

Responsabilidad Social



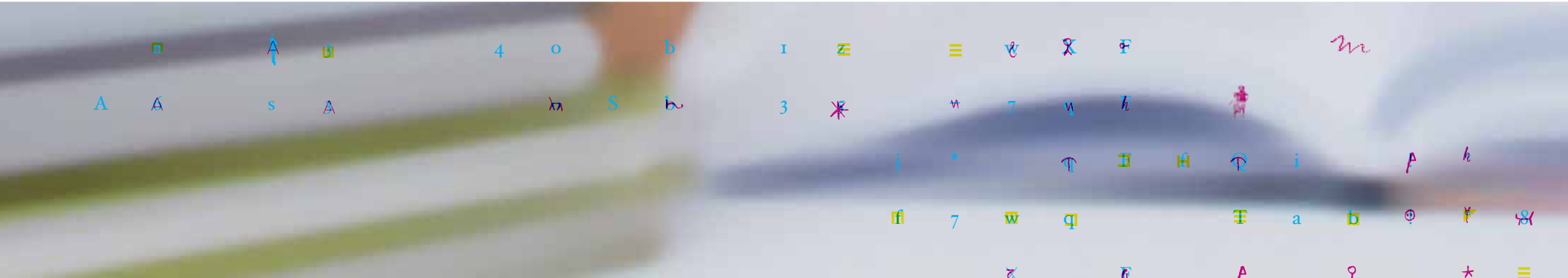
Responsabilidad Social



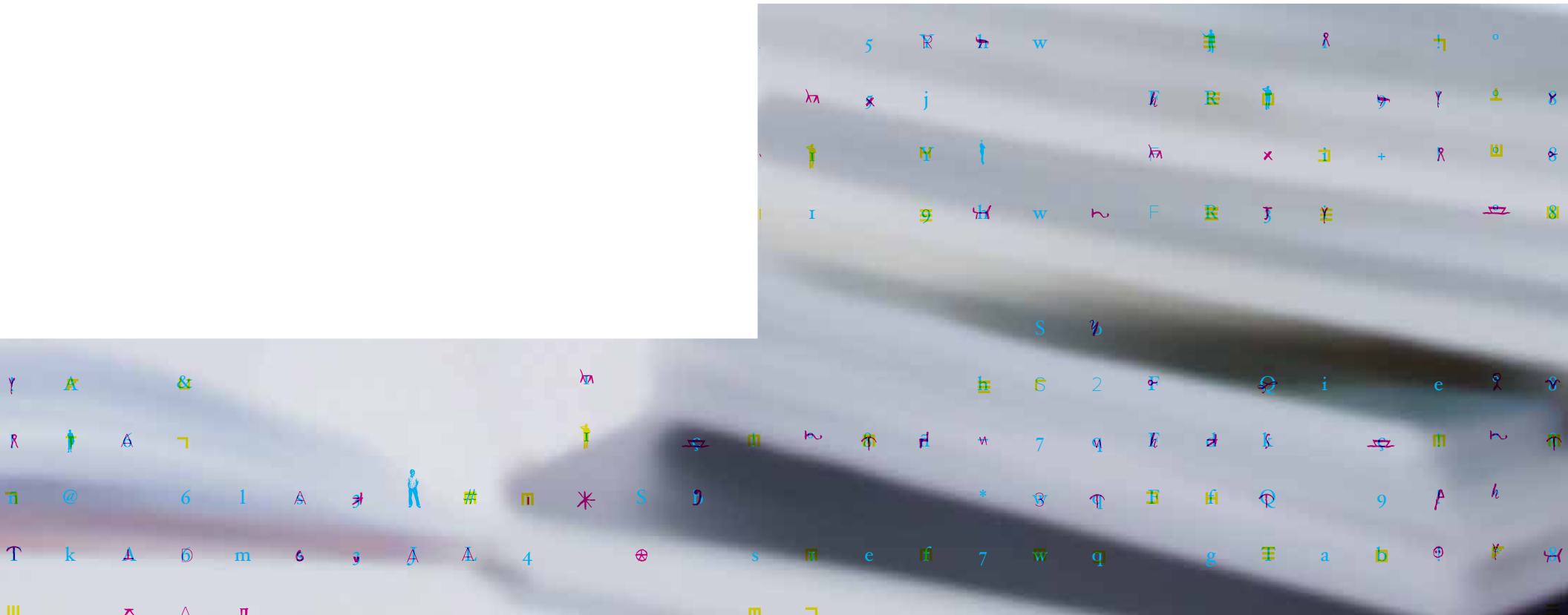
Contenidos

1. Carta del Presidente	4
2. Información General	7
2.1 MAPFRE PUERTO RICO	7
2.1.0 Historia	7
2.1.1 Implantación en Puerto Rico	9
2.1.2 Organigramas y Oficiales y la Junta Directiva	10
2.2 Sistema MAPFRE	14
2.2.1 Implantación: Mapa de Implantación del Grupo	24
2.2.2 Principales Magnitudes Económicas	26
2.2.3 Organos de Gobierno	27
3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social	29
3.1 Política de Responsabilidad Social	29
3.2 Modelo de Actuación	31
3.3 Grupos de Interés	32
3.4 Actuación Ética y Socialmente Responsable	33
3.5 Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno	36

4. Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO	39
4.1 MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados	39
4.1.1 Estructura de Plantilla	39
4.1.2 Empleo y Selección	39
4.1.3 Evaluación y Desarrollo Profesional	40
4.1.4 Formación	40
4.1.5 Política de Retribuciones y Compensaciones	42
4.1.6 Igualdad de Oportunidades y Conciliación	44
4.1.7 Salud y Seguridad en el Trabajo	45
4.2 MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes	46
4.2.1 Canales de Atención al Cliente	46
4.2.2 Fidelización	49
4.2.3 Productos y Servicios 2010	49
4.2.4 Reclamaciones	50
4.2.5 La Calidad	51
4.3 MAPFRE PUERTO RICO y sus Mediadores	53
4.3.1 Oficinas	53
4.3.2 Profesionales de la Mediación	54
4.3.3 Acuerdos de Distribución	57
4.4 MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores	57
4.4.1 Tipos de Proveedores	57
4.4.2 Canales de Relación con los Proveedores	57
4.4.3 Criterios de Selección	58
4.4.4 Formación a los Proveedores	58
4.4.5 Calidad	58



