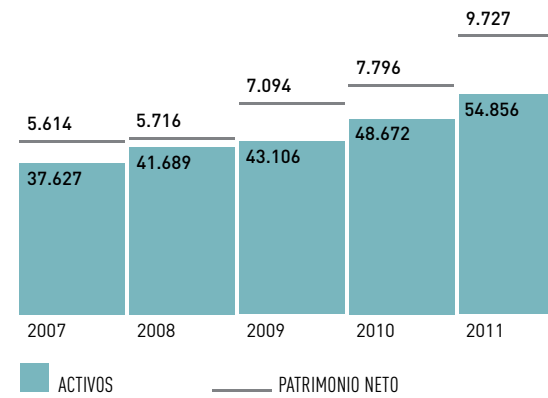


Grupo MAPFRE: Magnitudes Básicas

INGRESOS Y RESULTADOS *datos en millones de euros*



ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO *datos en millones de euros*



Ratios de Gestión

RATIOS DE GESTIÓN	2007	2008	2009	2010	2011
No Vida					
Ratio de siniestralidad neta de reaseguro	68.0%	68.8%	70.8%	70.6%	69.2%
Ratio de gastos netos de reaseguro	24.6%	25.1%	24.9%	25.2%	27.7%
Ratio combinado neto de reaseguro	92.6%	93.9%	95.7%	95.8%	96.9%
Vida					
Gastos explotación netos / provisiones (MAPFRE VIDA)	0.88%	0.92%	1.16%	1.07%	1.03%
Rentabilidad sobre patrimonio neto	17.5%	19.5%	16.7%	14.7%	14.2%



Grupo MAPFRE: Evolución Histórica

AÑOS	Ingresos	Activos Gestionados	Beneficio Bruto	Número de Empleados
1983	142	268	7	1,204
1986	434	706	20	2,323
1989	1.214	1.989	49	3,869
1992	2.419	3.769	37	5,528
1995	3.249	6.879	203	11,292
1998	4.546	9.669	178	15,219
2001	8.933	19.276	316	16,756
2004	10.756	31.482	847	19,920
2005	12.189	36.552	872	24,967
2006	13.234	38.988	1.156	28,091
2007	14.866	44.820	1.366	30,615
2008	17.711	47.759	1.383	34,603
2009	18.830	49.573	1.446	35,225
2010	20.471	56.471	1.431	36,744
2011	23.530	62.585	1.637	34,390

Datos en millones de Euros, excepto empleados

2.2.1 IMPLANTACIÓN: MAPA DE IMPLANTACIÓN DEL GRUPO

MAPFRE opera en un total de 46 países a través de 243 sociedades. Al cierre del ejercicio 2011, tenía 5,317 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3,155 estaban en España y 2,006 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 9,670 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 70,600 agentes y mediadores, 5,700 de los cuales estaban en Estados Unidos y 16,700 en Brasil.

En la actividad de Seguro Directo, MAPFRE lidera el mercado español y está implantada en todos los países de América Latina -región en la que en 2011 se ha convertido en el segundo grupo asegurador, además de mantener su posición de liderazgo en Seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía, en Filipinas y en Malta. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 43 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 20 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con dos sociedades filiales y 16 oficinas de representación.



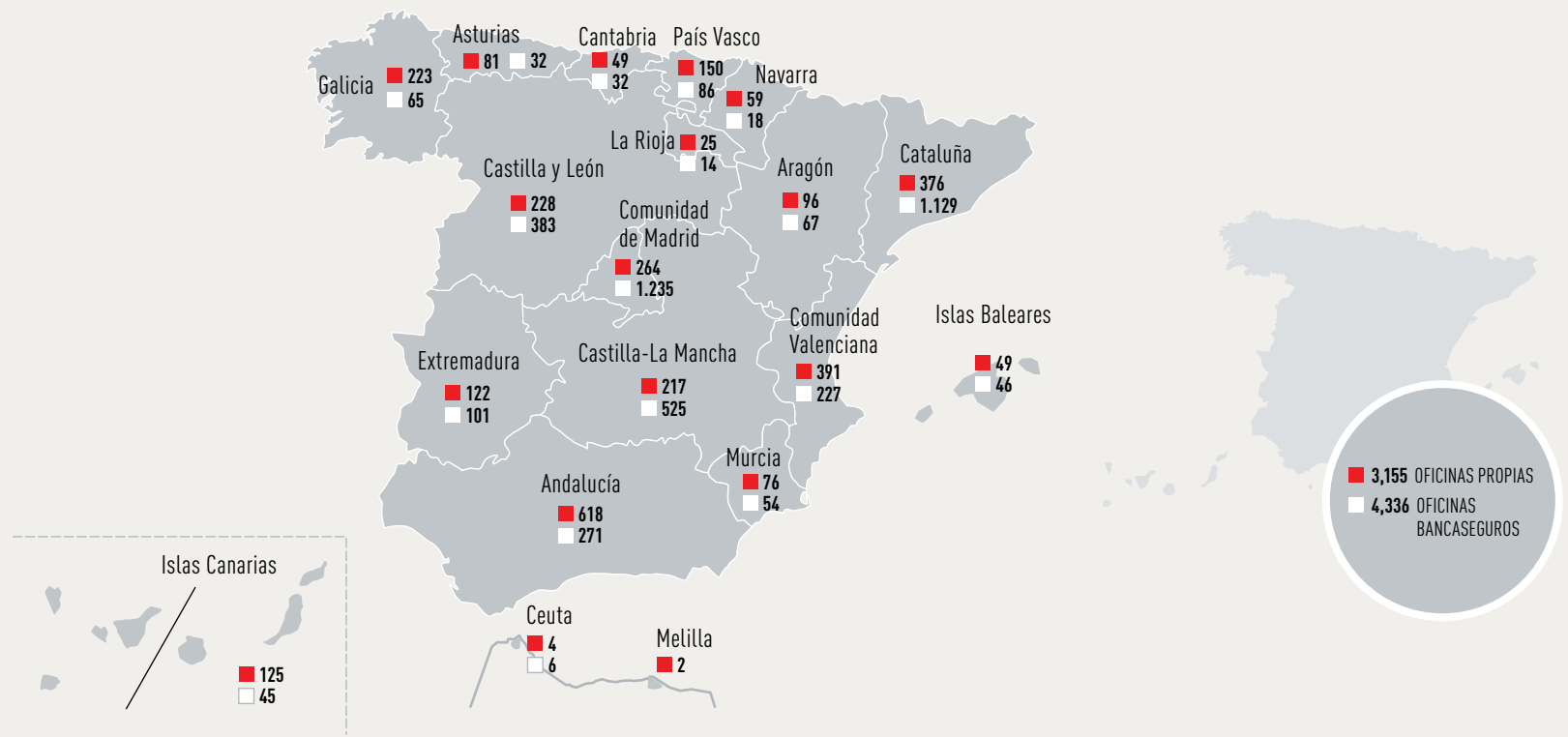
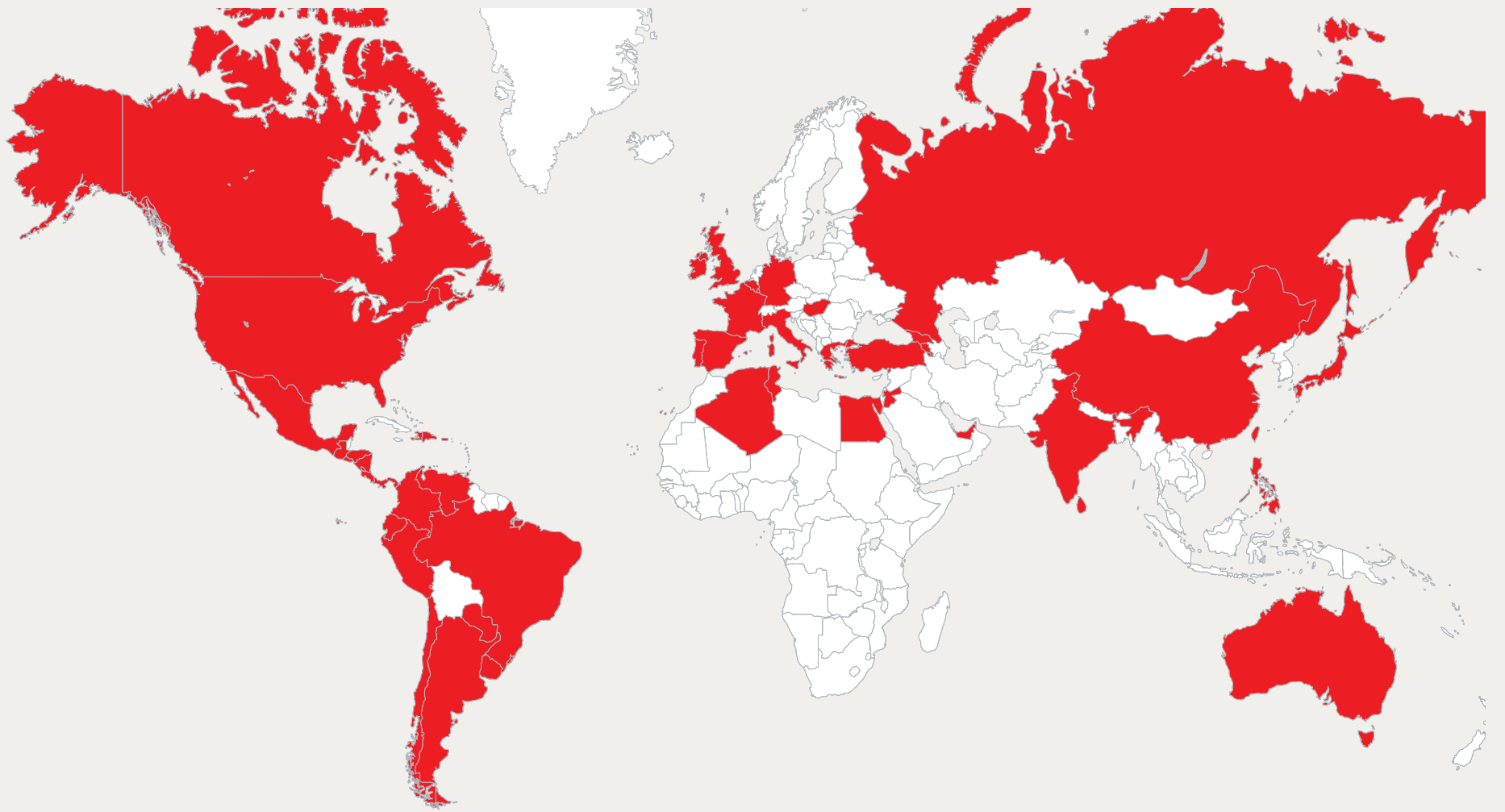
○ ● ●	Argentina
○ ● ●	Brasil
● ● ●	Canadá
○ ● ●	Chile
○ ● ●	Colombia
○	Costa Rica
○ ●	Ecuador
○ ●	El Salvador
○ ● ●	Estados Unidos
○ ● ●	Guatemala
○ ● ●	Honduras
○ ● ●	México
○ ● ●	Nicaragua
○ ● ●	Panamá
○	Paraguay
○ ●	Perú
○ ●	Puerto Rico
○ ● ●	República Dominicana
○ ● ●	Uruguay
○ ● ●	Venezuela
●	Australia

● ● ●	Alemania
● ● ●	Bélgica
○ ● ●	España
● ● ●	Francia
● ● ●	Grecia
● ● ●	Hungría
● ● ●	Irlanda
● ● ●	Italia
● ● ●	Luxemburgo
○ ● ●	Malta
○ ● ●	Portugal
● ● ●	Reino Unido
● ● ●	Rusia
○ ● ●	Turquía
● ● ●	Bahréin
● ● ●	Emiratos Árabes
● ● ●	China
○ ● ●	Filipinas
● ● ●	India
● ● ●	Japón
● ● ●	Jordania
● ● ●	Taiwan
● ● ●	Argelia
● ● ●	Egipto
● ● ●	Túnez

TOTAL OFICINAS PROPIAS **5,317**
TOTAL OFICINAS BANCASEGUROS **9,670**

○ SEGURO DIRECTO ● ASISTENCIA ● GLOBAL RISKS ● REASEGURO







2.2.2 Principales Magnitudes Económicas del Sistema MAPFRE

En el siguiente cuadro se incluyen datos expresivos de la implantación territorial de MAPFRE y de la distribución de su negocio por áreas geográficas:

IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	2007	2008	2009	2010	2011
Número de países con presencia	43	45	43	43	46
Número de empleados	30,615	34,603	35,225	36,744	34,390
España	16,671	16,838	17,153	16,680	11,046
Otros países	13,944	17,765	18,072	20,064	23,344
Número de oficinas	5,458	5,789	5,806	5,351	5,317
España	3,090	3,243	3,278	3,226	3,155
América - Seguro directo	1,890	2,002	1,980	1,972	2,006
Otros países	478	544	548	153	156
Distribución territorial del negocio por primas					
España	64%	55%	49%	41%	38%
América - Seguro directo	24%	24%	26%	28%	33%
Otros países	12%	21%	25%	31%	29%

En el siguiente recuadro se reflejan las cuotas del mercado de MAPFRE:

CUOTAS DE MERCADO	2007	2008	2009	2010	2011
España (primas)					
Automóviles	20.5%	20.6%	20.1%	20.5%	21.0%
Salud	7.8%	7.9%	8.1%	6.3%	6.1%
Resto No Vida	18.2%	18.2%	17.2%	17.4%	17.1%
Vida	10.3%	9.7%	9.0%	12.8%	11.0%
Total	14.4%	13.9%	13.0%	14.7%	13.7%
España Vida (provisiones técnicas)	11.4%	11.4%	10.7%	12.3%	11.8%
Latinoamérica (primas No Vida)	6.1%	6.9%	7.9%	10.5%	n.d.



2.2.3 Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno de MAPFRE han sentido tradicionalmente una especial preocupación por el buen gobierno corporativo, por lo que han acuñado desde hace tiempo un conjunto de principios y normas que se han ido adaptando a los cambios estructurales experimentados durante su vida social, y a las novedades legislativas y recomendaciones en la materia, todo lo cual ha acreditado su eficacia a lo largo de muchos años.

La importancia adquirida por MAPFRE, la progresiva complejidad de su estructura societaria, y su creciente proyección internacional aconsejaron en el año 2000 sistematizar y ampliar dichas normas y principios, y plasmarlas en un Código de Buen Gobierno que definiera además la estructura y composición que deben tener sus órganos de gobierno; y que regulase las relaciones entre los mismos, para asegurar su actuación coordinada, y el adecuado ejercicio de las facultades inherentes a la condición de accionista mayoritario por los órganos directivos de la sociedad matriz del Grupo.

La primera versión de este Código, aprobada por los órganos de gobierno de MAPFRE en el año 2000, fue el resultado de un amplio trabajo realizado a raíz de la publicación del Informe de la Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades ("Informe Olivencia"). Dicha primera versión fue actualizada y revisada en 2005, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en su aplicación, las recomendaciones del "Informe Aldama", y las distintas normas legales y reglamentarias publicadas a raíz de dicho informe en relación con el buen gobierno de las sociedades.

El actual Código fue elaborado en 2008 para adaptar su contenido a la nueva estructura corporativa adoptada por MAPFRE en 2006, y para actualizar sus normas teniendo en cuenta las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno publicado en dicho año por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Aunque las normas del Código de Buen Gobierno están dirigidas fundamentalmente a MAPFRE S.A. y a sus filiales, se ha considerado conveniente que regule el gobierno corporativo del conjunto del SISTEMA MAPFRE, por dos razones:

- El convencimiento de que también el funcionamiento de los órganos rectores de la FUNDACIÓN MAPFRE debe estar sometido a normas que aseguren su buen gobierno.

- La conveniencia de que, dado que la FUNDACIÓN MAPFRE controla la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., tanto los accionistas de ésta como la Sociedad en general puedan conocer con la máxima transparencia cómo se gobierna la FUNDACIÓN y cuáles son las relaciones entre ésta y MAPFRE S.A.

Dicho Código constituye, en consecuencia, un marco obligado de referencia para todas las entidades que integran el SISTEMA MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno, que deben adaptar su actuación a los principios y normas que se definen en el mismo, teniendo en cuenta también las posibles situaciones especiales que puedan existir en cada entidad, y especialmente a los acuerdos y pactos suscritos con otros socios, así como a las disposiciones legales de cada país.



3



3

MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social

En MAPFRE siempre se ha considerado que la gestión de cualquier empresa debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad, de acuerdo con la función y la responsabilidad que corresponde a las empresas en el progreso de la misma. Ello implica actuar conforme a unos principios que persiguen la creación de valor para la propia empresa y sus accionistas, dentro del máximo respeto a los intereses de todos los que contribuyen a la sostenibilidad que MAPFRE asume como firme compromiso para el conjunto de su organización en todos los países en que opera; sostenibilidad que implica satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir las suyas propias.

Además, el Seguro es una industria que, por su propia naturaleza y al tiempo que procura la prestación de un servicio excelente, debe contribuir al desarrollo social y económico de los países y de sus habitantes, generando riqueza y puestos de trabajo, fomentando el ahorro y trabajando por la solidaridad.

El compromiso ético de MAPFRE y su concepto de la Responsabilidad Social implican una decisión firme de cumplir con rigor sus obligaciones con terceros, base de la confianza y fiabilidad que las empresas debemos inspirar y en las que se cimenta nuestra actuación. Una conducta que repita permanentemente ese comportamiento honesto hace posible que crezca la reputación de la empresa, y que se asienten en la Sociedad expectativas permanentes y positivas acerca de su futura forma de actuar.

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

MAPFRE PUERTO RICO, en términos de Gobierno Corporativo, se rige a través del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, que establece los principios institucionales y empresariales que deben regir la actuación de la entidad.





3.1 Política de Responsabilidad Social

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE se basa en diez principios de actuación actualizados en el 2008. Desde entonces se han realizado grandes avances. MAPFRE PUERTO RICO cumple a cabalidad tanto con la política de Responsabilidad Social de la empresa como con sus 10 principios, los cuales se presentan en el siguiente recuadro.

Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general.

Ello implica

- a) Cumplimiento estricto de las leyes, y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan las actividades del SISTEMA MAPFRE.
- b) Respeto a los derechos de quienes participan como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que integran el GRUPO MAPFRE.
- c) Equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- d) Veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general.

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.
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.
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.
4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los 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.
6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.



e) Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.

En esa línea, MAPFRE se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Program), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

(Código de Buen Gobierno de MAPFRE. Principios Institucionales. www.mapfre.com).

7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.

8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.

9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

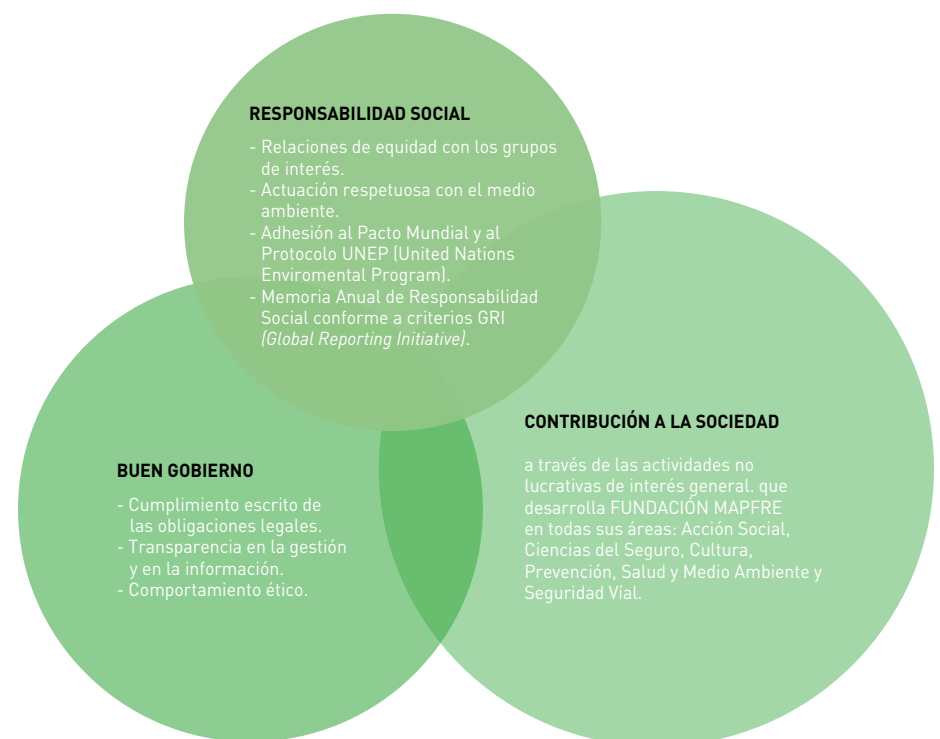
3.2 Modelo de Actuación

MAPFRE considera que no existe un modelo preestablecido de Responsabilidad Social, y que cada empresa debe crear el suyo. En este sentido, el principio institucional de responsabilidad social reflejado en el Código de Buen Gobierno establece las tres grandes líneas que han determinado el modelo seguido en MAPFRE:

- Cumplimiento de la legislación vigente y de los compromisos internacionales adquiridos (Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Protocolo UNEP).
- Servicio a la Sociedad, procurando su progreso y actuando con espíritu solidario.
- Gestión integral de la responsabilidad social por parte de quienes participan en la toma de decisiones de MAPFRE a cualquier nivel.

Partiendo de estas grandes líneas, el modelo de MAPFRE se basa en tres pilares: el buen gobierno de la empresa, la responsabilidad social, entendida como el mantenimiento de una relación de equidad con sus grupos de interés y, la contribución a la sociedad, como parte de la actividad fundacional que MAPFRE desarrolla a través de sus fundaciones privadas.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL





El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE se sustenta en dichos principios de actuación y responde al propósito decidido de generar valor para sus empresas, teniendo en cuenta que la responsabilidad social debe formar parte de la gestión de la empresa, a cualquier nivel.

MAPFRE refuerza así el compromiso que adquirió con su adhesión al Global Compact en 2004, respetando y promoviendo los diez principios del Pacto Mundial, que están inspirados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT), en la Declaración de Río sobre el Medioambiente y en el Convenio de Naciones Unidas contra la corrupción, y que también quedan recogidos en las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

MAPFRE, consciente de la necesidad de impulsar de forma permanente la Responsabilidad Social, asume una serie de compromisos internacionales. Actualmente MAPFRE pertenece a:



MAPFRE PUERTO RICO crea en 2009 su Departamento de Calidad y Responsabilidad Social, el cual se mantiene llevando a cabo acciones para propiciar un servicio de excelencia. Este departamento trabaja en coordinación con la Dirección de Responsabilidad Social del Grupo. MAPFRE PUERTO RICO entiende que la Responsabilidad Social debe reflejarse en las relaciones justas con todos sus grupos de interés. Es por ello que se enfoca en la formación de sus empleados incentivándolos y apoyándolos en sus estudios, y propiciando su desarrollo y superación profesional. De la misma forma, se preocupa por tener procesos de diálogo con sus colaboradores comerciales para poder conocer sus necesidades e intentar satisfacerlas al máximo, además de hacerles accesible un variado catálogo de formación. MAPFRE PUERTO RICO se mantiene desarrollando productos y servicios que le distinguen de la competencia y le ayudan a superar las expectativas de sus clientes.