5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO	61
5.1 Política Medioambiental Corporativa	61
5.2 Infomación de Consumos y Gestión Energética	62
6. Información Complementaria	65
6.1 Principales Asociaciones , Premios y Jornadas	65
6.2 Principios Seguidos para la Elaboración del Informe de Responsabilidad Social	66
Índice de Indicadores GRI	68
6.3 Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	84
6.4 Informe de Verificación Externa	86
7. Informe Anual FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico 2010	89

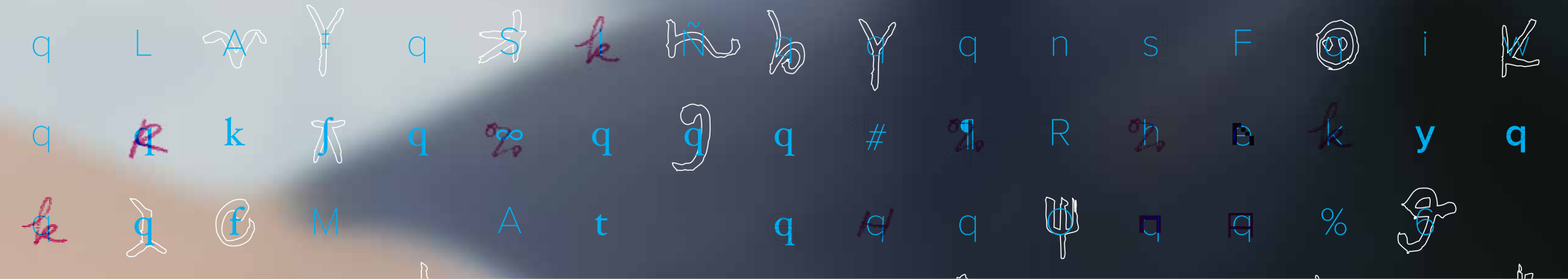


Estimado lector

Este año, están recibiendo el primer ejemplar de nuestro informe de Responsabilidad Social correspondiente al Grupo MAPFRE en Puerto Rico, el cuál se acompaña además de los informes anuales de cuentas auditados.

Hablar de Responsabilidad Social no es nuevo en MAPFRE. Es y ha sido uno de los pilares básicos de nuestra actividad empresarial, la cual no se concibe sin tener presente la actuación ética y socialmente responsable, como aspectos claves para lograr sostenibilidad. Nuestros principios institucionales y las prácticas del Grupo, son un reflejo de la importancia que para nosotros tiene la Responsabilidad Social. Esto nos ha llevado además en 2010, a ser parte 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.

Tener una actuación Socialmente Responsable, implica tener presente en las actuaciones de la empresa, la armonía y bienestar de los diferentes grupos de interés con los que la compañía interactúa: accionistas, empleados, clientes, intermediarios, proveedores y público en general. En estos momentos donde la economía y los mercados atraviesan dificultades la empresa no puede dejar a un lado el entorno humano que la rodea ni de las diferentes comunidades en las que opera.



1

Carta del Presidente



RAÚL COSTILLA PRESIDENTE

La generación de empleo, las condiciones laborales, nuestro plan medioambiental, los nuevos y más cercanos servicios, la innovación, el Buen Gobierno y las actuaciones que se realizan a través de la Fundación, son solo algunas de prácticas que hemos venido desarrollando para cumplir fielmente con esta responsabilidad que tenemos con la sociedad.

Finalmente, la transparencia es otro de los aspectos básicos a tener en cuenta para entender la Responsabilidad Social. Este informe es una muestra más de ello y el mismo ha sido verificado por la firma Ernst & Young LLP conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras aplicables a las compañías de seguros.

En MAPFRE seguiremos desarrollando nuestra actividad empresarial, de acuerdo a las mejores prácticas de gestión que permitan lograr los resultados y objetivos establecidos, pero con una perspectiva de sostenibilidad y futuro. Esto solo es posible integrando la Responsabilidad Social como parte de la Gestión.

Aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo y agradecer el apoyo que siempre nos dan.

Atentamente,



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.
 - 1990 - MAPFRE adquiere la compañía y sus afiliadas.
 - 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.
 - 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 en los Estados Unidos.
 - 2003 - Las compañías que componen nuestro grupo asegurador en Puerto Rico cambiaron sus nombres corporativos para incluir el nombre de MAPFRE y MAPFRE PRAICO CORPORATION 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 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.
- En enero de 2010 aquella aseguradora que en el 1990 se convirtió en parte de MAPFRE cumplió 90 años de existencia, siendo la aseguradora de más antigüedad del mercado. MAPFRE PUERTO RICO 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 y una empresa que se dedica a la venta y distribución del "Etch" a través de los concesionarios de automóviles y de nuestras sucursales.
- 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.

Con el auspicio de FUNDACIÓN MAPFRE, PUERTO RICO continua desarrollando actividades para promover la seguridad a través de su Instituto de Seguridad Vial y para fomentar 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

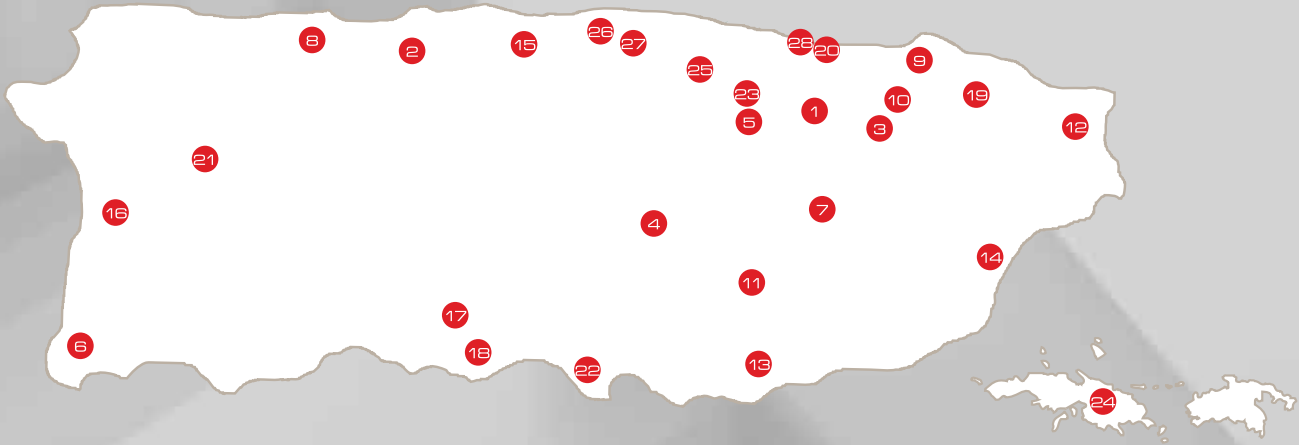
Al cierre del 2010, MAPFRE PUERTO RICO contaba con 28 sucursales alrededor de la Isla, incluyendo una en la isla de St. Thomas para servir el mercado de las Islas Vírgenes Estadounidenses. Asimismo cuenta con sobre 11,000 proveedores de servicio de salud, y se mantiene desarrollando productos y plataformas 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 24 oficinas delegadas y empleando de forma directa a 833 personas. En adición, cuenta con 708 representantes autorizados, 119 productores, 15 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2010 se firmaron con bancos y entidades financieras 11 acuerdos lo que generaron 451 puntos de venta; con centros de concesionarios, 34 acuerdos generando 57 puntos de venta y se firmaron 7 acuerdos adicionales con 9 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 esta una variedad de las fortalezas de la Empresa en Puerto Rico.

Representantes Autorizados	Productores	Agencias Generales
708	119	15

	Acuerdos Suscritos	Puntos de Venta
Bancos e Instituciones Financieras	11	451
Centros Concesionarios	34	57
Acuerdos Adicionales	7	9