Con el propósito de cumplir con su compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo importantes actividades sin fines de lucro que tuvieron lugar durante todo el año. Participó activamente en eventos beneficiando diversas y respetadas entidades sin fines de lucro, como la Fundación Renace y 5K Haz un Regalo de Amor (concientizando acerca de la donación de órganos), Hogar Ave María, Hospital del Niño de Puerto Rico, la Asociación de Distrofia Muscular (MDA), los Hogares del Niño Nuestra Señora de la Providencia y Manuel Fernández Juncos, Save a Sato Foundation, entre otros.

Asimismo participó en otros proyectos de educación a la comunidad, actividades deportivas y una campaña interna de imagen corporativa.



Charlas para la comunidad sobre la Reforma de Salud.





Por otra parte, con el propósito de participar en actividades que permiten a MAPFRE PUERTO RICO promover estilos de vida más saludable y relaciones familiares más fuertes, durante el 2011 se continuó con el patrocinio de varios equipos deportivos, como el Puerto Rico Islanders (fútbol), Las Criollas de Caguas (volibol superior) y colaboración en el Puerto Rico Open (golf).

A través de éstas y otras actividades culturales y sociales que detallamos a continuación, MAPFRE fortalece sus relaciones con la comunidad.

- Convención Sociedad de Recursos Humanos (SHRM)
- Vuelta a PR en 4x4
- Feria de Autos Antiguos
- Asociación de Restaurantes de Puerto Rico (ASORE)
- St. Thomas Carnival 2011 Parade
- Chrysler Cup Tennis Tournament
- Carrera Familiar Haz un Regalo de Amor
- Festival del Niño y los Santos Reyes
- Torneo de Golf MAPFRE
- Convención Anual del Colegio de Médicos Veterinarios
- Convención de Contratistas
- Feria Hecho en Puerto Rico
- Convención Anual de Condominios
- Seminarios de Salud en Puerto Rico e Islas Vírgenes
- Conferencia Interamericana de Contabilidad
- Simposio Entretenimiento y Desarrollo Deportivo PIVE
- Seminario de Asociación de Quiroprácticos de Puerto Rico
- Puerto Rico Hotel & Tourism Association 25th Annual Convention & Trade Show
- Convención Administración Edificios Comerciales & Controles de Acceso
- Publicación del libro fotográfico MONA



Presencia MAPFRE en la Feria de Autos Antiguos, Estadio Hiram Bithorn



Raúl Costilla Presidente y CEO de MAPFRE PUERTO RICO y Víctor M. Nieves (autor) en la Presentación Libro Mona una leyenda entre el mar y el sol.



Puerto Rico Open



Campaña de Terremotos 2011: “¿Qué hago en un terremoto?”

Puerto Rico está ubicado en una zona geográfica de movimientos sísmicos muy activa. A esos efectos, MAPFRE PUERTO RICO continúa cumpliendo con su política de Responsabilidad Social llevando a cabo esta importante iniciativa que promueve la toma de medidas especiales en caso de que un terremoto afecte la Isla.

Se realizó la campaña publicitaria a nivel masivo titulada “¿Qué hago en un terremoto?” a través de los medios electrónicos locales como www.endi.com y Facebook e integraciones en televisión durante los meses de noviembre y diciembre. El propósito principal de la campaña consistió en llamar la atención del lector virtual provocando en hacer clic al anuncio que lo llevaría a la página web www.mapfrepr.com/terremotos donde se puede descargar una guía de acción contra terremotos con instrucciones de qué hacer antes, durante y después de un movimiento telúrico.

Con la campaña se lograron casi 5.2 millones de impresiones que nos ayudaron con la recordación, y más de 4 mil clics dirigiendo al website.

Campaña Temporada de Huracanes

En Puerto Rico la temporada de huracanes comienza el 1º de junio de cada año, debido al calentamiento del agua durante el verano, y se extiende hasta el 30 de noviembre, aunque puede haber huracanes todo el año. Cada año se forman numerosos sistemas atmosféricos que pueden pasar por la Isla ya sea como tormenta o huracán.

Con el propósito de que el país esté preparado para estos eventos, MAPFRE continuó en el 2011 con la campaña de orientación al público sobre huracanes.

Como apoyo se hizo disponible a través de todas nuestras oficinas alrededor de la isla, el Mapa de Trayectoria de Huracanes el cual contiene consejos en una situación de emergencia, pasos a seguir al momento de realizar una reclamación, terminología sobre el fenómeno atmosférico, listado de suministros de emergencia y teléfonos de emergencia.

El plan de contingencia fue activado ante la cercanía de dos tormentas para las cuales fue enviado un comunicado a los medios notificando acerca de la apertura de nuestras oficinas y las consideraciones que se deben tomar al momento de reportar una reclamación de auto y/o propiedad.



Guía de acción para Terremotos



Mapa para seguir la trayectoria de huracanes



En el 2005 MAPFRE definió sus grupos de interés y en 2010 revisó y modificó su Mapa de Grupos de Interés (Partes Interesadas), superando el simple criterio de relación contractual (cuyo cumplimiento es inexcusable), y teniendo en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial.

PARTES INTERESADAS

Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es inmediata. En este nivel se incluye a:

- Asegurados y clientes
- Accionistas e inversores
- Socios
- Empleados
- Representantes de los trabajadores /Sindicatos
- Mediadores /colaboradores
- Proveedores

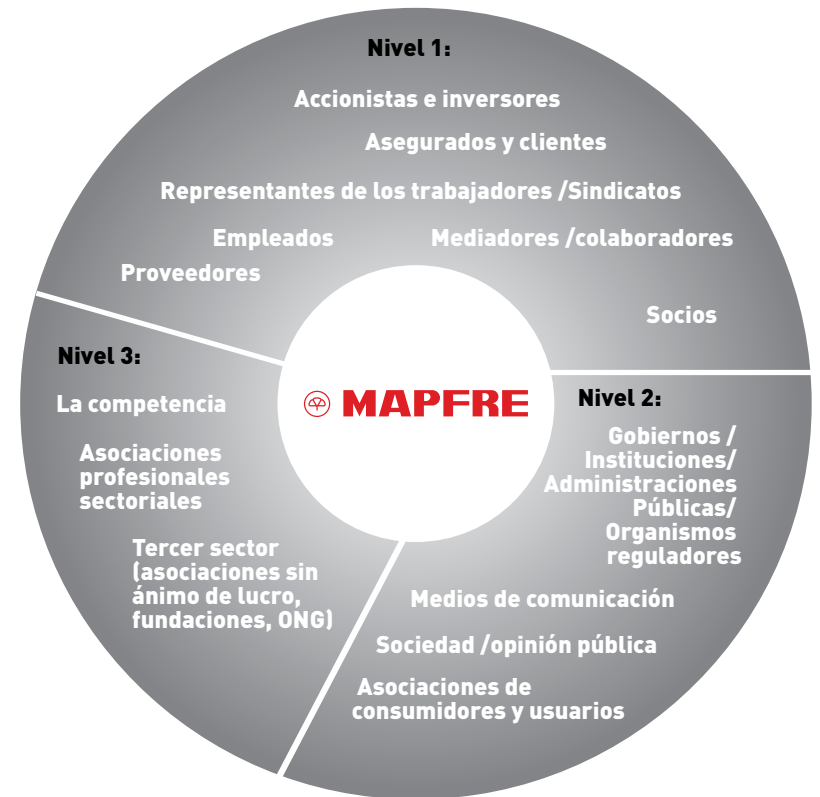
Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectadas por las decisiones de MAPFRE. En este nivel se incluye a:

- Gobiernos / Instituciones/ Administraciones Públicas/ Organismos reguladores
- Medios de comunicación
- Sociedad /opinión pública
- Asociaciones de consumidores y usuarios

Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.

En este nivel se incluye a:

- La competencia
- Asociaciones profesionales sectoriales
- Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)



3.4 Actuación Ética y Socialmente Responsable

Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE

La actuación ética y socialmente responsable es el principio institucional de MAPFRE que sirve de columna a los diez principios de la Política de Responsabilidad Social.



Por otra parte, este principio institucional define la forma en la que el Grupo desarrolla sus actividades y negocios y que se traduce en una amplia gama de actuaciones, de las que se destacan a continuación las más relevantes:

Código Ético y de Conducta:

De obligado cumplimiento en el Grupo, sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y su relación con terceros, y que debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad, la solidaridad y la cooperación, la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación. Si bien este Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, establece unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales. Además, MAPFRE cuenta con un Comité de Ética encargado de asegurar la aplicación de este Código, con funciones consultivas, resolutorias, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio.

Control Interno:

La política de Control Interno establece las normas y directrices principales que deben cumplirse en el Grupo para mantener un sistema de control interno óptimo, y se define como “el conjunto de procesos diseñados para garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, que los objetivos del Grupo sean alcanzados en lo que se refiere a la eficiencia y efectividad operacional, confianza en los registros contables y financieros y conformidad con las reglas y normas externas e internas.

El Control Interno involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional que ocupen en la organización, y persigue la mejora de la operativa interna, fomentando el control sobre los riesgos potenciales que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos. El modelo de Control Interno adoptado posee un enfoque eminentemente práctico, considerando que un sistema de Control Interno representa una oportunidad para mejorar:

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

Durante 2011, 7,664 empleados han recibido un total de 9,139 horas de formación en esta materia. En MAPFRE PUERTO RICO 836 empleados recibieron un total de 836 horas de formación en Control Interno.

Con el propósito de asegurar un comportamiento ético en su entorno, y a tono con las disposiciones establecidas en la Política de Control Interno del Grupo MAPFRE, en MAPFRE PUERTO RICO se han realizado una serie de iniciativas y gestiones para fomentar el ambiente y cultura de control interno en la entidad. Dichas actividades han contribuido a la implantación formal de planes de comunicación relativos al tema, (1) colocación de imágenes de fondo (wall paper) en los ordenadores del personal de la entidad alusivas a la gestión de riesgo y control interno, (2) creación de un banner electrónico sobre la importancia del control interno, el cual es accesible a través del Portal del Empleado, (3) publicación de artículos sobre control interno en la revista Mundo MAPFRE PUERTO RICO, (4) presentaciones presenciales al personal sobre la gestión de riesgo y control interno, así como, (5) campaña ¡Eleva MAPFRE al Cubo! en la cual se ha enfatizado la importancia de la implementación del sistema de control interno en la entidad, basado en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) adoptado por el Grupo MAPFRE, por medio de la entrega al personal de artículos promocionales alusivos al tema, envío periódico de cápsulas informativas, concursos, entre otros.



Como parte de las actividades realizadas, durante el 2011 se coordinaron acciones de formación relativas al ambiente de control en colaboración con la Unidad de Formación



adsrita al Departamento de Recursos Humanos las cuales incluyeron la administración de el curso e-learning "Normas de Control Interno" a los empleados de la entidad. Al 31 de diciembre de 2011, el 81% del total de empleados de la plantilla había completado satisfactoriamente el curso sobre las normas de control interno requerido a todo el personal de la Compañía. También, se realizó una encuesta de ambiente de control a todos los empleados con el propósito de conocer la percepción del ambiente de control en MAPFRE PUERTO RICO.



El personal de la Unidad de Riesgo y Controles Internos, utilizó esta camiseta para el comienzo de la campaña.

En adición, para promover una cultura y ambiente de control de forma creativa, se comenzaron una serie de cápsulas informativas de manera que los empleados conocieran y aplicaran los elementos de control interno.



Metáfora del Rompecabezas



Al igual que un rompecabezas, optar por una Cultura de Control, representa un desafío de

cómo desarrollar nuestra capacidad de aprender, entender y organizar nuestra forma de ejecutar. Cada pieza de éste rompecabezas representa una oportunidad de desarrollo para ¡Eleva MAPFRE al Cubo!

"Pensar fuera de la caja" significa pensar fuera de la comodidad o de lo habitual, abrirse a espacios nuevos, perspectivas inéditas, formas de pensamiento desconocidas, ámbitos y nuevos retos.

Entre las gestiones realizadas sobre el área de riesgos y control interno, se encuentra la participación en actividades formativas sobre los temas de Solvencia y "Model Audit Rule" (MAR) con el propósito de obtener el conocimiento necesario para cumplir con los requerimientos de la reglamentación europea y local, respectivamente. El Informe de Actividades de Riesgo Operacional y Control Interno para el 2011, fue enviado a MAPFRE AMÉRICA durante el corriente año, de acuerdo a la Política de Controles Internos. En la actualidad, MAPFRE PUERTO RICO continúa enfocando sus esfuerzos en la implantación de un Sistema de Control Interno óptimo, de acuerdo al modelo COSO, y según los requerimientos del Grupo MAPFRE.



Otras actividades incluyen la documentación de los manuales de procedimientos de la entidad con los respectivos controles internos que mitigan los riesgos asociados a las tareas que se ejecutan en la Compañía, entre otros.

Auditorías de Responsabilidad Social:

La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha realizado 274 trabajos especiales en 2011 sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social en el conjunto del Grupo. Dichos trabajos versan sobre aspectos tales como recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social e informe de responsabilidad social corporativa.



La UAI de MAPFRE PUERTO RICO, realizó 34 auditorías para el 2011. Aunque se realizaron 5 trabajos adicionales, 2 corresponden a temas totalmente financieros, 1 a la transferencia del centro de datos a Miami y 2 que corresponden a trabajos de República Dominicana, pero no están incluidos dentro de la tabla a continuación. En total la UIA realizó 39 auditorías, pero 34 corresponden a las categorías de responsabilidad social.

Categoría	2011
Recursos Humanos	1
Control Interno	22
Prevención del blanqueo de capitales	0**
Servicio de atención al cliente	3
Gestión de Reclamaciones	8
Prevención contra fraudes	0++
Revisión del cumplimiento ético y social	0*
Informe de responsabilidad social corporativa	0
TOTAL	34

* Para este tipo de categoría se realizó en el 2012 las auditorías de Gastos Empresariales sobre la Fundación MAPFRE.

**Para este tipo de categoría está próxima a comenzar una auditoría en este mes de julio de 2012.

++ Todas las auditorías se evalúa debilidad de control interno que pueda conllevar fraudes

Formación en Responsabilidad Social:

MAPFRE ha diseñado y puesto en marcha en diciembre de 2011 un curso *online* corporativo de Responsabilidad Social, cuya implantación está prevista en todo el Grupo, y permite identificar la actividad diaria de quienes trabajan en la empresa con los principios y políticas de MAPFRE en este ámbito. Durante su primer mes de vigencia un total de 507 empleados han cursado esta formación. En MAPFRE PUERTO RICO las personas encargadas de trabajar los temas de RS tomaron el curso.

Prevención del Blanqueo de Capitales:

De conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y del Reglamento, MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de "blanquear" recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, MAPFRE tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está

supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo.

Durante 2011, 7,489 empleados han recibido un total de 13,273 horas de formación en esta materia. Asimismo, MAPFRE en España ha facilitado formación a mediadores de seguros mediante la realización de 5,605 acciones formativas, con un total de 6,270 horas impartidas.

En el exterior, se han impartido 1,111 horas de formación a mediadores en esta materia. En MAPFRE PUERTO RICO 48 empleados han recibido 96 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales. De éstos, 43 son del área de suscripción, ventas y están relacionados a los productos de seguro que acumulan valores. Los otros 5, pertenecen al área del lote de salvamentos de la Unidad de Automóviles.

MAPFRE PUERTO RICO se ha comprometido firmemente a cumplir todas las leyes aplicables de Blanqueo de Capitales, las regulaciones y la orientación del gobierno, y prevenir el uso de sus instalaciones, productos y servicios por parte de personas dedicadas al blanqueo de capitales. A todos los empleados y agentes se les requiere: no llevar a cabo negocios con clientes que son conocidos por estar involucrados en actividades de negocios ilegítimos y de las personas y entidades que están incluidos en la Orden Ejecutiva Presidencial, o en las listas de la Oficina del Departamento del Tesoro de Relaciones Exteriores de Control de Activos ("OFAC"), estar alerta en cuanto a transacciones o actividades de los clientes inusuales o sospechosas y a que cooperen plenamente con las autoridades policiales.

El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO se encuentra plasmado en una estricta política de blanqueo de Capitales como parte de la lucha contra el fraude. La misma se identifica como Política Anti lavado de Dinero y fue aprobada en virtud de lo establecido en el Reglamento codificado como 31 CFR Part 103, emitido por el Secretario del Tesoro de los Estados Unidos de América. Esta política establece principios guías para asegurarse de que MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY en particular, sus empleados e intermediarios, estén en cumplimiento con la legislación de Anti lavado de Dinero en la venta de pólizas de seguro individual permanentes, contratos de anualidades individuales, contratos de cuentas IRAs y cualquier otro producto de seguro con valor en efectivo o características de inversión. Esta política establece además la forma en que se va a dar adiestramiento a los empleados que tienen como función alguna relación con los productos a los que se refiere la reglamentación emitida por el gobierno de los Estados Unidos. Igualmente establece cómo se identifica y verifica la información de los clientes y la documentación que hay que rendir al gobierno de los Estados Unidos, de detectarse algún evento de posible lavado de dinero.



Para comunicar la Política Anti lavado de dinero, se creó un adiestramiento en la plataforma de *e-learning* el cual fue tomado por todos los empleados cuyas funciones tienen tangencia con la tramitación de aquellos productos que conforme al reglamento emitido por el gobierno de los Estados Unidos son susceptibles de ser utilizados para el blanqueo de capitales. Además, se ha identificado al lote de salvamentos como un punto susceptible a ser utilizado para blanqueo de capitales por comparecientes a las subastas de los vehículos. Para evitar que se dé alguna actividad de blanqueo de capitales se han creado procedimientos para evitar la estructuración de dinero durante el proceso de subastas. Igualmente los empleados han sido adiestrados para alertar de alguna situación que requiera el completar las formas requeridas por el gobierno de los Estados Unidos para los casos en que exista sospecha de blanqueo de capitales.

Además de la Política Anti lavado de Dinero, se cuenta con un Plan de Acción Anti fraude, el cual es requerido en virtud de la ley número 18 del 8 de enero de 2004 para todas las entidades aseguradoras del grupo. Este plan contiene una descripción de los procedimientos establecidos para cumplir con la obligación de detectar e investigar los posibles actos de fraude en el negocio de seguros y para informar dichos actos a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti fraude de la Oficina del Comisionado de Seguros. El procedimiento incluye el establecimiento de una Unidad de Investigaciones Anti fraude, una descripción del plan de educación y adiestramiento del personal, en particular el diseño para el personal de la Unidad de Investigaciones Anti fraude y una descripción del personal empleado por dicha Unidad, para ejecutar los procedimientos establecidos y para detectar e investigar actos de fraude y las funciones asignadas a cada uno de éstos.

Lucha Contra el Fraude:

MAPFRE tiene establecidos diversos procedimientos para luchar contra el fraude, entendido como todo acto realizado por acción u omisión, de manera intencionada y contraria a la verdad, en la contratación del seguro, en la declaración del siniestro o en la acreditación del daño causado, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un programa formativo relacionado con políticas y procedimiento de anticorrupción llamado Plan Anti Fraude. De forma continua, MAPFRE PUERTO RICO ha orientado a sus empleados sobre la importancia de combatir el fraude conforme a la ley anti fraude #18 del 2004. Durante el 2011, se ofreció orientación con mayor énfasis a 163 empleados con funciones y exposición directa tales como ajustadores, adjudicadores,

además de gerenciales, supervisores y personal de otros departamentos relacionados.

Se efectuaron reuniones departamentales, visitas directas a los departamentos, y sobre diez (10) visitas directas a las sucursales, entre otras gestiones. MAPFRE PUERTO RICO cuenta con líneas telefónicas confidenciales *Hot Lines* y acceso en reportar en forma anónima mediante el internet, o por correo electrónico a los departamentos identificados, para gestionar investigaciones especializadas.

Todo incidente de corrupción que sea reportado, es referido a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti fraude, la cual comienza su investigación. Dependiendo del acto de corrupción de que se trate, la investigación puede involucrar los investigadores de la unidad o los auditores internos, o ambos. Para la logística y conclusión de la investigación, se consulta con Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo para que se lleven a cabo las acciones correctivas necesarias, y se informe a las agencias del orden público o al regulador de seguros.

Por otro lado, MAPFRE PUERTO RICO implementó desde el año 2007 la Política del Informante. Esta política está diseñada para fomentar el que nuestros empleados se sientan en la confianza y que estén protegidos en caso de que decidan reportar alguna posible violación a las normas internas de la Compañía. Esta política está incluida como parte del Manual de Empleados. A esos efectos se han habilitado varios medios para que el empleado pueda comunicarse como números externos, extensiones telefónicas especiales, y el correo electrónico *informante@mapfrepr.com*.

Además, para el negocio de MEDICARE, en el portal de MAPFRE Medicare Excel: *www.mapfremedicare.com* los asegurados pueden acceder al enlace de Prevención de Fraude: donde se informa sobre varias estrategias para combatir y detener el fraude en los servicios de salud. Mensualmente se envía una Explicación de Beneficios (E0B) por correo, la cual detalla los servicios recibidos, para que se informe a MAPFRE LIFE sobre cualquier incongruencia con dichos servicios.

MAPFRE Medicare Excel cuenta además con una línea de fraude confidencial, 24 horas, 7 días a la semana, para reportar cualquier situación de fraude. Las llamadas son atendidas bajo un estricto programa de confidencialidad.

Las iniciativas sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción se comunican a los empleados periódicamente mediante correo electrónico a modo de recordatorio.



MAPFRE PUERTO RICO presenta y publica por segunda vez su Informe de Responsabilidad Social, que incluye información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejan actividades sociales, ambientales y económicas de la organización y su actividad aseguradora.

MAPFRE PUERTO RICO ha implementado diversas medidas como principio de precaución en las que intervienen las áreas de Seguridad, Tecnología, Gestión Integral de Riesgos y la Dirección de Administración y Finanzas.

Tecnología:

Seguridad de la Información - Contamos con la Oficina de Seguridad y Medio Ambiente la cual se encarga de adaptar el Modelo de Seguridad Corporativo establecido por MAPFRE, implantarlo y velar por su cumplimiento a través del Jefe de Seguridad (JSI), como pauta de precaución en las que intervienen las áreas de Seguridad, Tecnología y Gestión Integral de Riesgos. A nivel central existe una organización encargada de velar por la implementación y cumplimiento de dicho modelo, esta organización es la Sub-Dirección General de Seguridad y Medioambiente (DISMA).

Seguridad de Datos a través de Internet:

Actualmente nuestro centro de procesamiento de datos está localizado en una entidad externa ubicada en Miami, FL. Este centro cuenta con tecnología de avanzada en cuanto a protección física y lógica. Los accesos a internet son redundantes para dar independencia a las comunicaciones de las situaciones en un proveedor particular lo que ofrece mayores garantías de disponibilidad de los portales de información.