1. Américo Miranda

2. Arecibo

3. Avenida De Diego

4. Barranquitas

5. Bayamón

6. Cabo Rojo

7. Caguas
8. Camuy

9. Canóvanas

10. Carolina

11. Cayey

12. Fajardo

13. Guayama

14. Humacao
15. Manatí

16. Mayagüez

17. Ponce

18. Ponce Coto Laurel

19. Río Grande

20. San Juan

21. San Sebastián
22. Santa Isabel

23. Santa Rosa

24. St Thomas

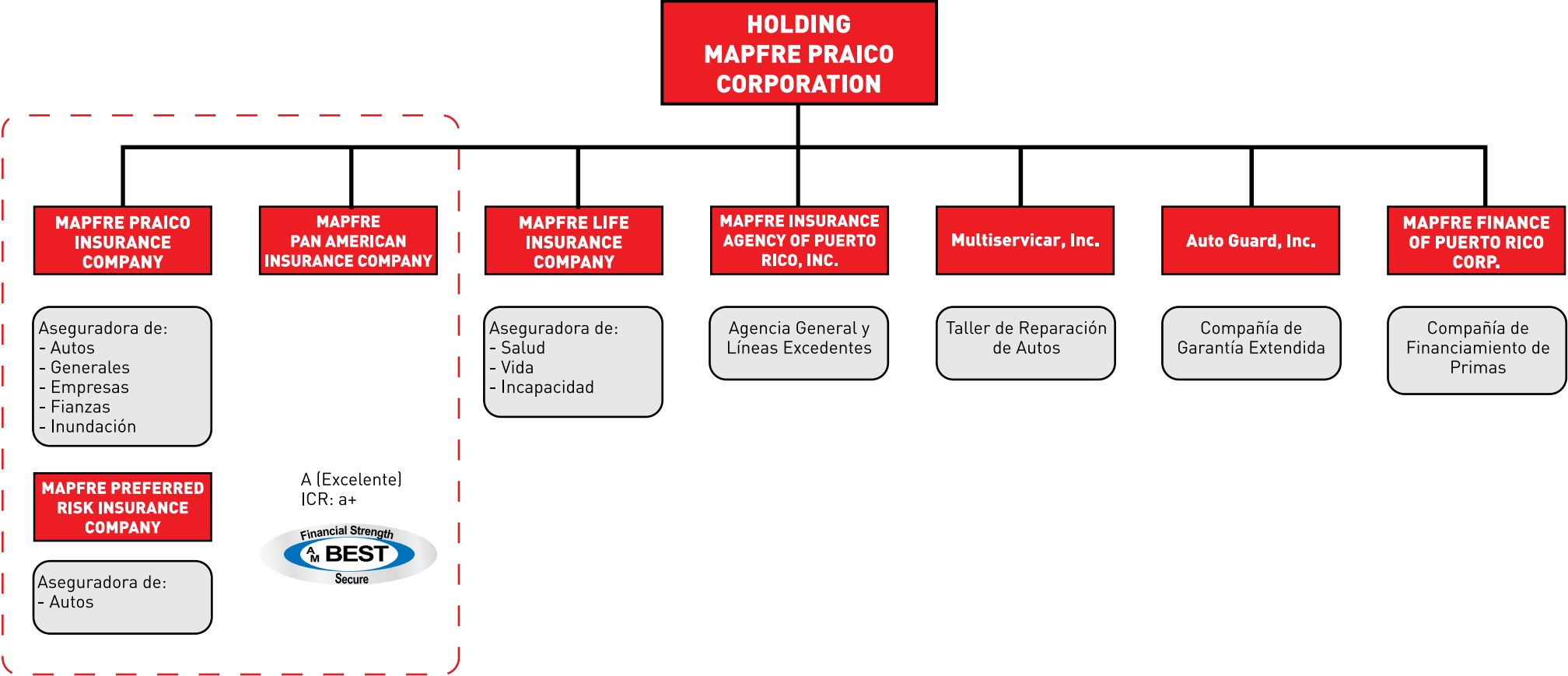
25. Toa Baja

26. Vega Alta

27. Vega Baja

28. Viejo San Juan

2.1.2 Organigramas y Oficiales y la Junta Directiva



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

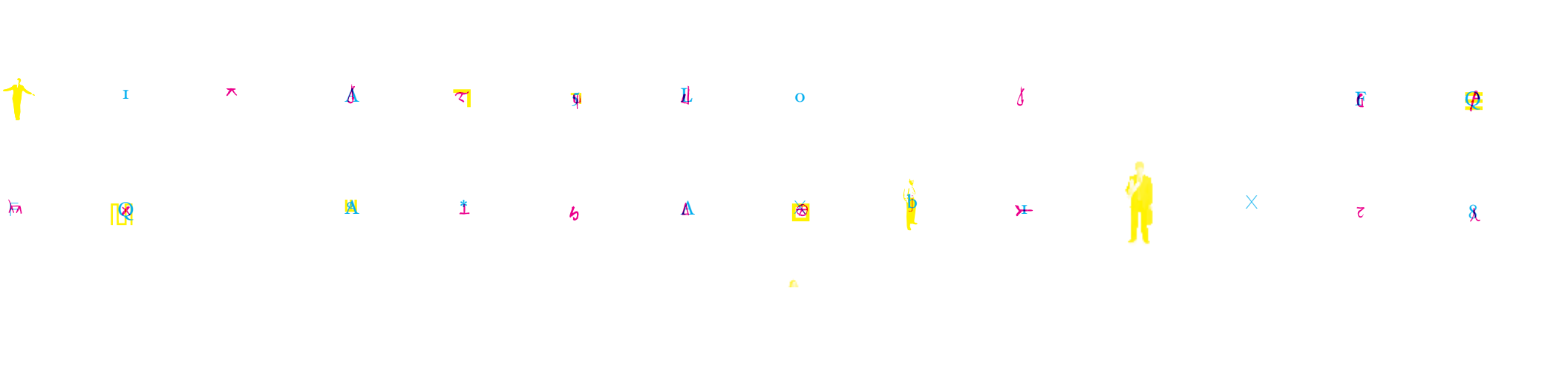
	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente	Presidente y CEO
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
David E. González	Director	Miembro	Vicepresidente 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-Grupo Vida 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-Word 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.

MAPFRE tiene una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español, y una amplia implantación multinacional. Al cierre del ejercicio 2010 ocupaba el sexto puesto en el ranking de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en el de América Latina.

Desde el año 2000 tiene establecida una importante alianza estratégica con CAJA MADRID, matriz del cuarto mayor grupo financiero español, cuyo objetivo es lograr el máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes comerciales de ambos grupos en la distribución de productos aseguradores y financieros.

Principales Actividades del Ejercicio

En el ejercicio se han llevado a cabo las siguientes operaciones:

- Acuerdo con CATALUNYACAIXA, por el que MAPFRE VIDA y MAPFRE FAMILIAR han adquirido una participación del 50 por 100 en las filiales de seguros y pensiones de dicha entidad financiera, valorada en 549,6 millones de euros.
- Adquisición por MAPFRE INTERNACIONAL de una participación adicional del 10 por 100 en el capital social de MAPFRE GENEL SIGORTA, en precio de 35,2 millones de euros. Tras esta operación, la participación en dicha filial se sitúa en el 99,75 por 100.
- Adquisición por MAPFRE ASISTENCIA de una participación del 100 por 100 en el capital social de INSURE AND GO, compañía dedicada a la intermediación de seguros de viaje

y otros (principalmente Hogar y Motor) en el Reino Unido, mediante un desembolso de 31,3 millones de euros.

Las inversiones detalladas anteriormente se han financiado con el excedente de tesorería disponible, mediante la disposición de líneas de crédito, y en el caso del acuerdo con CATALUNYACAIXA mediante financiación concedida por dicha entidad.

Con independencia de estas operaciones en mayo de 2010 se firmó el acuerdo con BANCO DO BRASIL para la constitución de una alianza estratégica en los negocios de Personas, Seguros Generales y Autos. Al cierre del ejercicio se estaban realizando los trámites necesarios para la obtención de las autorizaciones preceptivas para la materialización de las operaciones societarias. Esta alianza permitirá consolidar la posición conjunta de ambos socios en el sector, y constituir uno de los más importantes grupos aseguradores de Brasil, con una cuota de mercado del 16 por 100, que supone ocupar la primera posición en seguros de personas y la segunda en seguros de daños.

Recursos Humanos

El siguiente cuadro refleja la situación de la plantilla al cierre del ejercicio 2010, comparada con la del ejercicio precedente.

CATEGORÍAS	NÚMERO					
	ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Directivos	450	391	754	631	1.197	1.022
Jefes	1.489	1.977	2.490	2.209	3.966	4.186
Técnicos	6.521	8.996	8.282	8.319	14.836	17.315
Administativos	8.220	5.789	8.538	6.913	16.745	12.702
Total	16.680	17.153	20.064	18.072	36.744	35.225



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 con fianza en los registros contables y financieros, y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

Durante el ejercicio 2010 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.

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 iniciativas para divulgar las principales políticas y normativas internas a través de la intranet del Grupo, y las acciones de formación para el desarrollo profesional y capacitación continua de sus directivos y empleados.

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 cinco Servicios de Auditoría Interna en España, y de catorce Unidades de Auditoría Interna localizadas en los principales países de América Latina, y en Turquía, Filipinas, Portugal y Estados Unidos, coordinados y supervisados por la Dirección General de Auditoría del Grupo.

Durante el ejercicio 2010 se han llevado a cabo un total de 984 trabajos de auditoría, de los que 372 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 171 la Organización Territorial y 100 las entidades filiales, mientras que 231 han sido trabajos especiales y 110 auditorías de sistemas; y se han dedicado 17.768 horas a la formación de los auditores internos, lo que representa un ratio de 122 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 2010, 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.

Con fecha 22 de diciembre de 2010, el Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A. aprobó la nueva estructura de la Auditoría Interna adaptada a la nueva estructura operativa del Grupo que entró en vigor el 1 de enero de 2011.

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 Programme), 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 internos.
- 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 para 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 2010 a 18.137 millones de euros, con incremento del 9,9 por 100. Las primas consolidadas han sumado 16.973,1 millones de euros, con incremento del 8,8 por 100. Los ingresos totales por operaciones han alcanzado la cifra de 20.801,6 millones de euros, incluyendo 330,8 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:

Seguro Directo Internacional

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

	2010	2009	% 10/09
Vida	1.200,8	953,5	25,9%
MAPFRE AMÉRICA	1.128,1	909,7	24,0%
MAPFRE INTERNACIONAL	72,7	43,8	66,0%
No Vida	5.838,3	4.992,8	16,9%
MAPFRE AMÉRICA	4.027,5	3.395,7	18,6%
MAPFRE INTERNACIONAL	1.810,8	1.597,1	13,4%
PRIMAS TOTALES	7.039,1	5.946,3	18,4%

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:

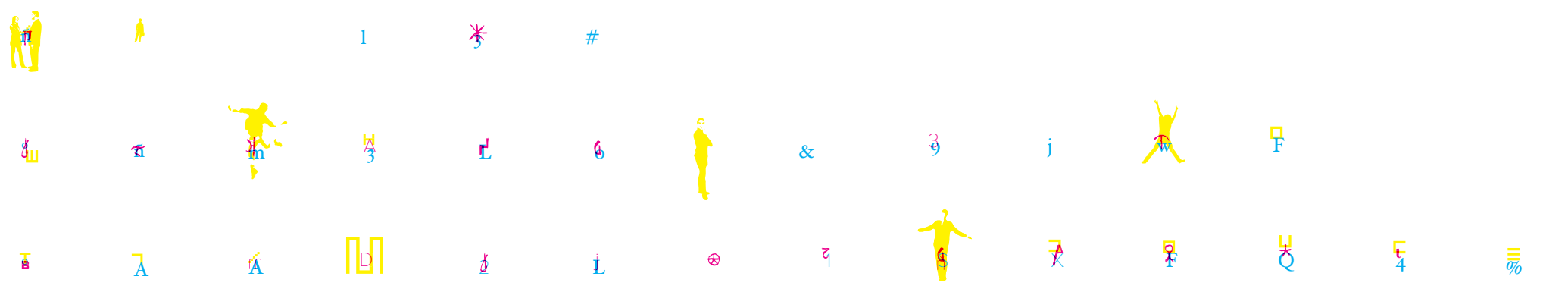
PAÍS	PRIMAS (VIDA Y NO VIDA)			Moneda Local %10/09
	2010	2009	%10/09	
BRASIL	2.106,6	1.644,5	28,1%	8,1%
VENEZUELA	619,7	855,4	[27,6%]	36,5%
MÉXICO	500,4	379,7	31,8%	16,5%
ARGENTINA	458,6	402,1	14,1%	13,1%
COLOMBIA	382,2	251,8	51,8%	26,0%
PUERTO RICO	310,7	287,1	8,2%	2,0%
CHILE	210,6	138,0	52,6%	32,4%
CENTROAMERICA	187,5	38,5	–	–
PERÚ	189,6	144,5	31,2%	16,4%
OTROS	189,7	163,8	15,8%	–
MAPFRE AMÉRICA	5.155,6	4.305,4	19,7%	

Cifras en millones de Euros

	2010	2009	% 10/09
Seguro directo España	9.551,6	9.502,8	0,5%
- Primas emitidas y aceptadas	7.404,9	7.305,8	1,4%
- Ingresos de inversiones	1.625,6	1.576,6	3,1%
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	521,1	620,4	[16,0%]
Seguro directo internacional	7.834,3	6.603,1	18,6%
- Primas emitidas y aceptadas	7.039,1	5.946,3	18,4%
- Ingresos de inversiones	731,0	593,0	23,3%
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	64,2	63,8	0,6%
Negocios globales	4.413,8	3.719,4	18,7%
- Primas emitidas y aceptadas	3.693,0	3.249,2	13,7%
- Ingresos de inversiones	552,9	323,2	71,1%
- Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	167,9	147,0	14,2%
Sociedad matriz	564,8	935,6	[39,6%]
SUBTOTAL INGRESOS	22.364,5	20.760,9	7,7%
Ajustes de consolidación y otras sociedades	[1.893,7]	[1.930,5]	[1,9%]
SUBTOTAL INGRESOS CONSOLIDADOS	20.470,8	18.830,4	8,7%
Aportaciones brutas a fondos de pensiones	330,8	377,3	[12,3%]
TOTAL INGRESOS POR OPERACIONES	20.801,6	19.207,7	8,3%

Cifras en millones de Euros

Los ingresos totales consolidados del ejercicio 2010 presentan cifras superiores a las del año anterior, como resultado del dinamismo del seguro directo internacional y del reaseguro, la recuperación de las ventas en España, y unos mayores ingresos financieros.



Resultados

El beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducidos socios externos) ha alcanzado la cifra de 933,5 millones de euros, con incremento del 0,7 por 100. En el siguiente cuadro se presenta el origen y composición del resultado:

	2010	2009	Var %
SEGURO Y REASEGURO DE NO VIDA			
Primas emitidas y aceptadas	12.767,9	11.900,3	7,3%
Primas imputadas netas de reaseguro cedido y retrocedido	10.882,6	10.242,4	6,3%
Siniestralidad neta y variación de otras provisiones técnicas	(7.680,0)	(7.244,0)	6,0%
Gastos de explotación netos de reaseguro	(2.711,9)	(2.486,3)	9,1%
Otros ingresos y gastos técnicos	(36,0)	(67,7)	(46,8%)
Resultado Técnico	454,7	444,4	2,3%
Ingresos financieros netos y otros no técnicos	783,3	723,5	8,3%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE NO VIDA	1.238,0	1.167,9	6,0%
SEGURO Y REASEGURO DE VIDA			
Primas emitidas y aceptadas	4.205,2	3.706,5	13,5%
Primas imputadas netas de reaseguro cedido y retrocedido	3.940,4	3.471,8	13,5%
Siniestralidad neta y variación de otras provisiones técnicas	(3.834,1)	(3.455,3)	11,0%
Gastos de explotación netos de reaseguro	(658,0)	(549,4)	19,8%
Otros ingresos y gastos técnicos	(1,3)	(3,6)	(63,9%)
Resultado Técnico	(553,0)	(536,5)	3,1%
Ingresos financieros netos y otros no técnicos	922,5	834,3	10,6%
Plusvalías (minusvalías) no realiz. en inversiones Unit Linked	(1,7)	26,2	-
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA	367,8	324,0	13,5%