Se cuenta con una arquitectura de seguridad perimetral para proteger los contenidos y aplicaciones publicados. Entre estos se encuentra el cifrado de datos con información sensible, la utilización de cortafuegos y servidores proxy para la navegación web. También se cuenta con portales seguros (SSL) para aquellas páginas web que presentan data de usuario de forma que la información viaje de forma segura entre el servidor y el usuario. Se realizan revisiones periódicas de seguridad para detectar posibles vulnerabilidades para establecer planes correctivos de ser necesario.

Además, continuamos implementando los procesos y procedimientos necesarios que aseguren el cumplimiento de regulaciones vigentes tales como PCI-DSS, HIPAA y GRAMM-

LEACH-BLILEY. Asimismo, contamos con dos pasarelas antivirus, una para la plataforma de correo basado en Symantec Mail Security y otra para servidores y estaciones de trabajo basado en Symantec Endpoint Security. Se ha realizado un análisis de criticidad de aplicaciones y sensibilidad de información para determinar las ventanas de respaldo de información apropiadas para el negocio. Estas ventanas han sido configuradas en el sistema de respaldo y las cintas son almacenadas en el centro de procesamiento de datos y en un tercero para mayor protección.

Plan de Recuperación de un Desastre:

MAPFRE PUERTO RICO ha movido su centro de procesamiento de datos (CPD) a la ciudad de Miami, FL. Esta separación entre la operación diaria y el CPD nos ofrece la posibilidad de una recuperación inmediata luego de un evento catastrófico en la Isla. El CPD cuenta con tecnología de avanzada tanto en seguridad física como lógica. De la misma forma cuenta con una imagen espejo en un centro alterno en la ciudad de Sao Paulo, Brasil brindando una solución robusta de recuperación ante desastres.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un sistema de Control de Acceso a las facilidades con especial atención al Centro de Cómputos. También hay personal de seguridad y vigilancia las 24 horas.

Por otro lado, se mantiene un grupo de respuesta de emergencias llamado el GREM. Los mismos trabajan cualquier emergencia o desastre que pueda afectar la compañía.



El GREM se entrena continuamente para estar preparados para entrar en acción en cualquier situación de emergencia en los predios de MAPFRE



Ya hemos comenzado en la adaptación del plan global de continuidad de negocio. Se cuenta a nivel corporativo con un modelo de continuidad de negocio que está siendo atemperado con las necesidades y realidades actuales. En el mismo se realizará un estudio de riesgos, análisis de impacto al negocio y se diseñarán los planes de recuperación para mitigar las emergencias que puedan surgir si ocurriese alguna catástrofe o siniestro.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta también con una póliza de seguros con amplias cubiertas para asegurar sus activos, incluyendo todo lo relacionado a la informática, de sus equipos y componentes, programas y documentos valiosos e importantes y que además protege sus estructuras y contenido. La misma se revisa cada vez que ocurre algún cambio en la composición de activos o coberturas y montos.

Administración y Finanzas:

El Departamento de Administración, a cargo de la Contabilidad, Finanzas e Inversiones de la Compañía, entre otros asuntos, cuenta con una serie de controles internos que han sido diseñados y son ejecutados por el personal, con el propósito de asegurar la fiabilidad, razonabilidad e integridad de la información financiera de la Compañía. Los controles internos del Departamento incluyen los métodos y procedimientos que se llevan a cabo para:

- Autorizar las transacciones que se ejecutan en la organización;
- Registrar aquellas transacciones autorizadas en las cantidades, periodos y cuentas correctas;
- Salvaguardar los activos de la empresa;
- Llevar Control de registros y documentos contables;
- Revisar periódicamente los balances y/o fluctuaciones de las cuentas contables a través de análisis financieros, reconciliaciones u otros informes;
- Segregar las funciones del personal, como por ejemplo, separación de la responsabilidad operativa de llevar registros, separación de la custodia de los activos de contabilidad, separación de la autorización de transacciones de la custodia de los activos relativos, etc.; y
- Planificar, controlar y dar seguimiento de los procedimientos para la adquisición de valores representativos de las inversiones, así como para la venta y registro de la utilidad de las mismas.

A la misma vez, se mantienen mecanismos de seguimiento para garantizar la correcta operación de las políticas prescritas por la gerencia, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad (Plan Estratégico), a efecto de suministrar información que contribuya a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones. Con los controles internos antes mencionados se asegura la precisión de los registros financieros y maximizamos la eficiencia de los procesos contables contribuyendo así a minimizar la posibilidad de errores y fraude que puedan tener un impacto significativo en la organización.





3.5 Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno

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

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG1) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.

Por otra parte, la estructura de MAPFRE está basada en Unidades y Sociedades Operativas con un alto grado de autonomía en su gestión. Los órganos de gobierno y dirección del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades y Sociedades.

1) Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno) en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios su exposición al riesgo. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar la exposición al riesgo, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.

El Área Económica y de Control de Gestión, a través de la Dirección de Riesgos, coordina las actividades relacionadas con la cuantificación de riesgos y, en particular, la implantación de modelos propios de capital económico en las Unidades Operativas y los análisis de impacto cuantitativo de la futura normativa de Solvencia II.

En Puerto Rico, las Unidades Operativas disponen de un Área de Riesgos con dependencia de la Dirección de Administración, para la coordinación y verificación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad. La coordinación de actividades para la implantación de los Modelos de Cuantificación de Riesgos se realiza en el área de Riesgos, a través del responsable corporativo de riesgos y controles internos. El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados por el Director de Administración a la Alta

Dirección de MAPFRE PUERTO RICO a través del Comité de Auditoría y el Comité Ejecutivo. La gestión de riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Los riesgos financieros se gestionan de forma centralizada a través de la Dirección General de Inversiones del Grupo.

LOS RIESGOS ESG1 EN MAPFRE

Riesgos operacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuariales: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación. 2. Jurídicos: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales. 3. Tecnológicos: 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.
Riesgos estratégicos y de gobierno corporativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. De ética empresarial y de buen gobierno corporativo. 2. De estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones. 3. 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

En relación con el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definida una Política Medioambiental y Energética y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación. Además, contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las



necesidades de sus clientes. Respecto a los riesgos estratégicos y de gobierno corporativo, además del Código de Buen Gobierno, MAPFRE dispone de un Código Ético y de Conducta que refleja los valores corporativos y sus principios de actuación, y ha creado el Comité de Ética como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito.

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

- Interna- con un fuerte compromiso medioambiental basado en tres pilares: la integración del concepto de sostenibilidad en el negocio; la gestión medioambiental a causa de los impactos directos que genera por su actividad, y la promoción de la responsabilidad medioambiental.
- Externa- contribuyendo a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.





3.6 MAPFRE y el Pacto Mundial

En 2004 MAPFRE se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)⁽¹⁾, iniciativa voluntaria, cuyo objetivo es conseguir que las empresas se comprometan en alinear sus estrategias y operaciones a diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Además, forma parte desde su constitución de la Red Española del Pacto Mundial.

PACTO MUNDIAL	
Derechos humanos	Principio 1: Protección de los Derechos Humanos fundamentales. Principio 2: No vulneración de los Derechos Humanos.
Derechos laborales	Principio 3: Libertad de afiliación y negociación colectiva. Principio 4: Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción. Principio 5: Erradicación del trabajo infantil. Principio 6: Abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación.
Medio ambiente	Principio 7: Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8: Iniciativas para el respeto medioambiental. Principio 9: Difusión de tecnologías ecológica. Principio 10: Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Anti-corrupción	



MAPFRE reporta anualmente, a través del Informe de Progreso⁽⁴⁾, los avances y las actividades que realiza para integrar en su actividad los diez principios del Pacto Mundial. Además, en el apartado de información complementaria (pags 86 y 87) se ha incluido una tabla que muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3.1 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

- 1) Con carácter excepcional la filial de MAPFRE en Brasil esta adherida a esta iniciativa desde 2008 y publica su correspondiente informe de progreso.
- 2) MAPFRE también está adherida a UNEP FI de Naciones Unidas.
- 3) Art. 3.1.1 del Código de Ética y Conducta de MAPFRE.
- 4) www.globalcompact.com.

En 2008 MAPFRE incorporó en su principio institucional de Actuación ética y socialmente responsable, la referencia expresa a esta iniciativa de Naciones Unidas, y asumió de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dicho pacto implica⁽²⁾. Además, reformula la Política de actuación de Responsabilidad Social del Grupo, integrando las cuatro áreas temáticas de actuación del Pacto y en 2009, con la aprobación del Código de Ética y Conducta, reforzó el compromiso de la organización 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⁽³⁾.



4



4

Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO



4.1 MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados

MAPFRE PUERTO RICO valora la relación con sus empleados y promueve la de éstos entre sí. Nuestra política está basada en el respeto a los derechos humanos laborales y a sus derechos personales; por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y personal, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Estos valores empresariales forman parte del Código de Buen Gobierno de MAPFRE que constituyen la referencia de actuación de todos los empleados.

MAPFRE PUERTO RICO se enorgullece de poner a disposición de sus clientes un equipo de profesionales que cuenta con una vasta experiencia en la industria del seguro. Este cúmulo de conocimientos, combinado con un entendimiento claro y profundo de las necesidades del consumidor puertorriqueño, asegura que el cliente obtendrá un asesoramiento completo y certero.

4.1.1 Estructura de Plantilla

CATEGORÍAS	Número		Porcentaje		Número		Porcentaje	
	Puerto Rico		Puerto Rico		Puerto Rico		Puerto Rico	
	2011 (PR)		2011 (PR)		2010 (PR)		2010 (PR)	
	H	M	H	M	H	M	H	M
DIRECTIVOS	21	12	2.4%	1.4%	21	12	2.5%	1.5%
JEFES	34	34	3.9%	3.9%	29	30	3.5%	3.6%
TÉCNICOS	131	185	15.0%	21.2%	130	184	15.7%	22.3%
ADMINISTRATIVOS	50	218	5.7%	24.9%	56	219	6.8%	26.5%
COMERCIALES	43	132	4.9%	15.1%	34	105	4.1%	12.7%
APOYO	13	1	1.5%	0.1%	6	1	0.7%	0.1%

Edad Media y Antigüedad Media

Área geográfica	2011		2010	
	Edad media	Antigüedad media	Edad media	Antigüedad media
Puerto Rico	40	9	40	9

4.1.2 Empleo y Selección

Plantilla Altas y Bajas

Tipo de Alta	Entidades de Seguros Hombres	Entidades de Seguros Mujeres	Resto de Entidades de Seguros Hombres	Resto de Entidades de Seguros Mujeres	Total de Hombres	Total de Mujeres
Fusión o adquisición						
Captación externa	41	104	21	6	62	110
Reincorporación excedencia	2	1			2	1
Reincorporación extranjero						
Tipo de Baja						
Voluntarias	24	51	0	3	10	36
Despidos	19	26	3	0	22	26
Excedencias						
Jubilaciones						
Jubilaciones Anticipadas						
Fallecimientos						
Invalidez	1	1	0	0	1	2

Toda la información provista por el Departamento de Recursos Humanos es desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2011.



Contratación Fija. Entidades Seguros

Tipo de contrato	Nº hombres año actual	Nº hombres año anterior	Nº mujeres año actual	Nº mujeres año anterior	Incremento porcentual
Contratos a tiempo indeterminado (contratos fijos)	268	271	575	548	29.3%
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	1	0	1	0	0
TOTAL	269	271	576	548	31.75%

Contratación Fija. Entidades No Seguros

Tipo de contrato	Nº hombres año actual	Nº hombres año anterior	Nº mujeres año actual	Nº mujeres año anterior	Incremento porcentual
Contratos a tiempo indeterminado (contratos fijos)	23	5	6	3	2.625%
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	0	0	0	0	0
TOTAL	23	5	6	3	2.625%

Empleo y Selección

En Puerto Rico no existe obligación legal que requiera que se contrate un mínimo de empleados con discapacidad. Sin embargo, MAPFRE PUERTO RICO tiene empleados discapacitados trabajando en la empresa, ya que practica una política de no discriminación y de inclusión e integración laboral de sectores vulnerables de la sociedad como ésta. En el 2011 no hubo contratación de personal con discapacidad.

4.1.3 Evaluación y Desarrollo Profesional

La evaluación del desempeño de cada empleado es muy importante para el mejoramiento de sus ejecutorias y su crecimiento profesional. A esos efectos, se desarrolló una estrategia especializada, el programa informático "Performance Impact", que permite calificar el

cumplimiento de los objetivos de la empresa. Dicha evaluación contempla el rendimiento de los empleados a su cargo (si cumple los objetivos) y su comportamiento (competencias, conductas, actitudes, habilidades). Los aspectos del desempeño que contempla el sistema de evaluación son: servicio al cliente, calidad, cantidad, asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, ética en el negocio, cooperación, conocimiento del trabajo, iniciativa hacia el trabajo, planificación y organización en el trabajo, resolución de conflictos, liderazgo, control de gastos, enfoque de metas, entre otros. Además, la misma cumple con el 95% de los aspectos relacionados con el desarrollo profesional del empleado, es decir, formación, planes de acción, puntos fuertes y áreas de mejora.

El 19.35 % de los empleados realizan las evaluaciones regulares y de desempeño.

4.1.4 Formación

MAPFRE PUERTO RICO tiene un fuerte compromiso con la educación y el desarrollo de nuestros empleados. Es por ello que mantiene un completo Programa de Formación, el cual tiene el propósito de proveer oportunidad para el desarrollo profesional y la superación de nuestros empleados, a la vez que sirve de un medio importante para mejorar la calidad en el servicio. Con este fin, los empleados también reciben, de forma general, información acerca de la cultura de MAPFRE y su filosofía de calidad. El empleado tiene la obligación de asistir a todos los cursos que sus supervisores entiendan conveniente, poner el máximo empeño y aprobarlos. Por lo general, la Compañía asume el costo de seminarios y cursos que sean requisito del puesto que ocupa el empleado, a juicio de sus supervisores, con la aprobación final del Presidente. Todos los empleados regulares con un mínimo de un (1) año de servicio prestado a la Compañía ininterrumpidamente son elegibles para el Programa de Adiestramiento, salvo que la Dirección de la Compañía decida otra cosa.

Premios Especiales

MAPFRE PUERTO RICO reconoce que el potencial del empleado aumenta cuando éste completa satisfactoriamente los cursos relacionados con su trabajo. Para estimular a nuestros empleados a obtener una educación más avanzada, la Compañía otorga premios en efectivo a todo aquel que complete satisfactoriamente los cursos que se detallan a continuación, siempre que hayan sido autorizados por el Oficial del Departamento y sirvan para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo:



"IIA General Insurance"	\$100.00
"IIA Underwriting"	\$100.00
"IIA Adjustment"	\$100.00
"Certified System Programmer" (CSP)	\$100.00
"Certified Insurance Service Repr. Program" (CISR)	\$500.00
"Certified Financial Manager" (CFM)	\$500.00
"Associate in Premium Auditing Program"	\$1,000.00
"Associate in Fidelity and Surety Bonding Program"	\$1,000.00
"Associate in Reinsurance Program"	\$1,000.00
"Associate in Commercial Underwriting Program"	\$1,000.00
"Sociedad Americana de Actuarios"	\$1,000.00
"Certified Management Accountant" (CMA)	\$1,000.00
"Certified Financial Manager" (CFM)	\$1,000.00
"Chartered Financial Analyst" (CFA)	\$1,000.00
"Certified Financial Planner" (CFP)	\$1,000.00
"Certified Treasury Professional"	\$1,000.00
"Certified Internal Auditor" (CIA)	\$2,000.00
"Certified Information System Auditor" (CISA)	\$2,000.00
"Certified Public Accountant" (CPA)	\$2,000.00
"Chartered Property & Casualty Underwriter" (CPCU)	\$2,000.00

Durante el 2011 se llevaron a cabo dos programas de formación especiales, fuera del extenso catálogo de cursos de formación disponibles a sus empleados:

Programa de Universitarios

Programa continuo de formación teórica y práctica (técnica, comercial y corporativa) que se realiza en un periodo de nueve meses y está diseñado para desarrollar estudiantes universitarios. Asistencia: 2

Academia de Talento

Nuevo programa de formación teórica y práctica para empleados con potencial de crecimiento dentro de la Empresa, donde se desarrollan, entre otras destrezas, habilidades y competencias de liderazgo. Durante el 2011 se beneficiaron de la primera academia 9 empleados.

El tiempo de formación impartida en ambos programas fue de 1,236 horas.



Graduados de la Academia de Talento 2011.

MAPFRE PUERTO RICO ofrece cada año a sus empleados formación abarcadora que contiene además de los programas de desarrollo profesional, cursos de servicio al cliente, aplicaciones de los sistemas informáticos, capacidad de gestión y capacitación técnica. Esta formación también consta de un Plan de Bienvenida con metodología presencial y en línea. Durante el 2011 se impartieron 15,757 horas de formación a nuestros empleados y hubo 3,972 asistentes, superando la participación de otros años.

Horas de Formación

	2011	2010
Número de horas de formación por empleado	15,757	13,547
Número de asistentes a actividades formativas	3,972	2,439
Número de asistentes al menos a una actividad formativa	1,496	1,385

Formación por Metodología

	2011		2010	
	Horas	Asistentes	Horas	Asistentes
Formación presencial	12,379	2,915	12,107	2,342
Formación e-learning	2,225	895	599	34
Formación mixta	1,153	162	841	63



Formación por Contenidos

	2011		2010	
	Horas	Asistentes	Horas	Asistentes
Técnica	4,441	318	4,239	847
Comercial	4,820	1,234	5,668	783
Corporativa	6,496	2,420	3,640	809
Total	15,757	3,972	13,547	2,439

Formación por Categoría Laboral

	2011		2010	
	Horas	Asistentes	Horas	Asistentes
Directivos	847	161	687	108
Jefes	1,718	423	2,040	307
Técnicos	8,073	845	8,523	1,335
Administrativos	5,056	2,543	2,297	689
Total	15,694	3,972	13,547	2,439

La información de la tabla de la sección 4.1.1, no incluye los salarios de los empleados comerciales (ventas). Recursos Humanos suministra la información revisada de los salarios totales de la compañía para el periodo 1-12-2010 al 30-11-2011.

Cuadro de Retribuciones (importe en moneda local)

	Importes año 2011
Retribuciones Fijas	\$ 29,399,369
Retribuciones Variables	7,403,555
Seguros Sociales	2,047,280
Beneficios Sociales	3,203,847
Indemnizaciones	0
Otros Complementos	0
Total	\$ 42,054,051

4.1.5 Política de Retribuciones y Compensaciones

En Puerto Rico el salario mínimo federal es de \$7.25 la hora. Esa es la misma cantidad que se paga inicialmente en MAPFRE PUERTO RICO para ciertas plazas de trabajo. Si el empleado es reclutado en la categoría de exento, su retribución inicial, por ley, no puede ser menos de \$23,660 anual.

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por el bienestar de sus empleados y es por esa razón que a través de los años procura mejorar los beneficios que ofrecemos, lo que representa aproximadamente hasta un 35% adicional a su salario.

Salario Promedio Entre Hombres y Mujeres

	2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	\$3,909,337	\$1,502,982	\$3,857,391	\$1,412,457
Jefes	\$2,444,780	\$2,324,443	\$2,351,675	\$2,042,836
Técnicos	\$5,711,889	\$7,657,739	\$5,141,052	\$6,934,487
Administrativos	\$1,225,213	\$5,037,962	\$965,503	\$4,245,649

Beneficios Sociales Entidades de Seguro y no Seguros

Tipo de beneficio	SI/NO	Nº empleados con derecho a este beneficio
Sistemas de previsión social privado	Sí	100%
Seguro de Vida	Sí	100%
Seguro de Salud	Sí	100%
Descuentos en seguros de la compañía	Sí	100%
Premios de permanencia en la empresa	Sí	100%
Plan Médico	Sí	100%
Plan de Ahorro 1165(e)	Sí	100%
Long Term Disability	Sí	100%
Seguro de Vida Cónyuge	Sí	100%
Seguro Voluntario por Accidentes	Sí	100%
Premios por Certificaciones y estudios	Sí	100%
Gimnasio	Sí	100%
Uniforme	Sí	100%



Otros Beneficios

- **Vestimenta Casual Durante el Verano (Casual Summer)** - Esto implica que los empleados pueden asistir a la empresa con ropa informal, pero cumpliendo con las normas de vestimenta existentes en la compañía. MAPFRE PUERTO RICO permite esta vestimenta todos los días de la semana de junio a septiembre de cada año.
- **Talleres Abiertos de Formación** - Los interesados en aprender sobre distintas temáticas pueden inscribirse independientemente de su posición y/o rol dentro de la organización en estos cursos.
- **Servicio Médicos en las Facilidades** - MAPFRE PUERTO RICO tiene contratada una médico que atiende los empleados dos veces a la semana, con previa cita durante el horario laboral en las oficinas de MAPFRE, mientras no sean accidentes de trabajo.
- **Servicios de Enfermería** - Para los primeros auxilios de cualquier emergencia que surja. Se atiende de martes a viernes.
- **Servicio de Transportación** - MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 1 autobús propio para trasladar a la estación más cercana del Tren Urbano, en la mañana y en la tarde, a todos los empleados que lo utilizan como medio de transporte para ir y venir al trabajo.
- Servicio de Cafetería, máquinas de café y periodos de meriendas.
- Estacionamiento
- Opción preferencial para comprar carros del lote de salvamento.
- Eventos con el Presidente y regalos por antigüedad desde el vigésimo aniversario cada 5 años.
- Vacaciones adicionales por antigüedad comenzando desde el vigésimo aniversario, hasta un máximo establecido.

Beneficios Sociales y Entidades de Seguros

MAPFRE PUERTO RICO tiene un modelo de compensaciones diseñado para remunerar a sus empleados en una forma competitiva de acuerdo a la posición que ocupan, habilidades, desempeño y experiencia.

El sistema de retribución es un modelo articulado con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas que trabajan en la Empresa. Además del bono de Navidad que existe por ley en Puerto Rico, los empleados de MAPFRE PUERTO RICO tienen como incentivo adicional una remuneración variable, que a diferencia de su salario, no es fija y depende tanto del desempeño individual, el cumplimiento de los objetivos de su departamento, así como el de la Empresa y su asistencia.

En adición, todos los empleados de MAPFRE PUERTO RICO, sean entidades de Seguros o No Seguros, reciben los mismos beneficios. Además por ley, todos los empleados tienen que estar afiliados y aportar al Seguro Social Federal, que es el sistema de retiro de los Estados Unidos al cual tienen que estar acogidos.

Comunicación Institucional: Información sobre MAPFRE a sus Trabajadores

Canales de Comunicación Establecidos con los Empleados

Debido a la importancia que le da MAPFRE PUERTO RICO a que sus empleados mantengan un flujo de comunicación adecuado, y con información relevante, sucesos y novedades relacionadas a la Empresa, utiliza variados canales de comunicación, entre los cuales están los siguientes:

1. **Portal Interno o Intranet** - Canal oficial de información de la Empresa.
2. **Docuportal** - herramientas utilizadas por los distintos departamentos de la Empresa que le brinda información a todos los empleados y acceso a enlaces de interés.