	2010	2009	Var %
OTRAS ACTIVIDADES			
Ingresos de explotación	438,2	532,5	(17,7%)
Gastos de explotación	(418,1)	(488,4)	(14,4%)
Otros ingresos y gastos	(179,8)	(71,3)	-
RESULTADO DE LAS OTRAS ACTIVIDADES	(159,7)	(27,2)	-
Resultado por reexpresión de estados financieros	(15,1)	(18,5)	-
Beneficio antes de impuestos	1.431,0	1.446,2	(1,1%)
Impuesto sobre beneficios	(367,4)	(407,8)	(9,9%)
Beneficio después de impuestos	1.063,6	1.038,4	2,4%
Resultado después de impuestos de actividades interrumpidas	0,1	(2,3)	-
Resultado del ejercicio	1.063,7	1.036,1	2,7%
Resultado atribuible a socios externos	(130,1)	(109,2)	19,1%
Resultado atribuible a la Sociedad dominante	933,5	926,8	0,7%

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 11,4 por 100.



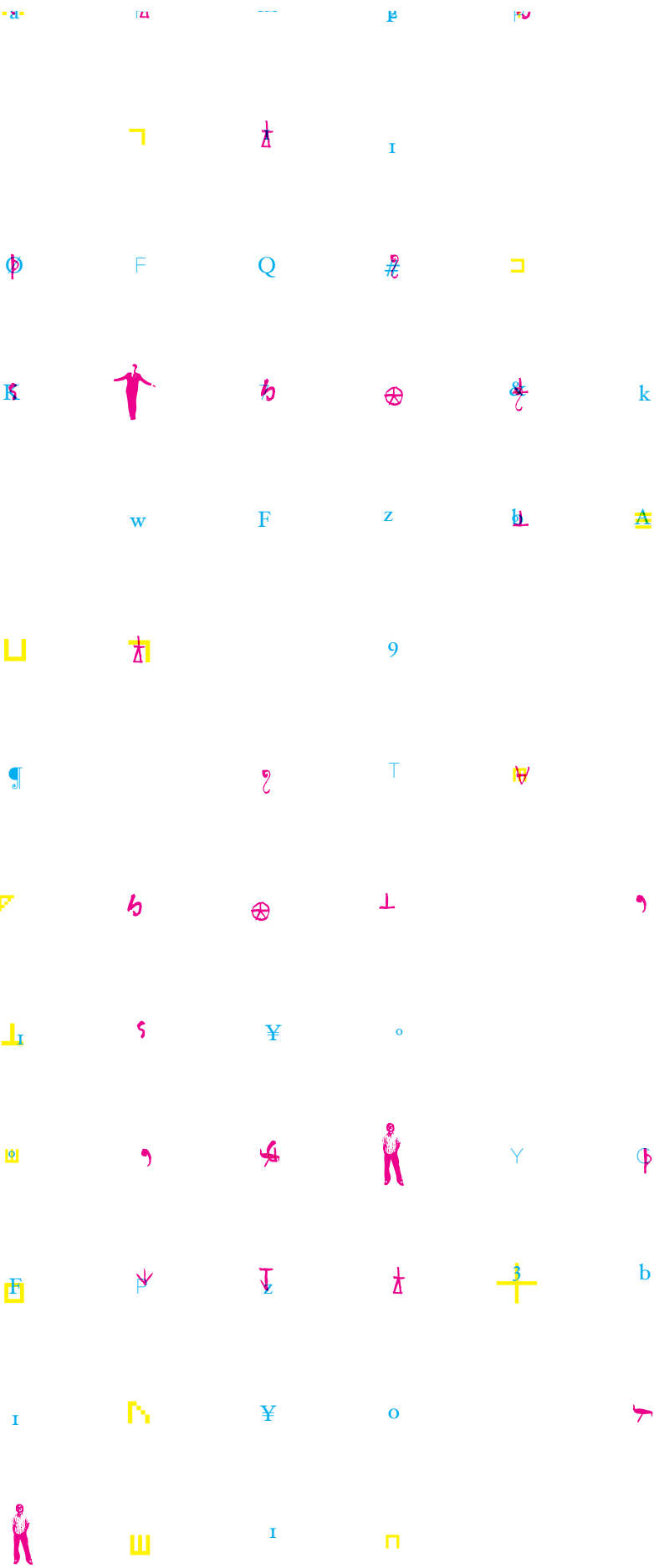
MAPFRE y GRUPO MUNDIAL presentaron la nueva compañía en Panamá.

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 2010	Aportación al resultado consolidado de 2009
RESULTADO DEL SEGURO DIRECTO DE ESPAÑA	642,4		642,4	615,3
UNIDAD VIDA	135,1		135,1	125,2
MAPFRE FAMILIAR	412,8		412,8	430,8
MAPFRE EMPRESAS	94,5		94,5	59,3
Resultado del seguro directo internacional	317,6		280,9	202,4
MAPFRE AMÉRICA	214,6	[23,9]	190,7	100,8
MAPFRE INTERNACIONAL	103,0	[12,8]	90,2	101,6
Resultado de negocios globales	166,3		155,7	136,6
MAPFRE GLOBAL RISKS	21,5		21,5	17,4
MAPFRE RE	124,2	[10,6]	113,6	102,9
MAPFRE ASISTENCIA	20,6		20,6	16,3
Resultado de otras actividades	[21,5]		[79,3]	[64,1]
MAPFRE INMUEBLES	[22,4]		[22,4]	[13,3]
MAPFRE QUAVITAE	0,9	[0,4]	0,5	[1,8]
BANCO DE S.F. CAJA MADRID-MAPFRE			[57,4]	[49,0]
Otras entidades y ajustes de consolidación			[66,2]	36,6
MAPFRE S.A.			933,5	926,8

Cifras en millones de Euros





Balance

En el cuadro siguiente se presenta el balance consolidado:

	2010	2009
Activo		
Fondo de comercio	2.258,4	1.643,9
Inmovilizado material	399,3	480,6
Tesorería	1.497,4	861,1
Inversiones e inmuebles	33.707,2	30.844,1
Participación del reaseguro en la provisiones técnicas	3.092,6	2.484,1
OTROS ACTIVOS	7.717,4	6.792,0
TOTAL ACTIVO	48.672,3	43.105,8
PASIVO		
FONDOS PROPIOS	6.541,9	6.165,7
SOCIOS EXTERNOS	1.253,9	928,1
DEUDA FINANCIERA Y SUBORDINADA	2.122,1	2.062,6
PROVISIONES TÉCNICAS	33.461,9	29.767,1
- Provisiones de seguros de Vida	19.649,8	17.253,5
- Otras provisiones técnicas	13.812,1	12.513,6
PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	713,2	405,0
OTROS PASIVOS	4.579,3	3.777,3
TOTAL PASIVO	48.672,3	43.105,8

Cifras en millones de Euros

Los activos totales gestionados, incluyendo los fondos de inversión y fondos de pensiones, ascendían a 56.471,1 millones de euros (49.573,2 millones de euros al cierre del ejercicio anterior), con incremento del 13,9 por 100.

Ratings

Standard & Poor’s

ENTIDAD	2010	2009
MAPFRE SA (Rating de emisor de deuda)	A+ Perspectiva Negativa	A+ Perspectiva Estable
MAPFRE SA Deuda senior (€ 275 MM)	A+ Perspectiva Negativa	A+ Perspectiva Estable
MAPFRE SA (Deuda subordinada€ 700 MM)	A- Perspectiva Negativa	A- Perspectiva Estable
MAPFRE GLOBAL RISKS (Rating de fortaleza financiera)	AA Perspectiva Negativa	AA Perspectiva Estable
MAPFRE RE (Rating de fortaleza financiera)	AA Perspectiva Negativa	AA Perspectiva Estable
The Commerce Group (Rating de fortaleza financiera)	A Perspectiva Estable	A Perspectiva Estable
The Commerce Group Deuda senior (\$300 MM)	BBB	BBB

Moody’s

ENTIDAD	2010	2009
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
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS (Rating de fortaleza financiera)	Ba3 Perspectiva Estable	Ba3 Perspectiva Estable
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS VIDA (Rating de fortaleza financiera)	Ba3 Perspectiva Estable	Ba3 Perspectiva Estable
MAPFRE ARGENTINA A.R.T. (Rating de fortaleza financiera)	Ba3 Perspectiva Estable	Ba3 Perspectiva Estable
The Commerce Group (Deuda senior \$300 MM)	Retirado	Baa2

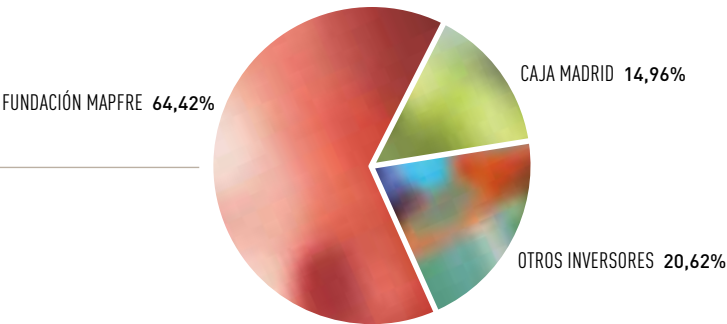
A.M. Best

ENTIDAD	2010	2009
MAPFRE RE (Rating de fortaleza financiera)	A + Perspectiva Negativa	A + Perspectiva Negativa
MAPFRE PRAICO (Rating de fortaleza financiera)	A (Excelente) Perspectiva Estable	A (Excelente) Perspectiva Estable
MAPFRE TEPEYAC (Rating de fortaleza financiera)	A – (Excelente) Perspectiva Estable	A – (Excelente) Perspectiva Estable
The Commerce Group (Rating de fortaleza financiera)	A + Perspectiva Negativa	A + Perspectiva Negativa
The Commerce Group (Deuda senior \$300 MM)	a -	a -