3. **El Mundo MAPFRE en Puerto Rico** es la revista corporativa donde se tratan temas de interés general para los empleados y que cuenta con secciones enfocadas en la calidad, formación, temas fundacionales, participación en actividades de voluntariado y responsabilidad social, entre otros temas de interés.



4. **Presentaciones Corporativas** - contiene información de interés financiera y general de la empresa.
5. **Comunicación del Presidente de MAPFRE** - comunicación periódica desde la presidencia de MAPFRE.
6. **Comunicación Institucional** - envío de comunicaciones oficiales de parte del Presidente y del departamento de Mercadeo y Comunicación, entre otras del interés para los empleados.
7. **Informe Anual (Annual Report)** - reporte que resume la actividad anual de la Empresa.
8. **Memoria de Responsabilidad Social** - donde se informan los avances y las actividades que realiza MAPFRE PUERTO RICO relacionada a sus actividades de Responsabilidad Social y donde se integran los diez principios del Pacto Mundial y una tabla que muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3.1 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
9. **"Dossier" Corporativo** - presentación especialmente preparada para que los empleados nuevos conozcan de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE, su filosofía de calidad y las personas que componen la Compañía.
10. **Fondo de Pantalla "Wallpapers"** - mecanismo donde se aprovecha las pantallas (monitores) de las computadoras para mantener informados a los empleados sobre campañas que se estén llevando a cabo y otros temas de interés que se deseen comunicar.
11. **Buzón de Sugerencias** - lugar en el que, anónimamente, los empleados pueden depositar por escrito sugerencias o mensajes.

4.1.6 Igualdad de Oportunidades y Conciliación

Es y siempre ha sido la política en MAPFRE PUERTO RICO reconocer a todos los empleados y candidatos la igual oportunidad en el empleo como un derecho al que tiene todo ser humano. Estamos firmemente comprometidos en velar por el cabal cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidad en el Empleo, la cual garantiza el derecho de todo individuo a trabajar y progresar en su trabajo, basándose en sus méritos y habilidades, sin consideración de su raza o color, credo religioso, origen nacional, edad, sexo, afiliación política, impedimentos físicos, mentales, nerviosos o sensoriales y su condición u origen social, su "status" de veterano, información genética, género, matrimonio, acoso, violencia doméstica y agresión sexual, conforme lo expresa la ley. Todos los candidatos a empleo, así como nuestros empleados, se

consideran y evalúan objetivamente a base de sus méritos y las necesidades de la empresa. Esto incluye el reclutamiento y ubicación, ascensos, descensos, traslados, suspensión o terminación de empleo, re-empleo, adiestramientos, oportunidades de educación, actividades sociales o deportivas, en la compensación y beneficios u otra consideración común a otros empleados. Se mantiene un programa de Acción Afirmativa, el cual va dirigido a evitar patrones y prácticas de empleo que presenten conflicto con nuestra política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo. Esto constituye un compromiso de la Compañía, vigilado muy celosamente por el Departamento de Recursos Humanos. El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO es de continuar ofreciendo igualdad de oportunidad en el empleo como garantía para todos sus empleados y es un compromiso de la Compañía.

En cumplimiento con la Ley de Inmigración, en MAPFRE PUERTO RICO empleamos solamente personas con ciudadanía americana y extranjeros debidamente autorizados para trabajar en los Estados Unidos. En cumplimiento con la Ley de Reforma y Control de Inmigración, como condición de empleo, cada empleado nuevo deberá completar el formulario I-9 de verificación de elegibilidad de empleo con la documentación requerida que establezca su identidad.

Según antes detallado, los derechos de los empleados de MAPFRE PUERTO RICO son respetados, por eso la Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo de los Estados Unidos se cumple a cabalidad.

MAPFRE PUERTO RICO fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados y las derivadas de su trabajo en la empresa.

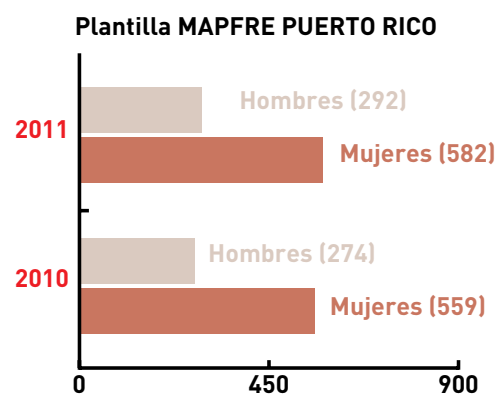
A esos efectos existen unas licencias sin sueldo que en casos particulares y meritorios están disponibles a los empleados. Las mismas incluyen las siguientes categorías: por razones médicas familiares, por razones personales, licencia militar, incapacidad por accidentes de automóvil (ACAA) y Licencia Deportiva Especial - (Ley 49 de 27 de junio de 1987).

A pesar de que no existe una política de horario laboral flexible, se pueden considerar arreglos temporales, cuando le surgen necesidades particulares, apremiantes e ineludibles a empleados. Por otro lado, no se contratan empleados a tiempo parcial permanentes, ni existe una política de trabajo a distancia o teletrabajo. Sin embargo, MAPFRE PUERTO RICO estableció una Jornada laboral reducida, de la cuál se beneficiaron 7 empleados durante el 2011.



En el programa de integración de empleados, tras un permiso de larga duración, hubo 3 empleados beneficiados en el 2011.

Al 31 de diciembre de 2011 MAPFRE PUERTO RICO tuvo una plantilla de 874 empleados.



4.1.7 Salud y Seguridad en el Trabajo

En materia de salud y seguridad, MAPFRE PUERTO RICO dispone de un comité de salud y seguridad representando un 5% de los empleados. Hasta el presente no existe un sindicato que represente legalmente los trabajadores.

En cuanto a la prevención de riesgos laborales, tiene programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores, donde se realizan simulacros para posibles casos de emergencias, en los cuales han participado el 86% de los empleados. Periódicamente se envían correos electrónicos ofreciendo consejos y recomendaciones a los empleados relacionados a estos temas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

En el 2011 se realizó un análisis de riesgo en el Taller Multiservicar.

Tasa de Absentismo. Entidades de Seguros

	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes laborales	3	17	20
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	2,650	7,791	10,441
Número total de horas teóricas de todos los empleados	520,650	1,113,450	1,634,100

Tasa de Absentismo. Entidades de No Seguros

	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes laborales	1	0	1
Número total de horas perdidas por accidentes laborales	15	0	15
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	105	41	146
Número total de horas teóricas de todos los empleados	44,850	11,700	56,550

Promoción de la Salud Entre los Empleados

En su empeño de que los empleados puedan disfrutar de una salud integral y reconociendo la importancia de la Educación en Salud como un factor que impacta positivamente en un comportamiento saludable, se sigue llevando a cabo, a través de su Departamento de Educación y Promoción de la Salud de la División de Asuntos Médicos de MAPFRE LIFE, el Programa de Educación, Promoción y Bienestar de la Salud "MAPFRE Cuida de Ti".

Durante el 2011 se realizaron una diversidad de intervenciones educativas que beneficiaron la compañía en general, orientados a la educación sobre cuidado preventivo, el cuidado, manejo y control de condiciones agudas y crónicas. Se realizaron ferias de salud para los empleados a lo largo del año a manera de prevención de riesgos de salud y se enviaron boletines y cápsulas periódicas sobre temas médicos relacionados a diferentes condiciones de salud y cómo prevenirlas. Las intervenciones fueron las siguientes:

- **Programa "Un Embarazo Saludable"**: se orientó un total de 20 empleadas aseguradas



en estado de gestación sobre temas de cuidado prenatal, nutrición y embarazo, parto prematuro, cambios en el embarazo, uso de asiento protector y cuidado del bebé en los primeros meses de vida. Se beneficiaron de un asiento protector como obsequio.

- **Campañas educativas a través del Correo Electrónico:** Se realizaron un total de 20 intervenciones en las que se enfocaron temas como: Manejo y control de la diabetes, hipertensión, la utilización adecuada del plan de Salud, revelaciones de salud para tu bienestar “Back to School”, prevención de cólera, prevención de dengue, entre otras.
- **Charlas Educativas Sobre Temas de Salud:** Se llevaron a cabo 10 charlas para orientar sobre diabetes, hipertensión, asma y los medicamentos “over the counter”, maximizando el uso del plan médico, síndrome metabólico y sus efectos, pruebas preventivas, importancia de la vacunación de influenza, condiciones respiratorias agudas, detección temprana de Cáncer de los Senos, la salud del hombre y la salud de la Mujer, entre otros temas.
- **“MAPFRE te Educa”:** Se provee el diseño y distribución de material educativo sobre la importancia y beneficios de los servicios preventivos y del cernimiento temprano. El objetivo es contribuir a mejorar el estado de salud de nuestros asegurados. Se realizaron Ferias y Clínicas de Salud durante todo el año con el fin de proveer las pruebas preventivas a los diferentes grupos que servimos para detectar y manejar adecuadamente las condiciones de salud ya diagnosticadas. Se coordinaron y realizaron 5 eventos: 1 Feria de Salud, 1 Feria de Medicina Alternativa, Clínicas con: servicios de glucosa, presión arterial, oximetría y pulso, vacunación de influenza, masajes cervicales, quiropráctico, salud mental (depresión), pruebas de VIH y sífilis, audición, visión, mamografía, entre otras.

Responsabilidad Social para no Empleados

- **Materiales Educativos de Salud y Comunicados de Salud para la Prensa:** Se diseñaron 10 boletines de salud sobre temas relacionados a las condiciones existentes en MAPFRE PUERTO RICO y se escribieron para prensa y revista MAPFRE PUERTO RICO 8 artículos de salud enfocados a los temas de diabetes, bienestar, manejo del dolor, adherencia al tratamiento, meriendas nutritivas y salud emocional.
- **Actividad de Acción Social del Programa de Educación, Promoción y Bienestar de**

MAPFRE Cuida de Ti: se colaboró con la organización de Damas Cívicas de PR y Fundación Alas para el desarrollo de la salud para mujeres y actividad para embarazadas de escasos recursos del municipio de San Juan con disposición de recursos relacionados a este fin. Charla educativa a las embarazadas sobre el Cuidado del Bebé en los primeros meses, auspicio con un asiento protector y coordinación directa para la compra de otros asientos protectores con nuestro recurso a un costo módico. Se impactaron un total de **100 embarazadas con la charla educativa.**

4.2 MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes

Uno de los principales objetivos es procurar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles servicios de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios; el profesionalismo de la Red Comercial y la amplia red de distribución, buscando la máxima cercanía a los clientes. La amplia oferta de productos hace que el perfil del cliente sea muy diverso, incluyendo personas y empresas, tanto pequeñas, medianas así como grandes corporaciones y grupos industriales o financieros.

En Puerto Rico, la recesión económica que comenzó en 2006 continúa y ejerce una presión adicional sobre el crecimiento de primas y sostenibilidad de los niveles de beneficios. El mercado de seguros de Puerto Rico sigue siendo muy competitivo, ya que las aseguradoras locales compiten por aumentar su cuota de mercado, en particular las líneas comerciales que no están reglamentadas. Es por ello que se mantiene desarrollando productos y plataformas de servicio para beneficiar sus clientes para poder mantenerse creciendo y fortaleciendo los ingresos futuros y la apreciación de su capital.

Durante el 2011, MAPFRE PUERTO RICO contó con la cantidad de 418,838 clientes. Esta cifra refleja la cantidad total de clientes incluyendo el sector de fianzas.

Siendo nuestro constante objetivo incrementar la cantidad de clientes cada año, se creó el Departamento de Campañas Comerciales y de Retención de Cartera para potenciar la venta cruzada de productos y conservar articuladamente nuestra cartera de clientes.

4.2.1 Canales de Atención al Cliente



MAPFRE PUERTO RICO dispone de una variedad de medios de comunicación para propiciar la relación e intercambio de información con sus clientes, enfocados principalmente en la atención personalizada a través de los canales de distribución, especialmente el departamento de Ventas; la atención telefónica a través de TELEMAFRE o las llamadas que se reciben por los distintos departamentos; la atención virtual, a través de los portales de internet y correos electrónicos, entre otros que se describen a continuación:

1. Departamento de Ventas: Está compuesto por sucursales, oficinas comerciales, oficinas delegadas y centros de atención especializados siendo un importante canal de atención directa con los clientes, y también se encarga del servicio personalizado al Representante Autorizado, Productor y a las Agencias Generales Regulares y Bancarias.

2. TELEMAFRE: Es la plataforma telefónica o el "call center" de MAPFRE PUERTO RICO, que proporciona una atención permanente durante las veinticuatro horas los siete días a la semana (24/7) y que permite a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con sus pólizas, y obtener servicios relacionados en cualquier momento del proceso en que se encuentre el cliente. Dentro de sus funciones está la emisión de pólizas y endosos, apertura y estatus de las reclamaciones, servicio de asistencia en carretera; además de recibir pagos y proveer la orientación e información requerida por clientes, reclamantes y público en general.



Durante el ejercicio del 2011, el número total de llamadas atendidas por el centro telefónico fue de 488,006, por 59 empleados. Las llamadas relacionadas a MAPFRE ASISTENCIA atendidas en el 2011 fueron 47,423. Estos datos corresponden al total de las llamadas, incluyendo todas las áreas (Salud, Vida, Medicare, Misceláneos y Seguros Generales)

La siguiente tabla refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2011:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO en %	
Solicitud de Información 2011	64%
Tramitación de Siniestros 2011	12%
Cambio de Datos 2011	12%
Otros 2011	12%

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN CARRETERA		
	2011	2010
Servicio	Total Servicios	Total Servicios
Remolque	6,504	6,656
Extracción	90	97
Servicio de Llaves	1,795	1,843
Servicio de Gasolina	200	172
Servicio de Cambio de Rueda	1,584	1,636
Servicio de Encendido	2,076	2,215
Servicio de Alquiler Vehículo	13	32
Servicio de Estadía Hotel	0	0
Servicio de Salvamentos	1,284	1,423
TOTAL	13,546	14,074

3. Web Corporativos: Entre los canales de comunicación principales con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO, están los Web Corporativos. A través de los portales de internet www.mapfrepr.com, www.mapfrelife.com, www.mapfremedicare.com y www.mapfrepr.net, los asegurados, productores, representantes autorizados, agencias generales



regulares y bancarias pueden obtener información relacionada a la compañía, así como cotizar y emitir pólizas, someter reclamaciones, ver el estatus de las mismas, entre otra valiosa información. Estos son gestionados por el Departamento de Informática.

4. Publicidad: A través del Departamento de Mercadeo y Comunicación de la Compañía, se gestiona la información de la Marca a nivel interno y externo mediante promociones en las sucursales y oficinas comerciales, materiales informativos (folletos, hojas sueltas, posters), carpas, banderas, hojas sueltas, entre otras. Así mismo, se utilizan grúas rotuladas, letreros en las oficinas delegadas, website corporativo, cruza calles, entre otros.

Durante el 2011 MAPFRE PUERTO RICO fortaleció su marca con la campaña publicitaria "Porque tu vida promete...MAPFRE. Te aseguramos toda la vida". La misma tuvo como objetivo principal resaltar la imagen corporativa, así como prestar apoyo publicitario a los planes y servicios de Salud y la cubierta de Automóvil.

En la publicidad de Salud, la campaña fue destacada a través de los medios masivos del país tales como: carteles de publicidad o "billboards", anuncios en la prensa,

televisión, internet y rotación de los anuncios en 130 pantallas de los principales hospitales a nivel isla. Internamente se realizó una campaña de lanzamiento donde se rotuló la entrada principal de nuestras oficinas centrales alusiva a la nueva publicidad, allí fueron transmitidos los anuncios de Salud, así como la campaña "Ser grande es una actitud" representada por el tenista profesional Rafael Nadal. De igual forma, se les otorgó a los empleados de MAPFRE PUERTO RICO un "mousepad" junto con una camiseta, y se instaló la publicidad corriente en los fondos de las computadoras ("wallpaper").

En el caso de la publicidad de Auto, la campaña se ha centrado en la Unidad de Diagnóstico donde los asegurados podrán restaurar focos, hacer un diagnóstico del motor y reparar los cristales averiados libre de costo. Dicha campaña fue publicada en los medios de prensa escrita.

5. Otros importantes canales de comunicación directos con que cuentan nuestros clientes según mencionados anteriormente son las publicaciones. MAPFRE PUERTO RICO edita una serie de revistas con distinta periodicidad como medio de llevar información a los distintos clientes externos e internos de MAPFRE en Puerto Rico.



Valla Publicitaria "Billboard"

Recepción del Edificio MAPFRE



"Mouse Pad"



Vehículos Rotulados



Anuncio de Prensa



- **Mundo MAPFRE** es una revista comercial dedicada a los productores, representantes autorizados, agencias generales regulares y bancarias, y a nuestros principales clientes. La revista publica temas de interés a cerca de nuestros productos y servicios.

- **MAPFRE Cuida de Ti** es un boletín informativo mensual gestionado por el Departamento de Asuntos Médicos, dirigido a pacientes de Medicare y empleados. En el boletín se ofrece información sobre diversas condiciones de salud y cómo prevenirlas y/o manejarlas adecuadamente.



- **Calidad de Vida** es la revista semestral gestionada por el Departamento de Asuntos Médicos. Está dirigida a los asegurados de Medicare e incluye información de especial interés para los beneficiarios de este plan, que son personas mayores, retiradas o con discapacidad.

- **El Informe Anual** es un importante documento que incluye la información financiera y general de la compañía dirigida a los accionistas como al público en general.

Otros medios de comunicación con los clientes, representante autorizado, productores y agencias generales regulares y bancarias son:

- **Servicio Postal** - La comunicación con nuestros clientes también se lleva a cabo con el envío de correspondencia relacionada a cotizaciones, pólizas, renovaciones, las cuales van acompañadas de una comunicación de nuestro presidente el Sr. Raúl Costilla.
- **Hojas Seltas y correos electrónicos** para informar sobre nuevos productos o cambios.
- **Pantallas y televisores** en las salas de espera donde se pasa información corporativa.

- **CRM-** Siglas que hacen referencia a la herramienta "Customer Relationship Management", que es un sistema informático de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al mercadeo.

- **"Bulletin Boards"** (tablones de edictos)

- **Memoria de Responsabilidad Social** - es un documento de importancia que refleja el desempeño económico, social y ambiental de MAPFRE PUERTO RICO que se ha realizado a conformidad con los protocolos establecidos por la GRI (Global Reporting Initiative).

4.2.2 Fidelización

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un departamento de Campañas Comerciales con el objetivo de definir e implementar un conjunto de estrategias combinadas para la venta de diferentes productos que pueden mercadearse a través de campañas definidas en fechas específicas de acuerdo a las necesidades de la temporada, con el fin de obtener mayor fidelización de clientes, captación de nuevo negocio y venta cruzada de cartera.

Campañas Comerciales 2011

Con la misión y compromiso de orientar a nuestros clientes y empleados. Si bien es importante continuar con la fidelización y venta cruzada, nos preocupamos por que estas acciones se completen con una excelente orientación. En las sucursales se llevaron a cabo orientaciones una vez por semana sobre nuestro producto de Cáncer y Enfermedades Perniciosas. Nuestro fin fue el crear conciencia de las consecuencias de esta grave enfermedad y de lo económico que es obtener cobertura para la misma en caso de ser impactados con un diagnóstico positivo. Se orientó a los visitantes y 422 de ellos adquirieron la póliza.



Esa misma acción se ha estado realizando con los empleados de la empresa desde el 2009. En el 2011 veintiún empleados adquirieron la póliza sumándose a los 113 empleados que la adquirieron entre el 2009 y 2010.

En el 2011 también se estableció un calendario de campañas donde se mercadearon las pólizas de SINOT, AutoPlus, Multiplan Personal, Asistencia en Viaje y Carretera, entre otras. Con estas campañas impactamos a nuevos clientes y empleados donde pudimos cubrir sus necesidades de seguros.

- Plan Médico Grupal Medicare - Plan médico grupal para beneficiarios del seguro social.
- Pymes 5/10 - Póliza salud grupal para empresas Pymes de 5 a 10 empleados.
- Planes de Salud - Planes de salud regionales bajo red cerrada de proveedores.
- Funeral Católico - Producto de Vida Creciente que se utiliza como un producto funeral.

En el ramo de Auto

- Unidad Diagnóstico Auto - Servicio de reparación de parabrisas y restauración de focos.

4.2.4 Reclamaciones

La Calidad

En MAPFRE PUERTO RICO se continúan tomando medidas para la constante mejora en la atención y satisfacción del cliente, siendo ésta una de las fortalezas de la Empresa.

En la Unidad de Automóviles hay un recurso encargado de Calidad y Servicio al Cliente con el propósito de atender quejas o reclamaciones de clientes insatisfechos. Existe además, un sistema de control de quejas, habiendo un registro de cartas con quejas de clientes manteniéndose las mismas identificadas por ramo, número de reclamación, ajustador y fecha de recibo. También se mantiene un registro con cartas de agradecimiento y buen servicio.

Durante el 2011 y en colaboración con la Universidad Politécnica de Puerto Rico y su Programa de Internados para los estudiantes de quinto año de ingeniería industrial y su proyecto de "Capstone", se ha continuado con el análisis de procesos y evaluación de métricas de servicio en el Departamento de Reclamaciones Auto. Esta vez con dos importantes proyectos: Reducción del tiempo de espera en reclamaciones de autos declarados pérdida total (análisis de los procesos de trabajos de las pérdidas totales en CETRAMES, que se había comenzado durante el último trimestre del 2010), y el Análisis del Proceso de Reclamaciones de Daños Físicos - Auto.

Excluyendo las pólizas de doble interés y de "single interest", que son multianuales, el ratio de retención de cartera fue de 83%. Esta cifra se obtiene comparando el negocio del 2011 con el del 2010.

4.2.3 Productos y Servicios 2011

MAPFRE PUERTO RICO sigue su compromiso de responsabilidad social desarrollando la mejor oferta de productos y servicios para sus clientes del mercado. Siendo conscientes de que este aspecto es uno de vital importancia para atraer nuevos clientes y mantener los existentes en cartera, durante el 2011, se lanzaron los siguientes nuevos productos y servicios:

En el área de los Seguros Generales

- IdentityTheft- Servicio de asistencia por robo de identidad.
- SegurViaje - Seguro de asistencia para emergencias médicas al asegurado mientras viaja al exterior.

En Vida Salud y Medicare

- Plan Médico Empleados Gobierno de PR - Plan médico para empleados y pensionados del gobierno de Puerto Rico.



En el área de Reclamaciones Auto se continúa midiendo el grado de satisfacción del cliente por medio de la herramienta “e-encuestas”. Estas encuestas se llevaron a cabo de abril a octubre de 2011, en contraste con las del 2010 que fueron realizadas de febrero a abril.

De una muestra de 1,790 contestaron 268 personas o 14%. Sobre ¾ partes de los que contestaron dijeron que reciben un servicio rápido y ágil.

Resultados de encuestas de Calidad 2011

¿Considera usted que recibió un servicio ágil?														
	Respuestas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Encuestas Lanzadas					229	104	87	65	420	447	438			1,790
No Respondieron					197	87	82	53	373	347	383			1,522
	Sí				26 (81%)	15 (88%)	3 (60%)	7 (58%)	33 (70%)	82 (82%)	40 (73%)			206 (77%)
	No				6 (19%)	2 (12%)	2 (40%)	5 (42%)	13 (28%)	16 (16%)	13 (24%)			57 (21%)
	No Contesto								1 (2%)	2 (2%)	2 (3%)			5 (2%)
Total de Respuestas					32	17	5	12	47	100	55			268

¿Cómo considera los servicios recibidos en términos de Calidad?

Puntúe del 1 al 5 donde 5 es la mayor calificación.

	Respuestas Abril- Octubre	Porcentaje
1	18	6%
2	22	9%
3	31	11%
4	65	24%
5	132	50%
Total de Respuestas	268	100%





¿Volvería a contratar nuestros servicios?

	Respuestas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Encuestas Lanzadas					229	104	87	65	420	447	438			1,790
No Respondieron					197	87	82	53	373	347	383			1,522
	Si				27 (84%)	15 (88%)	4 (80%)	4 (33%)	35 (75%)	83 (83%)	48 (87%)			216 (80%)
	No				5 (16%)	2 (12%)	1 (20%)	8 (67%)	11 (23%)	17 (17%)	7 (13%)			51 (19%)
	No Contesto								1 (2%)					1 (1%)
Total de Respuestas					32	17	5	12	47	100	55			268

En el caso de las Reclamaciones de Propiedad (Seguros Generales) se realizan encuestas sobre la gestión de los ajustadores en el trámite de la reclamación. Durante el 2011 se enviaron de enero a junio 398 encuestas, de las cuales 81 fueron contestadas. El manejo de quejas en este departamento las atiende directamente un Supervisor o Gerente. Las quejas que llegan del área de Medicare se atienden directamente a través de TELEMAFRE.

En Puerto Rico, hasta el presente, no existe una figura como la de un procurador del asegurado dentro de la misma entidad. Los reclamos de los asegurados tradicionalmente han sido atendidos por el ente regulador, entiéndase la Oficina del Comisionado de Seguros. MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY, por otro lado, dispone de una certificación de calidad en Medicare. En el producto Medicare se obtiene todos los años una certificación de Calidad basada en las medidas clínicas de HEDIS (Healthcare Effectiveness Data Information System) auditadas, que son un estándar de medición en los Estados Unidos relacionadas a la ejecución clínica del plan de salud y marca registrada de National Committee of Quality Assurance.

En la división de Medicare el grado de satisfacción se mide con la encuesta CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) para los planes de servicios de salud. Esta encuesta está nacionalmente estandarizada por la Agency Health Care

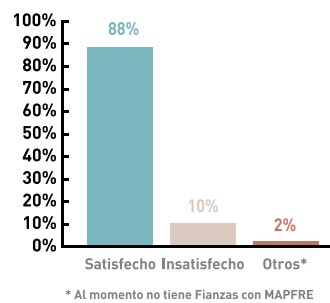
Research, y co-auspiciada por la National Committee of Quality Assurance. Los resultados en 2011 demostraron que un 88% de los asegurados Medicare están satisfechos con los servicios prestados.

En el 2011 se realizaron dos encuestas de satisfacción a productores, representantes autorizados y agencias generales regulares y bancarias para los departamentos de Líneas Personales y Fianzas, vía la nueva herramienta adquirida para estos fines "e-encuestas". Para Líneas Personales, la muestra fue de 476 encuestados, de los cuales contestaron 67. En el ramo de fianzas se encuestaron 476 personas y contestaron 59. Los temas encuestados fueron: el conocimiento técnico de los empleados y su nivel de autoridad, la agilidad al contestar llamadas, el tiempo de espera y la velocidad de tramitación de las cotizaciones, la calidad de los datos en las pólizas y los productos de MAPFRE que más suelen vender. La gran mayoría de los encuestados estuvieron muy satisfechos o satisfechos con el servicio ofrecido por estos departamentos.



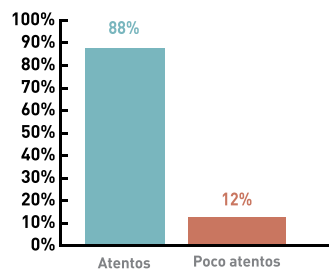
Resultados de encuestas de Fianzas

En general, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio del Departamento de Fianzas?



Resultados de encuestas de Líneas Personales

Encuesta Líneas Personales: Cuando nuestros empleados le atienden, se muestran:



Los porcentos representan específicamente el total de personas contactadas que contestaron la encuesta.

En TELEMAFRE se encuestó a los asegurados sobre el servicio recibido y un 99% calificó el servicio excelente o bueno, correspondiendo a excelente el 91% de éstos. Igualmente el 99% de los encuestados contestó que la atención del proveedor fue excelente o bueno (89.15% excelente). Por otro lado, el 98% de los asegurados que contestaron opinó que la atención del representante que le atendió fue excelente o buena (89% excelente). En cuanto

al tiempo de espera, el 92% se expresó que el tiempo de espera fue de menos de 5 minutos y lo evaluó como excelente y el 4% lo evaluó como bueno para un 96% entre excelente y bueno.



Total de participantes: 5,209





4 2.5 La Calidad

Como parte de las iniciativas enfocadas a los temas de calidad, desarrolladas por el Departamento de Calidad, durante el año 2011 se ofrecieron 10 charlas educativas a 89 Productores, 18 Cajeros, 12 empleados del Departamento de Cobros y 14 Agencias Generales. El adiestramiento fue con el propósito de mejorar la calidad de los datos de los clientes en el sistema e informar sobre la nueva reglamentación del Servicio Postal Federal. La formación ofrecida a los Productores, se trasladó alrededor de la Isla en la Sucursales de: Mayagüez, Ponce, San Juan, Viejo San Juan, Carolina, Bayamón, Caguas y Fajardo.



Grupo de Promotores de Calidad donde se premió su esfuerzo durante el 2011

Como parte de las iniciativas para divulgar y proveer herramientas a los empleados sobre el importante tema de la Calidad de la entrada de los datos en el sistema, se añadió en el Docuportal (Canal de Comunicación Interno para empleados) bajo Recursos Humanos – Calidad, la información necesaria sobre el tema de la correspondencia devuelta y una guía rápida sobre los formatos correctos y compulsorios establecidos por el Correo Federal.

Durante el 2011 el Departamento de Calidad participó en adiestramientos dirigidos al tema de la Calidad de las direcciones ofrecidos por el Servicio Postal Federal:

- Caribbean Postal Conference– Agosto 2011
- Taller: La importancia y el impacto del envío de campañas mediante correo directo para las empresas.
- Taller: Combinación de Canales y estrategias para alcanzar los objetivos en ventas.
- Adiestramiento: Formatos de direcciones postales.

- Adiestramiento: Diseño adecuado de las piezas de correspondencia.
- Conferencia: Nuevo código de barra inteligente 2012 (IBM).

MAPFRE PUERTO RICO contaba en el 2011 con un total de 7 personas: 4 para Medicare, 1 para Reclamaciones Auto, 1 para Ventas y 1 dedicada al resto del Grupo. Además, en el Departamento de Informática hay un total de 6 personas. En adición, existe un grupo de 26 empleados que colaboran como Promotores de Calidad siendo portavoces de la calidad en sus respectivos departamentos y áreas de trabajo.



Carmen Alvarez recibe un reconocimiento por su esfuerzo durante el 2011

En colaboración con el Departamento de Formación se ofreció a los Promotores de Calidad 4 adiestramientos en el año donde se trataron temas dedicados a fortalecer las gestiones de calidad realizadas en sus respectivas áreas de trabajo. Al final del año se llevó a cabo una actividad en donde se reconoció la labor de los Promotores de Calidad. Además, se continuó ofreciendo durante el año a los empleados en MAPFRE talleres dirigidos al tema de Calidad al Servicio tanto presenciales como en línea. Los Promotores de Calidad ofrecieron a su vez seguimiento en sus áreas con el tema de la correspondencia devuelta midiendo mensualmente la correspondencia recibida y la actualizada.

MAPFRE PUERTO RICO a través de su Departamento de Calidad, mantiene la alianza colaborativa con la Universidad Politécnica de Puerto Rico donde los estudiantes de Ingeniería Industrial (previo acuerdo de confidencialidad) analizan ciertos procesos de las áreas que la Compañía determina con el propósito de mejorar la gestión de servicio, como el



proyecto de diseño del final de su carrera (Capstone equivalente a su tesis). De esta manera, se colabora con los estudiantes de Ingeniería Industrial a culminar su carrera, a la vez que aprovecha sus conocimientos para analizar los procesos y mejorar la calidad en el servicio. En esta ocasión los estudiantes de Ingeniería Industrial tuvieron la oportunidad de analizar los procesos en las áreas de Reclamaciones Auto y TELEMAPPFRE en donde presentaron sus resultados y recomendaciones.

El Departamento de Calidad, adquirió la herramienta para la realización de encuestas llamada E-encuestas, la cual se utilizó para medir la satisfacción y ver la opinión de los productores y representantes autorizados en los departamentos de Líneas Personales. En reclamaciones propiedad se creó una dirigida a los clientes de Fianzas (Caución).

En cumplimiento con el Plan de Mejora de Calidad de datos de los clientes, el Departamento de Informática contrató los servicios de un Suplidor externo llamado Data Base, quienes se encargan de corregir el formato de direcciones en la base de datos del sistema, por ramo, y trabajando así por fase, la actualización y corrección de la misma.

4.3 MAPFRE PUERTO RICO y sus Mediadores

4.3.1 Oficinas

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con una red de oficinas entre las cuales están las Sucursales, Oficinas Comerciales y Delegadas, entre otras. En las mismas, los clientes, así como los representante autorizados, productores, agencias generales regulares y bancarias pueden obtener servicios relacionados a sus pólizas y reclamaciones. La mayoría de las sucursales tienen personal que agiliza la demanda de información y servicios, así como los estimados de daños en cuestión de minutos.

	Directas	Indirectas
Número total de oficinas directas e indirectas	27	21

Durante el 2011 se tomaron varias medidas para que los acuerdos de distribución fueran efectivos. Se realizó un concurso para impulsar distintos productos como Auto Comercial, Personal Package, Asistencia y Cáncer. Hubo incentivos en algunos casos para los representantes autorizados y en otros para los promotores y/o delegados.

Se aumentó el número de representantes autorizados utilizando nuestra financiera de primas MAPFRE FINANCE. En adición, con el propósito de optimizar los recursos, se consolidaron oficinas comerciales.

Para seguir renovando y ampliando nuestra cartera de representantes autorizados, se llevó a cabo 4 seminarios de reclutamiento, se cumplió con el calendario de Campañas Comerciales y se continúa utilizando el Modelo Banca/ Seguros que permite el pago y transferencia de datos de forma electrónica. Cabe mencionar que las oficinas de atención al público están adaptadas para personas con discapacidad física y/o personas mayores.

4.3.2 Profesionales de la Mediación

Red Comercial



Relaciones con los mediadores

Un objetivo importante es mantener una comunicación efectiva y constante con la fuerza de ventas. Para lograr esta meta, se utilizan distintos medios para mantener a los representantes autorizados, productores, agencias generales regulares y bancarias, y clientes en general bien informados de los productos, servicios e información de interés sobre la empresa, su cultura y principios de actuación. Ejemplo de ello son las web corporativas, las distintas publicaciones como los Informes Anuales de Resultados (Annual Report) y Responsabilidad Social, revistas y boletines, además de las reuniones, entre otros.



El principal canal de servicio con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO es su red de 27 Sucursales y Oficinas Comerciales y sus 21 Oficinas Delegadas estratégicamente ubicadas en toda la Isla. En las mismas, los gerentes, suscriptores y demás personal están altamente capacitados para brindar el servicio de calidad a los clientes así como a los representantes autorizados y productores. Del mismo modo, en cada sucursal hay asesores y promotores de negocio asignados a los productores y representantes autorizados, que visitan sus oficinas, sirven de apoyo comercial y de intermediarios para resolver situaciones técnicas y administrativas. El personal de las unidades de negocio se localizan en la sede central de MAPFRE.

Las Web Corporativas, particularmente www.mapfrepr.net, es una oficina virtual y canal de gran utilidad especialmente diseñada para los productores, representantes autorizados, agencias generales y bancarias. Asimismo, en la página web www.mapfrepr.com, se destacan los eventos más importantes de la empresa y se presentan más ampliamente los productos, servicios y estructura organizacional. También, a través de los siguientes portales: www.mapfrelife.com y www.mapfremedicare.com, se ofrece valiosa información de vida, salud y medicare.

La Convención Anual es un evento que MAPFRE PUERTO RICO celebra cada año para premiar su fuerza de venta. En esta ocasión 118 invitados disfrutaron de las ciudades de St. Petersburg y de Moscú en Rusia. Durante el evento se premian los invitados que han logrado las metas establecidas y se comparte en un ambiente informal. En esta actividad se entrega el premio más importante y esperado que otorga MAPFRE PUERTO RICO a un representante autorizado por su trayectoria en la Industria de seguros, su integridad y fidelidad a la Compañía, el **Trébol de Oro**. Por primera vez en su historia, el codiciado galardón del 2011 le fue otorgado a la dedicación de un empleado representativo de los valores que MAPFRE promulga, al cumplir sus 40 años de servicio en la Compañía al Sr. Jaime Berrios, Vicepresidente de Suscripción de MAPFRE PUERTO RICO.



Participantes de Convención 2011 en Moscú, Rusia



En el 2011, por primera vez el Trébol de Oro se otorga a un empleado, el galardonado fue Jaime Berrios, Vicepresidente de Suscripción, con 40 años de Servicio en MAPFRE



La Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados, es también un importante evento que se lleva a cabo en el mes de enero para presentar los resultados del año que termina, al igual que los proyectos para el año venidero. Esta reunión termina con un lúcido cóctel donde se comparte en franca camaradería.



El Sr. Raúl Costilla se dirige a los presentes en la novena Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados

EL Mundo MAPFRE Puerto Rico es una revista secuencial donde se comunican los diferentes acontecimientos y se ofrece información importante sobre la empresa, sus productos y servicios, además de formación y temas de interés general.

El portafolio de Reportes es creado especialmente para las agencias generales regulares y bancarias. Éste permite analizar, al finalizar el mes, los principales indicadores y métricas del negocio de las Agencias Generales. Este portafolio de agencias generales es un informe gerencial en el cual se consolida información de diversas áreas y conceptos del negocio importantes para el análisis de la gestión de agencias generales tales como: seguimiento presupuestario de primas, comportamiento histórico de la producción, estadísticas de producción por línea de negocio y tipo de endoso, cancelaciones de pólizas, estadísticas de retención de negocios, estadísticas de prima media, estadísticas de producción y siniestralidad, estadísticas de efectividad de cotizaciones y primas pendientes de cobro. El informe se distribuye a las Agencias Generales vía email en el transcurso de los primeros cinco (5) días de cada mes.

En adición, como resultado del intercambio con los colaboradores comerciales y de la información que nos han transmitido a través de los distintos canales que se ha establecido con ellos, se han llevado las siguientes acciones:

- Creación de nuevos productos tanto en MAPFRE PRAICO como en MAPFRE LIFE.
- En Salud Comercial, se reclutaron 1,070 nuevos proveedores médicos y en Medicare 777. MAPFRE PUERTO RICO contó en el 2011 con 13,262 proveedores de salud.
- Además, se llevó a cabo la campaña de publicidad del año "Porque tu vida promete... MAPFRE. Te aseguramos toda la vida", dando especial énfasis y apoyo publicitario a los planes y servicios de Salud y Automóvil.

Herramientas de Gestión para los Colaboradores Comerciales

Entre las herramientas de gestión más destacadas que se han desarrollado para nuevos y mejores servicios a nuestros intermediarios se encuentran:

- Tronador- ésta permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- Tronweb- herramienta que permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.

Por otra parte, MAPFREPR.NET es una de las herramientas más efectivas con que cuentan los intermediarios. Con este sistema MAPFRE PUERTO RICO coloca en manos de sus



colaboradores comerciales toda su avanzada tecnología. Con esta herramienta, les ofrece la comodidad y conveniencia de poder realizar directamente sus transacciones desde cualquier lugar que se encuentre. La herramienta consta de cuatro centros de gestión que les permite ser más ágiles en la venta y administración de sus pólizas y que se detallan a continuación:

MAPFRE Administration Center - Este centro de gestión centralizó toda la información de nuestros asegurados proveniente tanto de Tronador como de Tronweb, dos de nuestros sistemas operativos de emisión de pólizas. Esta integración permite consultar y analizar completamente la cartera de nuestros representantes autorizados, productores / agencias generales y bancarias, desde un sólo punto sin tener que navegar en diferentes portales o sistemas. Además, permite consultar la última situación de la póliza, como la historia de la misma por diferentes criterios de búsquedas. Como valor añadido, se le incorporaron varias opciones avanzadas que permiten agilizar ciertas actividades que normalmente se llevan a cabo en la póliza:

- Integración con nuestro sistema de Corrección de Direcciones (ACS – Address Correction System para facilitar los cambios de dirección y teléfono del asegurado. Dicho sistema permite endosar simultáneamente las direcciones de varias pólizas de un mismo asegurado de ser necesario.
- Integración con el MAPFRE Payment Center para poder pagar recibos pendientes en línea.
- Permite cambiar algunos datos de las pólizas de forma muy sencilla.
- Permite consultar la experiencia de una póliza o de un grupo de pólizas de un mismo asegurado.
- Permite consultar el “Perfil del Asegurado”. En esta opción cualquier persona de la fuerza de venta autorizada, puede consultar el nivel de fidelización de su asegurado con MAPFRE PUERTO RICO tomando en cuenta el volumen de negocio que tiene ese asegurado en particular con la compañía.

MAPFRE Issuance Center le permite al representante autorizado, productor, agencia general y bancaria, cotizar una gama más amplia de ramos de negocios por la web, como lo son: Auto Privado, Auto Plan, Auto Plus, Cotizador Combinado para pólizas de Auto, Etch, Vivienda,

Multiplan Personal, Credit Life, Cáncer/MADH, CoverAll.

MAPFRE Payment Center - le permite al productor poder efectuar pagos electrónicos a las pólizas de forma instantánea, a través de los siguientes métodos: tarjetas de crédito (VISA/ MASTER CARD/AMERICAN EXPRESS), débito de cuenta de cheques, ahorros y/o cheques electrónicos.

MAPFRE Claims Center, es un módulo que permite a los productores acceder a la consulta del estatus de las reclamaciones de sus clientes, accediendo a fotos y estimados de las mismas.

Bank Center Extranet es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de los bancos, con el propósito de que las instituciones financieras de las agencias bancarias puedan dar un mejor servicio a sus clientes. En dicho portal las instituciones financieras obtendrán servicios tales como:

- Acceso a todas las pólizas cuyo acreedor hipotecario sea el correspondiente al centro hipotecario.
- Consultas a la información corriente de la póliza.
- Consultas del historial de las pólizas.
- Consultas de la situación de los recibos.
- Consultas por número de préstamo del banco.
- Consultas a nuestro expediente electrónico de asegurado.
- Envío por e-mail y/o fax de los documentos en el archivo electrónico.

Selección

La política de selección de los representantes autorizados consta del siguiente proceso: En las sucursales, todo representante autorizado que interese hacer negocios con MAPFRE viene referido por un gerente de sucursal y la aprobación final la hace el vicepresidente de Ventas.

Las agencias generales tienen la potestad, mediante contrato, de reclutar representantes autorizados directamente sin mediar autorización directa del vicepresidente de ventas. Sin embargo, anualmente están igualmente obligados a someter un listado de todos los representantes autorizados activos y de los nuevos nombramientos. Dicho listado se refiere al departamento de Contabilidad para corroborar que tengan contratos de los mismos. De no ser así, se devuelven a sus respectivas agencias para su tramitación.

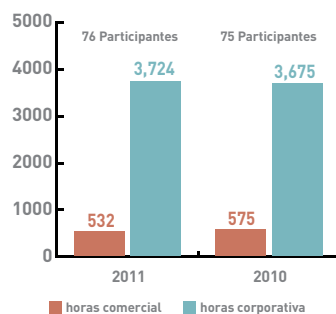


Formación a Colaboradores Comerciales o Intermediarios

MAPFRE le facilita a sus representantes autorizados y productores cursos de educación continua requeridos por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico para mantener sus licencias activas. Los cursos de ramos personales y comerciales fueron ofrecidos por universidades acreditadas en las instalaciones de MAPFRE con el fin de cumplir con las 30 horas-crédito que se requieren cada dos años.

	Personas	Horas
Corporativa Presencial	76	532
Técnica Presencial	76	152
Comercial Presencial	76	3,724

MAPFRE PUERTO RICO también mantiene un Programa de Formación llamado Seminario de Agentes Nuevos que se lleva a cabo cuatro veces al año. Este año los resultados fueron los siguientes:



Calidad

El departamento de Calidad ofreció 7 charlas educativas de cómo mejorar la calidad de los datos de los clientes e informar sobre la nueva reglamentación del Servicio Postal Federal a 89 productores y 14 agencias generales y bancarias. Estos adiestramientos se trasladaron también a las sucursales fuera del área metropolitana.

Para asegurar la calidad del servicio y el reconocimiento de la marca, MAPFRE PUERTO RICO lleva a cabo estudios (encuestas y grupos focales) donde se pretende medir el sentir de los clientes hacia MAPFRE, la competencia y la industria de seguros en general. Además, hemos sido consistentes en medir cómo ha evolucionado el reconocimiento de la marca entre la población de Puerto Rico.

Con el objetivo de auscultar principalmente la visión de los representantes autorizados y productores en el negocio de misceláneos y salud, durante el 2011 se realizó una investigación mediante grupos focales. La metodología consistió en cuatro grupos focales en el área de San Juan, divididos de la siguiente manera:

- G.1 – No Fidelizados, Negocios Pequeños (7)
- G.2 – Fidelizados, Negocios Pequeños (6)
- G.3 – Fidelizados, Negocios Medianos (4)
- G.4 – No Fidelizados, Negocios Medianos (3)

Entre los grupos fidelizados y no fidelizados se resaltaron las cualidades del servicio expreso, accesibilidad con la red de oficinas a través de toda la Isla, el personal capacitado y disponible dando apoyo, el tiempo ágil para realizar el pago de las reclamaciones, las nuevas alternativas de negocio y la solidez de MAPFRE en la industria de los seguros. A su vez se evaluaron los reembolsos, la red de proveedores y el costo perteneciente al área de Salud.

MAPFRE muestra importantes avances manteniendo la reputación, prestigio y evaluaciones positivas que ha obtenido en el pasado, siendo en el área de Salud donde se notan grandes avances. La compañía es ahora una de las tres empresas más mencionadas como principal compañía de Salud.

Por otro lado, durante el 2011 se trabajó una encuesta con el propósito de conocer la satisfacción de los mediadores comerciales del servicio que ofrece el área de Express Personal y que medía los siguientes aspectos:

- Rapidez y calidad del servicio, interés en servirle, habilidad para resolver situaciones, conocimiento del producto, amabilidad y cortesía.
- Trato que recibe por los siguientes medios; en persona, por teléfono, por escrito.
- Identificación de empleados que resuelven de inmediato.
- Satisfacción por el servicio que recibe de nuestro Grupo Asegurador.
- Servicio ofrecido en nuestras Unidades.



4.3.3 Acuerdos de Distribución

Con la intención de fortalecer la relación comercial con nuestros variados mediadores, se ha logrado establecer acuerdos de distribución con distintos bancos, entidades financieras, concesionarios de autos, empresas de servicios, centros comerciales y otros.

	Cantidad	Costo
Generales	884	\$16,593,162.30 (12.797.911,81 euros)
Específicos	22,687	\$176,242,170.62 (136.210.039,37 euros)
Tecnológicos	106	\$9,480,408.17 (7.327.002,19 euros)

	Acuerdos Logrados	Puntos de Venta
Bancos y Entidades Financieras	10	228
Centros de Concesionarios de Autos	16	29
Otros	13	13

4.4.2 Canales de Relación con los Proveedores

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por mantener una buena comunicación con sus grupos de interés. Por esto, en Salud Comercial se mantiene una relación directa con los proveedores a través de las visitas de los coordinadores externos. Todos estos proveedores son credencializados por el Departamento de Proveedores y además se formaliza la relación mediante la firma de un contrato. La firma del contrato es un factor indispensable ya que obliga a mantener una serie de requisitos tales como licencias, seguros de impericia médica, certificados de licencias de narcóticos, equipos, dependiendo de su especialidad. Como parte de los canales de comunicación establecidos está la que se hace por correo electrónico, cartas circulares, visitas al proveedor, cheques de pago y www.mapfrelife.com.

En la unida de Auto, bajo lesiones corporales, los canales de comunicación más frecuentes son por vía telefónica, correo electrónico y correo regular. Sin embargo, cuando la gestión lo requiere, se realizan reuniones personales con los profesionales necesarios. Potencialmente la comunicación de las reclamaciones de propiedad se hace personalmente, vía correo electrónico o mediante cartas. Entre las personas o departamentos que las gestionan, también están TELEMAFRE, el coordinador de proveedores y el supervisor de proveedores.

En Informática la comunicación se realiza a través de correos electrónicos, por teléfono y en reuniones presenciales. Mientras que con los proveedores generales se hace por teléfono, fax, correo electrónico y correo regular.

4.4 MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores

4.4.1 Tipos de Proveedores

MAPFRE PUERTO RICO distingue tres tipos de proveedores:

Proveedores de Carácter General: aquellos que son necesarios para la actividad general de la organización como los contratistas de mercadeo y publicidad, de productos y servicios.

Proveedores Específicos del Negocio: aquellos que son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos de seguros, como lo son: médicos, hospitales, laboratorios y farmacias, talleres, grúas, abogados, peritos, entre otros.

Proveedores Tecnológicos: tienen que ver exclusivamente con el departamento de Informática y son gestionados por éste.



4.4.3 Criterios de Selección

En MAPFRE PUERTO RICO se dispone de una política global para la selección de proveedores, en la que se incluyen distintos criterios. Al presente no se acostumbra a corroborar si están al corriente en sus obligaciones fiscales y laborales, excepto en Salud Comercial que se toma en cuenta cuando se hace el proceso de credencialización y con la Red de Talleres, donde se exige que estén al día con los requisitos de las agencias de gobierno que los supervisan.

Dentro del área de Salud Comercial actualmente existe una política global de proveedores la cual consiste en un proceso donde se verifican los criterios de selección de acuerdo a la función que vaya a tener el proveedor. Algunas de las validaciones que se realizan son las siguientes: State License, Board Certification, Current State "ASSMCA" and Federal "DEA" Controlled Substances Registration Certificates, Current Certificate of Insurance Formal Practice Coverage issued to MAPFRE LIFE, Continuous Education Certificate, Good Standing Certification, Fellowship Certification (Colegiación), NPI / NATIONAL PROVIDER IDENTIFIER, NPDB Report y cualquier información o explicación adicional requerida en la Solicitud de Contrato.



En la unidad de Auto, lesiones corporales, se hace una credencialización profesional con su respectivo licenciamiento. Mientras que en Reclamaciones Propiedad, antes de contratar un proveedor, se obtiene información sobre su desempeño en otras empresas y además se monitorea constantemente su trabajo de forma que cumpla con las directrices impartidas por la Empresa. En cuanto a la Red de Talleres y Grúas sí se dispone de una política global de actuación para los proveedores. Se corrobora las certificaciones e inspecciones de la Comisión de Servicio Público, sus Pólizas de Seguros y Licencias de operación.

Por otro lado, en Informática existe una política de selección que varía por tipo de proveedor. El consultor requiere pasar satisfactoriamente el proceso de entrevista donde participa la gerencia de sistemas y se evalúa la capacidad técnica de acuerdo a la función que va a realizar y se selecciona al más capacitado tomando en cuenta el costo/beneficio.

Para el proveedor técnico se requieren tres propuestas seleccionando aquella que mayor costo/beneficio ofrezca a la compañía. Cuando es aplicable se exige inclusión de acuerdos de calidad de servicio en sus propuestas.

Los proveedores generales cuentan con una política de compra para establecer los criterios de selección basada en la cotización y el precio.

MAPFRE PUERTO RICO mantiene con sus proveedores relaciones que se basan en la calidad de sus servicios y productos, sin obviar la importancia de la costo efectividad en los mismos.

4.4.4 Formación a los Proveedores

La preparación de nuestros proveedores es importante a la hora de prestar los servicios. En Salud Comercial se provee carta de bienvenida, un manual para proveedores y una guía informativa. En el área de Medicare existe un recurso que visita a los médicos proveedores que tengan más de 25 pacientes con nuestro plan, para orientarlos y capacitarlos. También se realizan charlas opcionales para los proveedores.

La unidad que da servicio a la Red de Talleres y Grúas realiza una reunión anual para reforzar el funcionamiento de los servicios, recalcar procedimientos e informar estadísticas de servicios. En caso de necesitar algún refuerzo en adiestramiento particular, se visita a los proveedores para ofrecerlo.

Con respecto a los consultores contratados por Informática, siempre se les ofrece la capacitación sobre las normas y estándares de desarrollo de los sistemas y políticas de seguridad de la Compañía. Con ese propósito existe una presentación de "Bienvenida al Departamento de Información" o "Welcome Kit" donde se recoge información básica del adiestramiento particular. Además, se les ofrece acceso para que puedan participar de los cursos de formación internos sobre los diferentes ramos de negocio. En los casos que sean necesarios, se les solicita a la propia compañía proveedora que capaciten sus recursos.



4.4.5 Calidad

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con distintos sistemas de medición de calidad para varios de sus proveedores.

En MAPFRE LIFE se hacen encuestas de satisfacción a los proveedores, al igual que a la Red de Talleres y Grúa. A esta última también se le hacen pruebas de fidelidad y de la calidad de servicio que ofrecen en el transcurso del año. En adición se hace una encuesta de calidad de servicio al cliente de MAPFRE Asistencia, donde se mide la satisfacción del servicio que prestaron a cada asegurado en particular.

En Reclamaciones de Propiedad, los principales parámetros de medición que se utilizan con sus proveedores son: la reputación del proveedor en el entorno en que se desempeñan, la calidad de su trabajo y la capacidad para responder a nuestras necesidades.

En Informática se revisan los cumplimientos de objetivos de los consultores dos veces al año. Se mantiene un documento de control donde se establece la carga de trabajo de los recursos y se monitorea el cumplimiento de las fechas y tareas expuestas en dicho documento.





5



5

Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO



5.1 Política Medioambiental Corporativa

El concepto de sostenibilidad, como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el medio ambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes. En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación y la conservación del medio ambiente. Este compromiso se materializa a través de la Política Medioambiental de MAPFRE 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.

Política Medioambiental y Energética

MAPFRE trabaja para generar beneficio para sus accionistas, quienes participan o colaboran en sus actividades, con voluntad de servicio a la Sociedad, como reconocimiento de la función que le corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma.

En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del medio ambiente, y la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

Responsabilidad Social de la compañía, en lo que se refiere a la tendencia mundial, acogida por MAPFRE, conocida como movimiento "Green" o "Verde" y que propicie la utilización de los recursos de forma sensata, favoreciendo el reciclaje, el ahorro de agua, luz y papel, a través de los mejores hábitos de eficiencia ecológica.

Como parte esencial se ha promovido activamente entre los empleados el reciclaje en todas sus instalaciones, empezando con la oficina central. El edificio MAPFRE contaba con unas 2,000 lámparas de 4 tubos originalmente con balastos magnéticos y regulares, lo que equivalía a unas 8,000 bombillas en el edificio. Cada tubo que se utilizaba anteriormente tenía un consumo de 40 watts; eso equivalía a un consumo de 320,000 watts por hora. Para propiciar mayor eficiencia en el consumo energético, durante el 2010 se comenzó con el cambio de las lámparas a unas de 25 watts y en el 2011 se completó la instalación de estas bombillas en todo el edificio principal.

Durante el 2011 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se cambiaron las manejadoras de los aires del 2do piso del edificio Sede por manejadoras más eficientes.
- Se instaló un programa remoto de control de los acondicionadores de aire de la Sucursal de Bayamon para controlar el horario de uso del sistema.
- Se continúan evaluando las sucursales para la implementación de medidas de ahorro de energía y agua.

Otra iniciativa que se comenzó en 2011 ha sido la instalación de sensores de ocupación de doble tecnología en los baños, con el propósito de bajar el consumo de energía eléctrica.

Se han eliminado en algunas áreas cortinas en las ventanas para aprovechar la luz natural proveniente del sol y se han relocalizado las lámparas para hacer un uso más eficiente del espectro de luz. Esta relocalización y aprovechamiento de la luz solar nos ha llevado a eliminar más de 50 lámparas que utilizaban 2 bombillas cada una, con un consumo de 25 watts por bombilla en todo el edificio, las cuales ya no son necesarias.

Este compromiso se materializa a través de la integración, desarrollo de actuaciones y promoción de la responsabilidad medioambiental y energética en la sociedad.

Gestión Medioambiental y Energética

Durante el 2011 se continuó activamente con el proyecto ecológico, originado el año anterior llamado "MAPFRE GOES GREEN". El objetivo principal de esta iniciativa es implantar diferentes medidas en el Edificio MAPFRE, en concordancia con la política de





Promoción de la Responsabilidad Medioambiental y Energética

Como parte del proyecto "MAPFRE GOES GREEN" se llevaron a cabo las siguientes iniciativas educativas y de sensibilización dirigidas a los empleados:

- Participación de la actividad mundial "La hora del Planeta" con el propósito de ahorrar electricidad y a la vez concienciar sobre el tema del ahorro energético.
- Reciclaje de celulares y espejuelos.
- Donación de periódicos para que la entidad "Save a Sato" (dedicada al rescate de animales abandonados en la calle) pudiera sacar fondos para su colectivo.

En adición, a lo largo del año se hicieron varias campañas importantes entre los empleados promocionando buenas prácticas medioambientales, con énfasis en el reciclaje, tales como:

- Reciclaje de celulares y baterías
- Reciclaje de monitores
- Donación de "mouse pads"
- Reciclaje de televisores
- Con motivo de la semana del Planeta, se llevó a cabo la primera recolecta de celulares en MAPFRE, pro la "Fundación Niños que quieren Sonreír" que trabaja con niños pacientes de cáncer.

Seguimos en la fiebre verde:



5.2 Información de Consumos y Gestión Energética

El edificio principal de MAPFRE en Puerto Rico mide 12,000m² y consta de 6 plantas. Asimismo, la superficie libre de la parcela es de 14,487m² incluyendo jardines y área de estacionamiento con espacio para 408 vehículos. Dentro de las instalaciones trabajan un total de 609 personas. El 100% del edificio es ocupado por MAPFRE.

DATOS GENERALES DEL EDIFICIO

Número total de ocupantes	609
Porcentaje ocupación por personal de MAPFRE	100%
Superficie construida	12,000m ²
Número de pisos	6
Superficie libre	14,487m ²
Número de estacionamientos	408

Consumo de recursos y energía eléctrica

<i>Promedio mensual de consumo de energía eléctrica</i>	<i>774.58 kw</i>
<i>Costo promedio de energía es igual a US</i>	<i>\$ 6.20 dólares el kw</i>
<i>Consumo hasta diciembre 2011 totaliza</i>	<i>9,294.92 kw</i>

Consumo de Agua

<i>Promedio mensual de consumo de agua durante el 2011</i>	<i>677.50 m³</i>
--	-----------------------------

Consumo de Gas Oil (Diesel)

<i>Diesel utilizado en los generadores eléctricos de emergencia y el consumo durante el 2011</i>	<i>2,118.32 litros</i>
--	------------------------



Consumo de Papel

En MAPFRE PUERTO RICO se consumieron alrededor de 55 toneladas de papel durante el 2011.

Gestión de Residuos

MAPFRE tiene el firme compromiso de mantener un clima saludable, por lo que se lleva a cabo un buen manejo de los residuos producidos en sus instalaciones. Entre los materiales más utilizados se encuentra el papel. A esos efectos, se ha contratado una compañía de reciclaje de papel para que se encargue de recoger y destruir los documentos con información confidencial. El recogido se realiza dos o tres veces en la semana en la oficina central y mensualmente en las sucursales.

Dentro del proceso de destrucción de documentos se emite con cada factura un certificado de destrucción el cual detalla el lugar del recogido, el material y el método utilizado para destruir dicho material.

Asimismo, otros materiales reciclados son los equipos utilizados en el departamento de Informática. Aquí se reciclan "toners" y otros materiales como baterías, monitores, PC's y computadoras portátiles o "laptops". Los "toners" Xerox se devuelven a la compañía utilizando el servicio de UPS. Mientras que los equipos electrónicos se decomisan y se envían a una compañía de reciclaje para su disposición. Trimestralmente se despacha para reciclar alrededor de una a dos toneladas de este material. En MAPFRE PUERTO RICO no se producen residuos peligrosos para el ambiente.



Reciclaje de Papel por mes en el 2011

	Fecha	# de contenedores	Libras
Edificio MAPFRE	Enero	18	4,320
	Febrero	14	3,360
	Marzo	14	3,360
	Abril	23	5,520
	Mayo	16	3,840
	Junio	18	4,320
	Julio	15	3,600
	Agosto	37	8,880
	Septiembre	14	3,360
	Octubre	23	5,520
	Noviembre	20	4,800
	Diciembre	13	3,120
Total Anual de Libras			= 54,000

Estos datos están basados en la información suministrada por nuestra compañía de servicios de destrucción y reciclaje (Confidential Data Destroyer-IFCO, Inc.). La misma es un aproximado ya que no pesan el material que manejan.

Reciclaje de papel por mes en el 2011

	Fecha	# de contenedores	Libras
Sucursales/ Facilidades Externas	Enero	10	2,400
	Febrero	10	2,400
	Marzo	10	2,400
	Abril	10	2,400
	Mayo	10	2,400
	Junio	10	2,400
	Julio	10	2,400
	Agosto	10	2,400
	Septiembre	10	2,400
	Octubre	10	2,400
	Noviembre	10	2,400
	Diciembre	10	2,400
Total Anual de Libras			= 28,800



Gestión Energética

En MAPFRE PUERTO RICO venimos trabajando hace dos años con ciertas medidas para el ahorro de energía que incluyen , cambio de los “chillers” del sistema de aire acondicionado del edificio por unos más eficientes y de menor consumo, cambio de luminaria del estacionamiento y lámparas de exterior por unas de tipo LED, esta nueva tecnología ofrece más iluminación con menos consumo, entre otras.

Durante el 2011 se prosiguió con la divulgación de la política medioambiental y energética entre los empleados para que estuviese a disposición del público en general. Por tal razón, se continuaron ejecutando medidas adicionales específicas para el ahorro de energía y el agua. También se comenzó a trabajar el Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente para lo cual se realizó el diagnóstico del edificio central y se comenzó a trabajar para lograr su cumplimiento.

Certificaciones

MAPFRE ha logrado la renovación del Certificado del Sistema de Gestión Medioambiental, que posee desde 2006 y que muestra una mejora sustancial y continua de la capacidad para cumplir con los objetivos ambientales comprometidos y asegurar el cumplimiento constante de los requisitos legales ambientales pertinentes.

El alcance de los certificados obtenidos conforme a la Norma ISO 14001 de Gestión medioambiental, se ha ido ampliando de forma progresiva con el objetivo de abarcar a todas las actividades desarrolladas por el GRUPO MAPFRE Y FUNDACIÓN MAPFRE tanto en el ámbito nacional como internacional, abarcando ya desde las sedes corporativas de las principales entidades, a CESVIMAP y a la totalidad del taller MULTISEVICAR.

Además, MAPFRE ha logrado certificar dos de nuestras sedes más emblemáticas, el Complejo Majadahonda y la TORRE MAPFRE de Barcelona, conforme a la Norma ISO 50001, de reciente publicación, convirtiéndose de esta manera en una de las empresas pioneras en adaptar su Política de Gestión Energética a las exigencias de esta nueva Norma.

Fruto de la colaboración e implicación de todos los que trabajan en MAPFRE, liderados por la Subdirección General de Seguridad y Medio Ambiente, casi el 45% de los empleados de

MAPFRE en España trabajan actualmente en sedes certificadas conforme a estas normas. En estos tiempos tan complicados, y en línea con el espíritu de Responsabilidad Social del Grupo, MAPFRE sigue apostando por integrar los criterios medioambientales en la gestión global de la empresa, mejorando nuestra imagen de Marca y cumpliendo así con el compromiso adquirido con nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2004.





6



6

Información Complementaria



6.1 Principales Asociaciones, Premios y Jornadas

Durante el 2011 MAPFRE PUERTO RICO obtuvo varios reconocimientos y participó de actividades y asociaciones relativas a la industria de los seguros.

Entre los reconocimientos otorgados, cabe resaltar 2011 la Cruz Roja Americana reconoció a MAPFRE como Auspiciador Corporativo del Año por Donación de Sangre con motivo de su excelente aportación en la categoría de donante corporativo y por haber rebasado la cuota del 2010 de donación.



MAPFRE Life fue galardonada por PIA (Professional Insurance Agents) el 5 de octubre del 2011, como la "Mejor Compañía de Seguros del Año" en su sector, reconociendo la excelencia en la labor realizada.

Asimismo, en junio del 2011 AM Best mantiene el rating de MAPFRE PUERTO RICO, estas clasificaciones refuerzan la fortaleza de MAPFRE en el mercado local y latinoamericano, donde es la primera aseguradora de No Vida desde 2005.

Durante 2011, MAPFRE PUERTO RICO participó activamente en las siguientes Asociaciones:

- Asociación de Compañías de Seguro (ACODESE)
- Cámara de Comercio de Puerto Rico
- Cámara de Comercio Española
- The Surety Association of America

- Association of General Contractors of America
- Asociación Constructoras de Hogares de Puerto Rico
- Postal Customer Council (PCC) US Postal Service
- Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo de PR.

MAPFRE PUERTO RICO estuvo activo durante el 2011 llevando a cabo iniciativas que redundaron en beneficio de los empleados, colaboradores comerciales, la Industria y la comunidad en general. Asimismo se organizaron y se participó en distintos seminarios y simposios, foros y ferias, para el beneficio de los intermediarios, la industria, empleados y la comunidad.

Conferencia	2011 Caribbean Postal Conference	18-Ene-12
Conferencia	Reforma Federal USVI	20-Ene-11
Jornada	Healthcare Congress de la Cámara de Comercio	2-Feb-11
Jornada	Medco Rx trends	20-May-11
Reunión Anual	Trizetto Annual Meeting	8-Jun-11
Simposio	Simposio conferencia y Programa adiestramiento Medicare (CMS) PR 2011	16-Jun-11
Conferencia	Presentación de Medco/ MAPFRE a los Productores	17-Ago-11
Conferencia	Seminario Salud/Farmacia/ Medicare	17-Ago-11
Jornada	Convención Anual del Colegio de Médicos Veterinarios de PR	19-Ago-11
Jornada	ASORE 2011	19-Ago-11
Conferencia	Conferencia Interamericana de Contabilidad	29-Ago-11
Jornada	Convención de Contratistas 2011	1-Sep-11
Simposio	Simposio Entretenimiento y Desarrollo Deportivo PIVE	2-Sep-11
Conferencia	Seminario Póliza de RC	15-Sep-11



Conferencia	Seminario de Asociación de Quiroprácticos de PR	17-Sep-11
Jornada	SHRM 2011	21-Sep-11
Jornada	Puerto Rico Hotel & Tourism Association 25th Annual Convention & Trade Show	28-Sep-11
Jornada	7ma Convención Administración Edificios Comerciales & Controles de Acceso	13-Oct-11
Jornada	Convención Anual de Condominios 2011	13-Oct-11
Feria	Feria Hecho en Puerto Rico	15-Oct-11
Conferencia	Transición del requisito de formato de la Ley HIPAA conocido como formato 4010 a la forma 5010.	21-Oct-11
Conferencia	Manejo de Reclamaciones – Departamento de la Vivienda	26-Oct-11
Conferencia	Medco Rx New Drugs	26-Oct-11
Conferencia	Manejo de Reclamaciones - Municipios de Puerto Rico	27-Oct-11
Participación Vista Pública	Vista Pública del Senado de PR	1-Nov-11
Simposio	Medicare Advantage Strategic Business Symposium PR	3-Nov-11
Conferencia	VI Equicare 2011 HIPAA AND HITECHSEMINER	3-Nov-11
Conferencia	Seminario de Salud USVI	8-Nov-11
Conferencia	Manejo de Reclamaciones – Municipios de PR – Camuy	10-Nov-11
Seminario	Seminario HSB Energía Renovable	15-Nov-11
Conferencia	“ERISA and COBRA Overview: The Employers Perspective”	17-Nov-11
Conferencia	Fuentes de Responsabilidad Civil y el Proceso Legal en el manejo de reclamaciones	22-Nov-11

FORO	Convenio de Indemnización Directa entre Aseguradoras. Es un convenio que se está trabajando entre varias aseguradoras del mercado para indemnizar directamente al asegurado.	30-Nov-11
------	--	-----------

6.2 Principios Seguidos para la Elaboración del Informe de Responsabilidad Social

Alcance y Perfil

Por segundo año, MAPFRE PUERTO RICO ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social, conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras. El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales de MAPFRE PUERTO RICO en el ámbito asegurador que es donde la Empresa desarrolla fundamentalmente sus actividades, a excepción del capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante la nueva herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social, CREDIT360, implantada en el Grupo durante 2011.

Fiabilidad y verificación

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young. La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha colaborado asimismo en el proceso de análisis y verificación del Informe que, como es preceptivo, ha sido revisado por el Comité de Auditoría de MAPFRE, previamente a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante la nueva herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social implantada en el Grupo durante 2011.



Claridad, Precisión y Exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general que facilita su lectura y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan. El Informe está redactado con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO desde los puntos de vista cualitativos y cuantitativos;

Periodicidad y Comparabilidad

Este Informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre), y se presenta conjuntamente con la información financiera de MAPFRE PUERTO RICO, y refleja los aspectos del desempeño de la organización.

Equilibrio

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización, y cuando los resultados no han alcanzado las expectativas que se habían formulado, tal circunstancia se hace notar en los correspondientes epígrafes.

Materialidad, relevancia e inclusividad¹

En la elaboración de este Informe han participado representantes de las distintas áreas corporativas y unidades de negocio, con el objetivo de que su contenido aporte información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora.

Además, se han tenido en cuenta las observaciones de las partes interesadas con las que se relaciona MAPFRE PUERTO RICO, obtenidas a lo largo del año por medio de los canales de comunicación que MAPFRE PUERTO RICO tiene establecidos formalmente con ellas. También se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas aplicables.

Por otra parte, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en este Informe, por estar plenamente desarrolladas e incluidas en los otros informes que publica MAPFRE PUERTO RICO.

Nivel de aplicación de los indicadores GRI v3.1

El presente Informe de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación B+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3.1 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst&Young.

Capacidad de Respuesta

El Informe, además de ofrecer información relevante para las partes interesadas con las que MAPFRE PUERTO RICO interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por ésta a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento, pueden contactar con la entidad a través de:

- Vicepresidencia de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO:
Iraida Meléndez: imelendez@mapfrepr.com
- Dirección de Responsabilidad Social MAPFRE:
Clara Bazán Cea: cbazanc@mapfre.com
- Y el Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

1) El Global Reporting Initiative define la materialidad como "el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria."



6.3 Índice de Indicadores GRI 2011

1. Parte General

El presente índice de Indicadores GRI no incluye el número de página definitiva. Ésta se incorporará a efectos de la publicación de la Documentación Anual de MAPFRE que incluye, entre otros, el Informe Anual de Responsabilidad Social 2011

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	✓	Carta del Presidente. Págs. 4-5; MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social. Págs. 31-35
1.2	✓	Carta del Presidente. Págs. 4-5; MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 44
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	✓	MAPFRE PUERTO RICO
2.2	✓	MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes— Págs. 56-60 Página web: www.mapfrepr.com
2.3	✓	Información General: 2.2.1 Implantación Internacional. Pág. 24 2.1.1 Implantación en Puerto Rico. Pág. 9 • Organigrama Corporativo del Grupo MAPFRE. Pág. 22 • Organigrama Corporativo de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 10
2.4	✓	MAPFRE PUERTO RICO Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Ave. Carlos Chardón San Juan, Puerto Rico 00918-1410
2.5	✓	Información General: (MAPA) 2.2.1 Implantación Internacional. Pág. 24
2.6	✓	Información General. Pág. 7-9
2.7	✓	MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Págs. 56-60
2.8	✓	Información General: Pág. 7-9 2.2.2 Principales magnitudes económicas. Pág. 27
2.9	✓	Principios seguidos para la elaboración del informe local de responsabilidad social. Pág. 82
2.10	✓	Información Complementaria 6.1 Principales Asociaciones, Premios y Jornadas. Pág. 81

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	✓	2011
3.2	✓	Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO 2010
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.3	✓	Anual
3.4	✓	Pág. 109
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	✓	
3.6	✓	
3.7	✓	El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE PUERTO RICO desarrolla sus principales actividades.
3.8	✓	El Informe Incluye un capítulo sobre la actividad fundacional de MAPFRE PUERTO RICO Págs. 97-109 Carta del Presidente Págs. 4-5. Principios seguidos para la elaboración del informe local de responsabilidad social. Pág. 82 Información complementaria: Informe de Verificación Externa. Pág. 94
3.9	✓	
3.10	✓	No existen cambios significativos en relación con el alcance y cobertura de la información que afecte al conjunto del contenido de este informe, ni relativos a periodos anteriores.
3.11	✓	No obstante, en aquellos casos en los que se haya producido un cambio en el alcance y método de valoración se ha incluido la correspondiente nota informativa.
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI		
3.12	✓	Págs. 84-91



Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
VERIFICACIÓN		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓ Principios para la elaboración del Informe. Pág. 82 Información complementaria: Informe de Verificación Externa. Pág. 94-95
GOBIERNO		
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	✓ Información General: 2.2.3 Órganos de Gobierno. Pág. 28 Código de Buen Gobierno. Pág. 33 página web corporativa: (www.mapfre.com)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	✓
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓ Modelo de actuación. Pág. 33 Código de Ética y Conducta. Pág. 38 Código de Buen Gobierno. Pág. 33 (www.mapfre.com).
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓ MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Pág. 49 Código de Buen Gobierno. Pág. 33 (www.mapfre.com).
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓ Código de Buen Gobierno. Pág. 33 (www.mapfre.com) Información General: 2.2.3 Órganos de Gobierno. Pág. 28 MAPFRE y la RS: 3.4 Actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 37
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓ Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com). Pág. 33
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓ Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) Pág. 33 Carta del Presidente. Págs. 4-5 MAPFRE y la Responsabilidad Social: Págs. 31-43 Código Ético y de Conducta Pág. 38 MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Págs. 56-60

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓ Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) Pág. 33 Principios para la elaboración del Informe. Pág. 82 Riesgos ESG. Pág. 44 Código Ético y de Conducta. Pág. 38
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓ Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) Pág. 33
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓ MAPFRE y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 44
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓ Carta del Presidente Págs. 4-5 Información complementaria: Principales asociaciones. Pág. 81 En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio RobinCos Grove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años. Información complementaria: Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Pág. 46
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	✓ Información complementaria: Págs. 81-82 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Pág. 46
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓ MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Partes Interesadas. Pág. 37 La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO, dedica un capítulo a los siguientes partes interesadas: empleados, clientes, a los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y a los proveedores. Además, MAPFRE PUERTO RICO dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental. En cada uno de estos capítulos, dedicados a las partes interesadas, se trata de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE PUERTO RICO tiene establecidos.

Indicadores de Desempeño Económico

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
EC1	✓	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados Política retribuciones y compensaciones. Pág. 52 Informe anual de FUNDACION MAPFRE. Págs. 97-109
EC2	✓	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Riesgos ESG. Pág. 44
EC3	✓	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados Pág. 49
EC4	✓	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. MAPFRE PUERTO RICO no ha recibido ayudas financieras de ninguna índole por instancias gubernamentales. Págs. 78-181
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	✓	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. En MAPFRE PUERTO RICO se cumple lo dispuesto en la legislación laboral vigente y en los convenios colectivos que también le sean de aplicación a las entidades del Grupo. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Págs. 52-53
EC6	✓	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Política y prácticas: Código Ético y de Conducta: Pág. 38 (www.mapfre.com) MAPFRE y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social Pág. 32 Gasto proveedores MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores. Pág. 70
EC7	✓	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. En MAPFRE PUERTO RICO el 91% de los empleados de alta dirección y directivos son locales. Empleo y selección. Pág. 49. Código de Buen Gobierno: Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social."

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS		
EC8	NA	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
EC9	NA	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES		
EN1	✓	Materiales utilizados, por peso o volumen. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO:
EN2	✓	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. Indicadores de desempeño medioambiental de MAPFRE Puerto Rico. Págs. 75-78
ENERGÍA		
EN3	✓	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	✓	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. Dimensión Medioambiental de MAPFRE Puerto Rico: Págs. 75-78
EN5	✓	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
EN6	✓	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. Dimensión Medioambiental de MAPFRE Puerto Rico. Págs. 75-78
EN7	✓	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
AGUA		
EN8	✓	Captación total de agua por fuentes. Dimensión Medioambiental de MAPFRE Puerto Rico. Gestión del agua. Pág. 76
EN9	NA	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
EN10	NA	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

Indicadores de Desempeño Ambiental

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
BIODIVERSIDAD		
EN11	✓	
EN12	✓	Todas las instalaciones de MAPFRE PUERTO RICO, están ubicadas en terreno urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
EN13	✓	
EN14	✓	
EN15	✓	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	NA	MAPFRE PUERTO RICO se ha incorporado al "Plan Estratégico Medioambiental para Entidades Internacionales", creado por MAPFRE en el 2010. Para implementar dicho plan y la Política Medioambiental y Energética en MAPFRE PUERTO RICO
EN17	NA	Dimensión Medio Ambiental de MAPFRE PUERTO RICO. Págs. 75-78
EN18	NA	
EN19	NA	
EN20	NA	
EN21	NA	
EN22	✓	Dimensión Medioambiental de MAPFREPUERTO RICO: Gestión de residuos. Págs. 76-77
EN23	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido en 2011 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE Puerto Rico, ni de que se hayan activado, por tanto, no tenemos planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.
EN24	NA	

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EN25	✓	Todas las instalaciones de MAPFRE en Puerto Rico, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	✓	Dimensión Medioambiental de MAPFREPUERTO RICO: Gestión de residuos. Págs. 76-77
EN27	NA	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	✓	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE PUERTO RICO, durante el ejercicio 2011.
TRANSPORTE		
EN29	NA	
GENERAL		
EN30	ND	



Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO		
LA1	✓	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. MAPFREPUERTO RICO y sus empleados
LA2	✓	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. Estructura de la plantilla. Págs. 49-50
LA3	✓	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. Política de Retribuciones y Compensaciones. Págs. 52-54
LA15	✓	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de las bajas por maternidad/paternidad, por genero. El 100% de las mujeres regresan al trabajo después de la baja por maternidad.
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4	✓	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. Comunicación con los empleados y relación empresa trabajadores: Págs. 53-54 Representantes de los trabajadores. Págs. 55
LA5	✓	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente del país. Pág. 54-55
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	✓	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
LA7	✓	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Seguridad en el trabajo. Pág. 55 Promoción de la Salud. Págs. 55-56
LA8	✓	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
LA9	✓	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Seguridad en el trabajo. Pág. 55
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	✓	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	✓	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional. Págs. 50-52

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
LA12	✓	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional. Págs. 50-52
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	✓	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Estructura de la plantilla. Pág. 49 Selección. Pág. 50 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral: igualdad de oportunidades. Pág. 54
IGUALDAD SALARIAL		
LA14	ND	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de retribuciones y compensaciones Pág. 52
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	✓	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social principio 1 Pág. 32 Código Ético y de Conducta (www.mapfre.com)
HR2	✓	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. (Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 44
HR3	✓	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación Págs. 38, 40-42
NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	✓	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. En el 2011 había pendiente una (1) demanda laboral por parte de una empleada reclamando despido injustificado y discrimen por razón de edad. La misma está siendo defendida vigorosamente dado que el motivo del despido fue atribuible a asuntos de ejecutorias.



Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	✓	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.
TRABAJO INFANTIL		
HR6	✓	EN MAPFRE PUERTO RICO no existen actividades que pongan en riesgo el derecho de asociación y de acogerse a convenios colectivos. Pág. 55
TRABAJOS FORZADOS		
HR7	✓	No emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil, no admite el trabajo forzoso y garantiza la libertad de opinión y expresión de sus empleados. Todo ello, de conformidad con lo establecido en su Código Ético y de Conducta, que aplica a todos los empleados del Sistema MAPFRE, sea cual fuere su puesto o nivel, así como en sus filiales y empresas participadas en las que el Grupo tenga el control de la gestión, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Código de Ética y de Conducta Págs. 32, 38 Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) Pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
PRACTICAS DE SEGURIDAD		
HR8	✓	La seguridad del edificio es proporcionada por un proveedor externo (Indresco-Securitas), el cual cumple con todos los requisitos establecidos en Puerto Rico.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	NA	No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. Informe de Progreso del Pacto Mundial Pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
EVALUACIÓN		
HR10	NA	
MEDIDAS CORRECTIVAS		
HR11	✓	No se tiene constancia de quejas relacionadas con los derechos Humanos presentadas. Pág. 54 Relacionado con los indicadores HR5, HR6, HR7

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
COMUNIDAD LOCAL		
S01	NA	No se consideran indicadores materiales para el Informe Corporativo. El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE PUERTO RICO no tiene un impacto significativo en las comunidades. (www.pactomundial.org) Págs. 46, 92
S09	NA	Informe de Progreso del Pacto Mundial Pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
S10	NA	
CORRUPCIÓN		
S02	✓	MAPFRE PUERTO RICO dispone de mecanismos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con una política de blanqueo de capitales. Págs. 40-41
S03	✓	Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO. Págs. 40-41
S04	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido incidentes significativos de corrupción en MAPFRE PUERTO RICO. MAPFRE PUERTO RICO dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamiento dentro de la organización.
POLÍTICA PÚBLICA		
S05	✓	Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com .
S06	✓	Código Ético y de Conducta de MAPFRE.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
S07	✓	Durante el año 2011 se presentó reclamación ante el Tribunal para el Distrito Federal en el cual se reclama contra todas las aseguradoras miembros de la Asociación para la Suscripción del Seguro Obligatorio de autos en Puerto Rico, alegándose acuerdos para monopolizar el Seguro Obligatorio. La acción está en etapa inicial, y la misma es vigorosamente defendida ya que se niega la existencia de monopolio o de acciones conducentes a su creación.
CUMPLIMIENTO		
S08	✓	MAPFRE PUERTO RICO actúa conforme a las leyes en materia regulatoria. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.



Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PR1	NA	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
PR2	NA	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	✓	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
PR4	✓	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR5	✓	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
MARKETING		
PR6	✓	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
PR7	✓	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	✓	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	✓	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.



Indicadores GRI Suplemento Financiero

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
FS1	✓	MAPFRE y la Responsabilidad Social Política de responsabilidad social. Pág. 32 Disponible también en la web corporativa www.mapfre.com Dimensión Medioambiental de MAPFRE. Pág. 75 Política Medioambiental. disponible también en la web (www.mapfre.com)
FS2	✓	MAPFRE y la Responsabilidad Social Política de responsabilidad social. Pág. 32 Disponible también en la web corporativa www.mapfre.com
FS3	✓	Dimensión Medioambiental de MAPFRE. Pág. 75 Política Medioambiental. disponible también en la web (www.mapfre.com)
FS4	✓	Dimensión Medioambiental de MAPFRE. Pág. 75 Empleados. Pág. 76
FS5	✓	Interacciones con clientes: MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes Canales de atención al cliente. Págs. 57-58
CARTERA DE PRODUCTO		
FS6	✓	MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Págs. 56
FS7	ND	No disponemos de la información tal y como requiere este indicador.
FS8	ND	No disponemos de la información tal y como requiere este indicador.
AUDITORÍA		
FS9	✓	Evaluación de riesgos: MAPFRE y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 44 Carta de verificación externa. Págs. 94-95
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD		
FS10	ND	No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
FS11	NA	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.
FS12	NA	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.
COMUNIDAD		
FS13	✓	Implantación de MAPFRE PUERTO RICO. (Mapa) Pág. 9
FS14	✓	MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes Canales de atención a los clientes. Págs. 57 Productos y servicios aseguradores. Pág. 60
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
FS15	✓	MAPFRE PUERTO RICO aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. MAPFRE y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social. Pág. 32 MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Código de Buen Gobierno Pág. 33 Código Ético y de Conducta (www.mapfre.com)
COMUNICACIONES DE MARKETING		
FS16	✓	MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: formación y desarrollo profesional Cursos de formación Interna. Págs. 50-52



6.4 Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio



La siguiente tabla muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3 y Objetivos de Desarrollo del Milenio según la Memoria Responsabilidad Social de MAPFRE

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*	Objetivo de Desarrollo del Milenio
Derechos Humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • No discriminación: HR4 • Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, • Trabajos forzados: HR7 • Prácticas de seguridad: HR8 • Derechos de los indígenas: HR9 • Relación Empresa/Trabajadores: LA4 • Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9 • Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 • Política Pública: S05 • Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2, • Privacidad del cliente: PR8. DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • No discriminación: HR4 • Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, • Trabajos forzados: HR7 • Prácticas de seguridad: HR8 • Derechos de los indígenas: HR9 • Política Pública: S05 	Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil
Derechos Laborales	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 • Política Pública: S05 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • Trabajos forzados: HR7 • Política Pública: S05 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil
	5. Erradicar el trabajo infantil.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 • Política Pública: S05 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Empleo: LA2 • Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 • Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 • No discriminación: HR4 • Política Pública: S05 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo



Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*	Objetivo de Desarrollo del Milenio
Medio Ambiente	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones, vertidos y residuos: EN18 • Productos y servicios: EN26 • General: EN30, • DESEMPEÑO SOCIAL • Política Pública: S05 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL <ul style="list-style-type: none"> • Materiales: EN1, EN2 • Energía: EN3-EN7 • Agua: EN8-EN10 • Biodiversidad: EN11-EN15 • Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25 • Productos y servicios: EN26, EN27 • Cumplimiento normativo: EN28 • Transporte: EN29 • General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Política Pública: S05 • Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4. 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL <ul style="list-style-type: none"> • Materiales: EN2 • Energía: EN5-EN7 • Agua: EN10 • Emisiones, vertidos y residuos: EN18 • Productos y servicios: EN26, EN27 • General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Política Pública: S05 	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio
Anti-corrupción	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Comunidad: S02-S04 • Política Pública: S05-S06 	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

6.5 Informe de Verificación Externa



Ernst & Young, S.L.
Tonia Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
www.ey.com/ve

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2011

A la Dirección de MAPFRE, S.A.,

Alcance del trabajo:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2011, a nivel global, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3) y el suplemento sectorial financiero.

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2011 incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE a nivel mundial.

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Social así como el contenido del mismo es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de MAPFRE, S.A., los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) del International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) con un alcance de nivel limitado y la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2011, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2010.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de las actas emitidas por el Consejo de Administración y los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2011 a los estándares del GRI.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de

Responsabilidad Social de MAPFRE 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Puerto Rico, Chile y EE.UU., que suponen en su conjunto aproximadamente un 84% del volumen de negocio.

- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" de los indicadores.

En el Anexo adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance junto con la descripción de los procedimientos aplicados para su revisión. Asimismo, se incluye un detalle de los indicadores revisados en cada una de los países incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

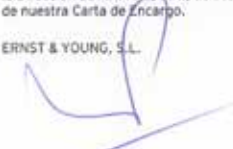
Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2011, y con el alcance indicado, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de MAPFRE, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Miquel Martínez Pedraza
Sócio

Madrid, 6 de febrero de 2012

Tuendia Social Pl. Pablo Ruiz Picasso, 1. 28020 Madrid
Inscrita en Registro Mercantil de Madrid al
Tomo 11746, Libro 6, Folio 125, Sección 6ª.
Nº de inscripción 116.617.01977046.



INDICADORES DE PUERTO RICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICOS		INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		SOCIEDAD	
Desarrollo económico	EE1	PRÁCTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Corporativa	SC1
	EE2	Emprego	LA1		SC9
	EE3		LA2		SC4
	EE4		LA3	SC5	
EE5	LA4		SC6		
Proceso del mercado	EE6	Relación Empresa Trabajadores	LA5	Compensaciones Competencia Global	SC7
	EE7		LA6	Compensación Incentivos	SC8
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			LA7	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS	
Uso de agua	EN3	Salud y Seguridad en el Trabajo	LA8	Equipos de Protección y Servicios	PS1
Energía	EN2		LA9		PS2
Aguas	EN4		LA10	Comunicaciones & Marketing	PS3
Biodiversidad	EN11	Formación y Educación	LA11		PS4
	EN12		LA12	Privacidad del Cliente	PS5
	EN13	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Compensación Formación	PS6
	EN14	DERECHOS HUMANOS		SEPLEMENTO DEL ELECTOR FINANCIERO	
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN15	Prácticas de Servicio y Atención	IR1	AMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	
	EN16		IR2	Seguro de Protección y Servicios	SI1
	EN17	IR3	IR3		SI2
	EN18	IR4	IR4		SI3
EN19	IR5	IR5	SI4		
Profesionales y Servicios	EN20	Experiencia del Cliente	IR6		SI5
Compensación Incentivos	EN21	Trabajos Flexibles	IR7	Cartera de Productos	SI6
		Prácticas de Seguridad	IR8		SI7
			IR9	Auditoría	SI8
		Valoración del Riesgo	IR10	Comunidad	SI9
	Resolución Conflictos	IR11		SI10	
				Salud y Seguridad del Cliente	SI11
				Comunicaciones & Marketing	SI12



7

Informe Anual
FUNDACIÓN MAPFRE
en Puerto Rico 2011



FUNDACIÓN **MAPFRE**



FUNDACIÓN MAPFRE, fundada el 5 de noviembre de 1975 y reconocida como Fundación Cultural privada el 4 de mayo de 1976, es una institución sin fines de lucro promovida por la compañía española de seguros MAPFRE. Su objetivo principal es contribuir al bienestar general de la comunidad. FUNDACIÓN MAPFRE funciona a través de sus cinco institutos: Seguridad Vial, Acción Social, Cultura, Prevención, Salud y Medio Ambiente, y Ciencias del Seguro.

FUNDACIÓN MAPFRE ha destinado en Puerto Rico en los últimos cuatro años casi 2,000,000 millones de euros para el desarrollo de actividades no lucrativas de interés general en las áreas de Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Prevención, Salud y Medio Ambiente, y Seguridad Vial.

Principios de Actuación de la FUNDACIÓN MAPFRE

La actuación de la FUNDACIÓN MAPFRE debe adecuarse a los siguientes principios:

- **Generalidad:** Las actividades que realice para el desarrollo de sus fines deben repercutir en beneficio de la Sociedad y de los ciudadanos en general, o de colectivos genéricos de personas.
- **Objetividad en la Selección de Destinatarios:** La Fundación arbitrará los medios adecuados para lograr la máxima objetividad en la selección de los destinatarios de sus actividades y prestaciones, a cuyo efecto:
 - Hará publicidad suficiente de sus fines y actividades, y facilitará la máxima información posible para que puedan ser conocidas por sus eventuales beneficiarios.
 - No admitirá que se le imponga la concesión de sus prestaciones a personas físicas o jurídicas determinadas.
 - Establecerá, para la concesión de sus prestaciones, condiciones y procedimientos que garanticen la imparcialidad y no discriminación en la determinación de los beneficiarios.
- **Eficacia:** Los órganos de gobierno procurarán que sus actividades se traduzcan en todo lo posible en beneficios efectivos para la Sociedad, o para los colectivos a los que las mismas se destinan, a cuyo efecto la Fundación:
 - Procurará concentrar sus actividades en aquellas áreas en que pueda llevar a cabo una acción efectiva con su dimensión y medios económicos, evitando la dispersión.
 - Potenciará especialmente aquellas actividades que se traduzcan en beneficios directos para los ciudadanos.

- Coordinará la ejecución de sus actividades con la organización del Grupo MAPFRE, cuando así sea conveniente para obtener la máxima eficacia y repercusión social.
- **Colaboración Institucional:** La Fundación podrá coordinar sus actividades con las de otras entidades públicas o privadas que persigan los mismos fines de interés general, estableciendo al efecto los oportunos acuerdos de colaboración.
- **Sensibilidad Social:** La Fundación deberá destinar cada año una parte significativa de su presupuesto a actividades directamente destinadas a ayudar a las personas menos favorecidas económica y socialmente.
- **Equilibrio Territorial:** La Fundación procurará extender sus actividades a todos los países en que esté presente el Grupo MAPFRE, con especial atención a los países iberoamericanos. Dentro de España, deberá procurar que su acción llegue al máximo número posible de comunidades, provincias y municipios.

Objetivos

Los objetivos de FUNDACIÓN MAPFRE son:

- Fomentar la Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la Seguridad Vial, la Medicina y la Salud.
- La mejora de la Calidad de Vida y del Medio Ambiente.
- Fomentar la difusión de la Cultura, las Artes y las Letras.
- Promover la formación y la investigación en materias relacionadas con el Seguro.
- Fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.
- Contribuir a la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la Sociedad.

Las actividades de FUNDACIÓN MAPFRE se desarrollan principalmente en España y en Iberoamérica, y para el cumplimiento de sus fines utiliza los siguientes medios:

- Concesión de ayudas a la investigación.
- Creación y sostenimiento de Centros de carácter docente y de investigación.
- Concesión de becas para estudios en instituciones docentes públicas y privadas.
- Organización de exposiciones artísticas.
- Organización de conferencias, simposios, seminarios y coloquios.



- Organización de campañas de prevención de accidentes, directamente o en colaboración con entidades públicas o privadas.
- Edición y difusión de publicaciones periódicas o unitarias.
- Concesión de becas o ayudas para la rehabilitación física o profesional de minusválidos y organización de actividades que contribuyan a tal fin.
- Promoción y apoyo de actividades y programas para la Educación Sanitaria y la Promoción de la Salud.
- Concesión de ayudas económicas o de otro tipo a las personas o colectivos menos favorecidos de la Sociedad.

En Puerto Rico, FUNDACIÓN MAPFRE entiende que para lograr un mayor impacto en la sociedad es importante trabajar de manera conjunta con sectores de la Sociedad Civil y otras empresas, en función a la especialización de los temas que se van abordando. De esta manera a través de los años, hemos podido potenciar los recursos logrando que cada sector contribuya con su conocimiento y capacidades.

Instituto de Seguridad Vial

A través de su Instituto de Seguridad Vial (ISV), FUNDACIÓN MAPFRE ha participado desde el 2004 en múltiples actividades educativas, centrándose especialmente en los niños y adolescentes.



Momentos en que se firma la proclama, Década de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020.

FUNDACIÓN MAPFRE fue reconocida por la Asociación de Relacionistas Profesionales de Puerto Rico con el Premio Excel, gracias al proyecto de su Instituto de Seguridad Vial “La High Video Awards”, un certamen de vídeos abierto a estudiantes de escuela superior y que resultó el ganador de la categoría de mejor Campaña de Servicio Público. A la vez recibió el premio especial “Francisco Paco Oller” a la creatividad sobresaliente, premio que se adjudica solo cuando es altamente meritorio. Esta distinción extraordinaria significa que de todos los trabajos premiados este año, “La High Video Awards” superó con creces los criterios de evaluación.



Francheska Marcial, Supervisora ISV; César Cienfuegos, y Rosalba Jiménez, de, QVALITAS Consulting; Iraida Meléndez, VP Calidad, RS y RC de MAPFRE PR.

El 11 de mayo de 2011 fue un momento histórico en nuestra Isla, donde se marcó el inicio de la campaña educativa denominada Década de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020, sumándonos a los cientos de países que se han unido en esta iniciativa mundial. El propósito es de reducir la cantidad de fatalidades en las carreteras del país y hacer de nuestras carreteras unas más seguras creando conciencia en cada puertorriqueño, comprometiéndolos de esta forma a salvar sus vidas y las vidas de los demás. FUNDACIÓN MAPFRE se unió a esta iniciativa junto a muchas entidades involucradas dentro del mundo de la seguridad vial, firmando la proclama del movimiento.

Algunos de los reconocimientos recibidos por FUNDACIÓN MAPFRE el pasado año.





También se llevaron a cabo varios esfuerzos y eventos para reforzar el impacto del ISV en Puerto Rico. Entre esas actividades hubo 227 conferencias, además, de 8 de seminarios donde se adiestraron 447 maestros y policías.

Para continuar extendiendo nuestro programa educativo, el 25 de octubre del pasado año se lanzó el Kit Educativo para nivel elemental “Vamos a la Segura”.



A través de una alianza con El Nuevo Día Educador, se coordinó un taller para 250 maestros de toda la isla en donde, al culminar una formación y charla ofrecida por el Instituto de Seguridad Vial, se les hizo entrega del nuevo material educativo. El mismo va dirigido a estudiantes de primero a sexto grado, con el cual los maestros pueden impartir el tema de seguridad vial utilizando esta herramienta adicional. En total, durante las diferentes actividades educativas se impactaron aproximadamente 5,597 personas, siendo muchos de ellos jóvenes.

Además, se participó en varias actividades de difusión de información y materiales educativos a los ciudadanos afectando a 4,125 personas. En total, la participación en todas estas actividades fue de más de 10,169 personas. Asimismo, se realizaron 57 inspecciones de vehículos con la unidad de Inspección Técnica.

El mensaje del principio de prevención desde las etapas de la infancia se continuó con la presentación del personaje infantil “Berto”, y se impactaron 2,990 niños alrededor de la Isla a través de las Rondas de Lecturas presentadas en escuelas y en distintas actividades para niños. Este año se pautaron 17 Tirillas de Berto en uno de los periódicos más importantes del país: El Nuevo Día, en la sección de niños, Mi Pequeño Día.

Existen dos cómics del personaje Berto sobre seguridad vial, el cual es repartido a todos los niños que asistan a los diferentes eventos que realiza el ISV, de manera que lleven consigo el mensaje de seguridad vial a sus hogares.



“Villa Segura” Parque Rodante de Seguridad Vial

El Parque Rodante de Seguridad Vial “Villa Segura” tiene como objetivo educar a los niños en los temas de seguridad vial relacionados con su diario vivir. A través de este proyecto, el ISV contribuye a la formación de futuros jóvenes y adultos con mayor conciencia y responsabilidad vial.



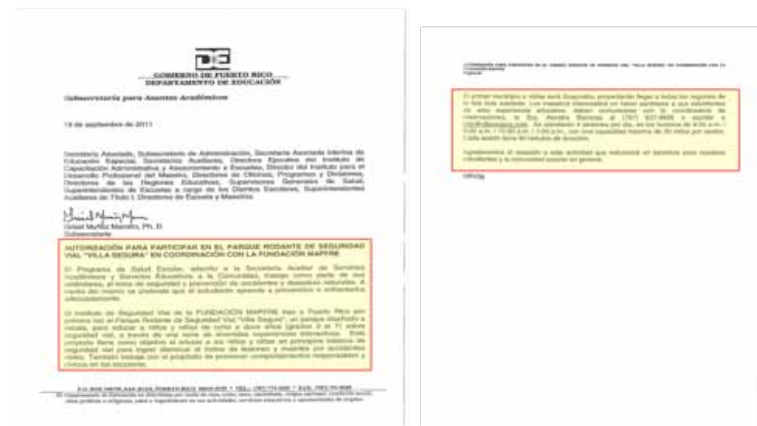
“Villa Segura” fue inaugurado en el Municipio de Guaynabo el 26 de octubre de 2011, convirtiéndose en la primera ciudad donde se localizó el parque.



Vista parcial del Parque Rodante “Villa Segura”.

Cuenta con una pista impresionante, diseñada a escala, lo que da a los niños una experiencia realista de tránsito en la ciudad. Contiene las carreteras, semáforos, señales de tránsito, rotondas y pasos de peatones e incluye vehículos tales como autos y bicicletas, y equipo de protección. Se complementa con un vagón que contiene un salón de clases con aire acondicionado donde los niños son adiestrados en los principios básicos de la seguridad vial a través de una presentación interactiva, de forma gratuita. En la estancia de 3 meses en Guaynabo se impactó a 2,238 niños.

Endoso del Departamento de Educación al Parque Móvil



Campañas de Seguridad Vial en 2011

Como en años anteriores, se llevó a cabo la campaña de formación dirigida a los empleados de MAPFRE PUERTO RICO, esta vez bajo el lema “A Paso Seguro Siempre, Seguridad Vial Peatonal 2011”, la cual tuvo un gran respaldo. Como parte de las actividades se entregó camisetas alusivas a la campaña a todos los empleados de MAPFRE PUERTO RICO para utilizarse todos los viernes mientras la campaña estuvo activa. Se llevó a cabo nuevamente el concurso de “trivias”; con el tema de la Campaña con premios para fomentar la participación general que ascendió a casi 440 empleados.



Charlas durante la campaña “A Paso Seguro Siempre”.



Escena de la obra "Manéjalo", escrita y actuada por el conocido actor Jimmy Navarro.

Durante el segundo semestre se presentó en diferentes espacios una obra de teatro escrita y actuada por el conocido actor puertorriqueño Jimmy Navarro para jóvenes titulada "Manéjalo" uniendo la comedia y el drama para llevar el mensaje del uso del casco protector, las consecuencias de conducir a exceso de velocidad y bajo los efectos del alcohol. Se logró llegar a más de 500 estudiantes con una excelente acogida y logrando el objetivo de educar a más personas a ser responsables en las vías.



La exposición "La Calle Grita" se exhibe continuamente alrededor de la isla.

Muestra de Humor Gráfico "La Calle Grita"

La muestra de caricaturas "La Calle Grita" continuó exponiéndose en diversas organizaciones como el Museo de Arte e Historia de Arecibo del 14 de julio al 19 de agosto con motivo de la culminación de la celebración de los 30 años de la Asociación de Caricaturistas de Puerto Rico.

La Calle Grita, fue incluida como la más importante muestra de caricaturas nunca antes expuesta en Puerto Rico llamada "40/30". Actualmente, parte de las obras de La Calle Grita continúan exhibiéndose en el Departamento de Reclamaciones Auto del Edificio Central de MAPFRE PUERTO RICO en San Juan.



"La Calle Grita" formó parte de "40/30", la más importante muestra de caricaturas expuesta en Puerto Rico



Campaña Navideña

Para terminar el año y con el firme propósito de evitar tragedias en las carreteras en una temporada donde las fiestas y el consumo de alcohol son la orden del día, se llevó a cabo nuestra tradicional Campaña Navideña llamada "Estas Navidades van a estar Pa'sas", aludiendo al tema de que si se consume alcohol, hay que pasar la llave para evitar accidentes de tránsito. En esta ocasión se llevó a cabo una campaña educativa a través de una canción navideña creada por el cantautor José Nogueras y el grupo juvenil J-Son, participantes de "La High Video Awards". Las pautas pasaron en las principales emisoras de radio de la Isla. También FUNDACIÓN MAPFRE estuvo activa en las redes sociales con una página en Facebook que llegó a tener más de 1,000 seguidores y en la cual se ofrecían consejos de



La campaña “Estas Navidades van a estar Pa’sas”, usó como base la canción navideña creada por el cantautor José Nogueras y el grupo juvenil J-Son, y tuvo presencia en las redes sociales.

prevención. Con motivo de las Fiestas de la Calle San Sebastián, tuvimos participación de un personaje emblemático del mensaje de prevención al conducir: la Llave. Este personaje interactuó con el público presente exhortándolos a pasar la llave si iban a beber y haciéndolos repetir el lema “Hay que saber pasarla”.

Instituto de Acción Social

FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico a través de su Instituto de Acción Social, patrocinó la educación de niños y niñas víctimas de maltrato de tres hogares de acogida: Casa de Niños Manuel Fernández Juncos, El Hogar del Niño y El Hogar San Miguel en Ponce. También, apoyó a niños y jóvenes discapacitados a través de SER de Puerto Rico (Sociedad de Educación y Rehabilitación de PR). Asimismo, preocupados por la alta tasa de desertores escolares en el país, FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico, viene apoyando al Hogar Teresa Toda - Politécnico Teresiano, con el Proyecto Juventud Adelante, para el rescate de niñas del pueblo de Loiza que se encuentran en alto riesgo de abandonar la escuela. De igual manera se comenzó a apoyar el Proyecto Nuestra Escuela, constituido para educar a los que ya han decidido regresar a sus estudios y que a través de esta entidad terminan su secundaria y muchos entran en la universidad.



En mayo se realizó la entrega de cheques simbólica a algunos de los beneficiarios de FUNDACIÓN MAPFRE. (En esta foto: Hogar Teresa Toda, Casa de Niños Manuel Fernández Juncos, Hogar del Niño y SER de Puerto Rico. En la foto durante la firma de los convenios de colaboración, de izquierda a derecha: José De La Mata, Vice Presidente Senior Recursos Humanos y Administración MAPFRE; Iraida Meléndez, Vicepresidente Calidad, Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas MAPFRE; Padre Francisco Javier Aricuzcuren, Director Ejecutivo Casa Manuel Fernández Juncos; Dorcas Cruz, Coordinadora de Finanzas Hogar del Niño; Hna. Dulce Thelma Pujols, Directora Ejecutiva Hogar del Niño; Nilda R. Morales Presidenta & CEO SER de PR; Raúl Costilla, Presidente y CEO de MAPFRE; Hna. Inés Peña, Administradora Hogares Teresa Toda; Heidi Fuentes, Coordinadora Programa Juventud Adelante-Politécnico Teresiano y Belinda Pujols, Coordinadora FUNDACION MAPFRE).

Entidad	Proyecto
Casa de Niños Manuel Fernández Juncos	Becas para educación y desarrollo integral de niños en alto riesgo de exclusión social y víctimas de maltrato.
El Hogar del Niño	Becas para educación y desarrollo integral de niñas en alto riesgo de exclusión social y víctimas de maltrato.
Hogar Teresa Toda	Juventud Adelante: Programa contra la deserción escolar en niñas de alto riesgo de exclusión social.

Sigue en la pág. 104



Entidad	Proyecto
SER de PR	Tecno Educación del Futuro (Educación a niños y jóvenes con discapacidad)
Hogar San Miguel	Educación integral a niños víctimas de maltrato
Nuestra Escuela	Educación integral a desertores escolares



Charlas "El placer de servir"

Se ofrecieron 2 charlas bajo el tema: "El Placer de Servir", en donde participaron 47 empleados de MAPFRE PUERTO RICO y la otra charla se ofreció a la Fundación Banco Popular en donde participaron 50 empleados.

En el área de Formación 10 empleados de la Sucursal de San Juan tomaron el curso de voluntariado online.



Por primera vez, y en colaboración con el Fideicomiso de Conservación de Puerto Rico, 14 empleados voluntarios de MAPFRE PUERTO RICO se unieron a la campaña de Limpieza Internacional de Costas el 17 de septiembre de 2011, en donde se recogió basura de diversos cuerpos de agua como playas y ríos.

Programa de Voluntariado

Durante el 2011 se realizó un total de 27 actividades de voluntariado, de las cuales campañas solidarias fueron 22, jornadas: 3, e iniciativas locales, 2. El número de beneficiarios directos fue de 12,547 y el total de beneficiarios indirectos 1,060. Para la realización de estas actividades desarrolladas durante el año 2011 contamos con la participación de un total de 184 voluntarios.

CONVOCATORIA

FUNDACIÓN MAPFRE y su Instituto de Acción Social lanzan el nuevo:

CURSO "ON LINE" DE VOLUNTARIADO 2011

¿Qué es un voluntario/a?

Voluntario/a: es la persona que dedica parte de su tiempo, de manera desinteresada, a actividades en favor de los demás o de intereses colectivos y lo hace de forma organizada, en el centro de una institución. (Definición de César García-Rodríguez)

¿Quiénes se pueden inscribir?

Todo empleado que desee participar en programas de voluntariado.

¡RESERVA tu espacio y forma PARTE del CAMBIO!

Espacios limitados
Para más información comuníquese con Belinda Pujols a la ext. 5672

www.fundacionmapfre.com FUNDACIÓN MAPFRE Programa de VOLUNTARIOS



“Sembrando Amor” fue el lema que se acuñó para celebrar en el Día Internacional del Voluntariado en MAPFRE. La actividad se llevó a cabo en El Hogar del Niño, una de las entidades apoyadas por FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico.



La actividad se llevó a cabo el 29 de noviembre de 2011 en colaboración con el Fideicomiso de Conservación de PR. Allí se les ofreció una charla educativa a las niñas del Hogar sobre la importancia de los árboles para el medio ambiente y de la conservación de los árboles nativos de Puerto Rico y el proceso de la siembra. Luego se realizó la siembra de los árboles nativos escogidos previamente y se terminó la actividad con un ágape a las niñas.



Otra actividad para celebrar el Día Internacional del Voluntariado en MAPFRE fue la adquisición de las camisetas para participar en la Caminata de SER de Puerto Rico el 4 de diciembre de 2011 en el Coliseo Mario Quijote Morales en Guaynabo con el propósito de recolectar fondos para la entidad.



Participación de Voluntarios de MAPFRE



Visita de Fernando Garrido a Puerto Rico En el mes de marzo tuvimos la visita de Fernando Garrido, Director General del Instituto de Acción Social, a las entidades beneficiadas por FUNDACIÓN MAPFRE en donde tuvo la oportunidad de conocer y compartir con los participantes de los diferentes proyectos.

Colaboraciones Especiales

En coordinación con el Departamento de Mercadeo y FUNDACIÓN MAPFRE se llevó a cabo la iniciativa de la recolección de lentes para la organización Luxottica y One Sight, una Fundación que apoya el cuidado de la visión donde recicla y entrega lentes a personas con escasos recursos mediante clínicas optométricas globales.



Fernando Garrido, Director General del Instituto de Acción Social, visitó las entidades beneficiadas por FUNDACIÓN MAPFRE



MAPFRE goes GREEN FUNDACIÓN MAPFRE

Dale una nueva vida a tus viejos espejuelos



¿Sabías que, alrededor del mundo, 284 millones de personas sufren de visión pobre debido a que no tienen acceso o no pueden comprar espejuelos?
¡Tú puedes ayudar!

LUXOTTICA
Deposita tus espejuelos usados en:
Área Designada:
Succursales MAPFRE
Durante los días:
14 noviembre - 14 diciembre 2011

OneSight, una fundación que apoya el cuidado a la vista, recicla y entrega espejuelos a personas de escasos recursos económicos durante sus Clínicas Oportométricas Globales. OneSight y EyeMed forman parte de la organización de Luxottica y se dedican a ayudar a la gente a ver.

OneSight
Giving the gift of sight





Actividades en MAPFRE Durante el 2011

A través de Recursos Humanos, se realizan múltiples actividades con los empleados para poder llevar a cabo actividades de voluntariado en diferentes entidades como: hogares de niños y de ancianos, personas discapacitadas, asociaciones contra enfermedades como cáncer, distrofia muscular, leucemia, entre otras; aparte de la mano de obra voluntaria por parte de los empleados para reparaciones, pintura, etc.

Algunas Actividades Realizadas a Estos Fines Fueron

Venta de libros y artículos de navidad, recogido de artículos de primera necesidad, recogido de alimentos para personas necesitadas y venta de camisetas de campañas de las Entidades apoyadas por FUNDACIÓN MAPFRE, con días casuales.



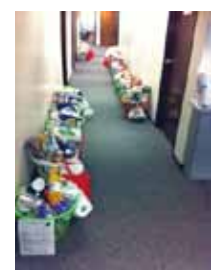
"Purple Day": Sociedad de Leucemia y Linfoma



"B Cool": Asociación de la Distrofia Muscular, MDA

Otras actividades realizadas durante el 2011 fuera de las aportaciones que hace Acción Social fueron:

ONG/ Colaboración	Descripción de Actividad	Nº de Participantes (empleados)
Cruz Roja Americana	Donación de Sangre para el Banco de Reserva	52
MDA Puerto Rico	Venta de camisetas pro fondos entidad	390
Sociedad Americana del Cáncer	Venta de camisetas pro fondos entidad	209
Feria de Medicina Alternativa	Clínica de Salud para Empleados	400
Sociedad contra la Leucemia Cap. de PR	Venta de camisetas pro fondos entidad	439
Bazar Navideño	Venta de artículos de Navidad para recaudación de fondos	200
Vacunación Influenza	Vacunación para empleados	69
Encendido Navideño	Actividad navideña con empleados	150
Canastas de Bendición	Entrega de artículos de alimentos a familias necesitadas	500
Hogar San Juan Bosco	Entrega de meriendas para niños	500



Canastas de Bendición



Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente

Dando continuidad a la Campaña “Con Mayor Cuidado” de prevención de accidentes domésticos entre las personas mayores, se firmó una alianza con el Ministerio de la Familia. Gran parte de sus beneficiarios son personas de la tercera edad y que además supervisan los hogares de acogida. Con ellos se llevaron a cabo adiestramientos para sus profesionales y también a los mayores bajo su cuidado. Además se ofrecieron 13 charlas alrededor de la isla a mayores, cuidadores y profesionales, en colaboración con nuestras Educadoras en Salud, en las que se impactaron 850 personas. Además, participamos en mesas informativas y ferias geriátricas impactando 1,250 personas, para un total de 2,100 beneficiados, esto apoyado por una campaña de divulgación en los medios.

Entre las actividades que ha llevado a cabo el IPSMA se encuentran:

- La alianza con el Fideicomiso de Conservación de PR
- La promoción de las becas, ayudas y premios
- La promoción Revistas como Trauma
- Mesa Informativa - Personas impactadas Esperanza para la Vejez - 300

Instituto de Cultura

FUNDACIÓN MAPFRE en colaboración con el El Museo de Arte de Puerto Rico (MAPR) inauguraron el 9 de junio de 2011 la exposición Pablo Picasso Suite Vollard París, 1930-1937 Colecciones FUNDACIÓN MAPFRE. La muestra estuvo expuesta hasta el 21 de agosto de 2011 y tuvo una amplia cobertura por los medios de comunicación.



Exposición Pablo Picasso
Suite Vollard París, 1930-1937
Colecciones FUNDACIÓN MAPFRE



Primera reunión
del Ministerio de la
Familia. Al centro el
Sub Secretario del
Departamento
de la Familia





Contáctenos en MAPFRE PUERTO RICO

MAPFRE PUERTO RICO
URB. TRES MONJITAS INDUSTRIAL
297 AVE. CARLOS CHARDÓN
SAN JUAN PR 00918-1410

DIRECCIÓN POSTAL
PO BOX 70333
SAN JUAN PR 00936-8333

www.mapfrepr.com

Iraida Meléndez
Vicepresidente
Calidad, Responsabilidad Social y
Relaciones Corporativas
Tel. 787-250-5285
imelendez@mapfrepr.com

Francheska Marcial
FUNDACIÓN MAPFRE
Tel. 787-250-6500 ext. 6353
fmarcial@mapfrepr.com

Belinda Pujols
Departamento de Calidad / FUNDACIÓN MAPFRE
Tel. 787-250-6500 ext. 6672
bpujols@mapfrepr.com





© **MAPFRE** | PUERTO RICO



www.mapfrepr.com

MAPFRE | PUERTO RICO



mapfrepr.com