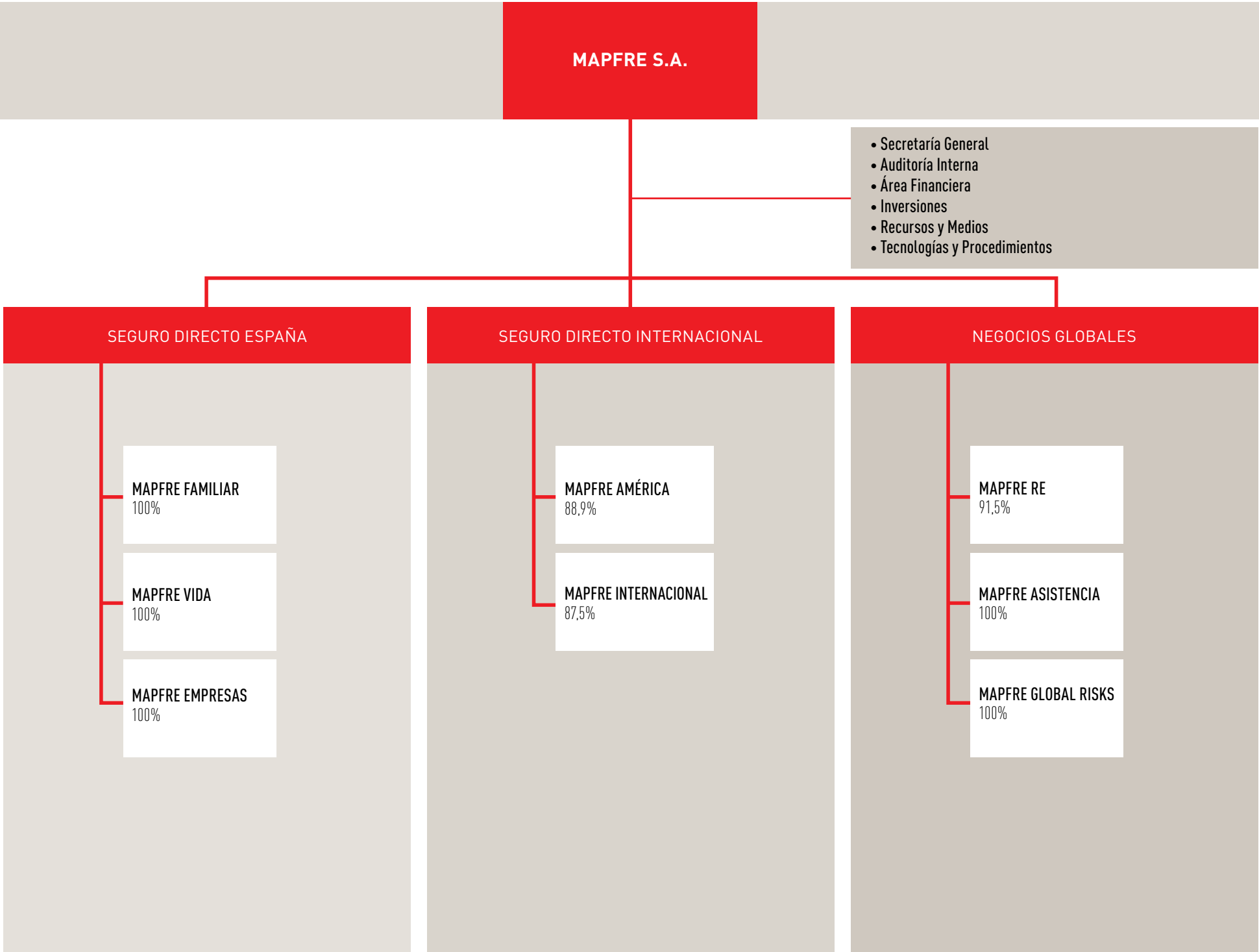
Fitch

Entidad	2010	2009
ASEGURADORA MUNDIAL S.A. (Rating de fortaleza financiera)	AA- (GTM) Perspectiva Estable	—
MAPFRE BHD (Rating de fortaleza financiera)	A – (DOM)	A – (DOM)
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. (Rating de fortaleza financiera)	AA (COL) Perspectiva Estable	—
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. (Rating de fortaleza financiera)	AA (COL) Perspectiva Estable	—
MAPFRE LA CENTROAMERICANA (Rating de fortaleza financiera)	AA (SLV) Perspectiva Estable	AA (SLV) Perspectiva Estable
TÜRKIYE GENEL SIGORTA (Rating de fortaleza financiera)	AA (TUR) Perspectiva Estable	AA (TUR) Perspectiva Estable

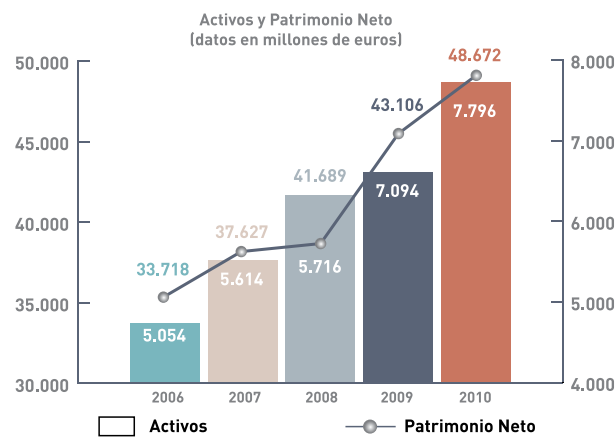
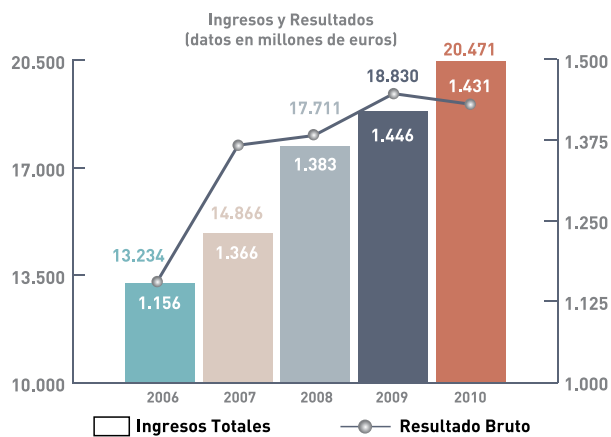
Estructura Accionarial



Organigrama Corporativo 2010



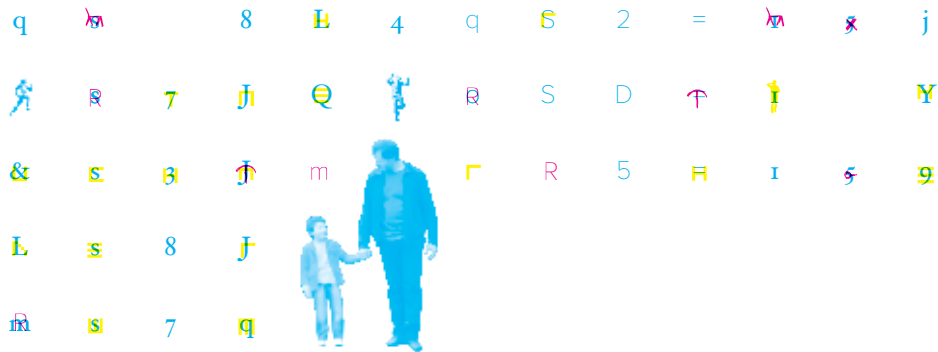
Grupo MAPFRE: Magnitudes Básicas



RATIOS DE GESTIÓN	2006	2007	2008	2009	2010
No Vida					
Ratio de siniestralidad neta de reaseguro	69,0%	68,0%	68,8%	70,8%	70,6%
Ratio de gastos netos de reaseguro	24,9%	24,6%	25,1%	24,9%	25,2%
Ratio combinado neto de reaseguro	93,9%	92,6%	93,9%	95,7%	95,8%
Vida					
Gastos explotación netos/provisiones (MAPFRE VIDA)	0,89%	0,88%	0,92%	1,16%	1,07%
Rentabilidad sobre patrimonio neto	16,1%	17,5%	19,5%	16,7%	14,7%

Magnitudes Básicas 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



2.2.1 Implantación: Mapa de Implantación del Grupo

MAPFRE es un grupo empresarial español independiente, del que forma parte MAPFRE PUERTO RICO, que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios. La sociedad matriz del Grupo se denomina MAPFRE S.A. y sus 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-Word Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

FUNDACIÓN MAPFRE es propietaria de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional. MAPFRE tiene una posición destacada de liderazgo en el seguro español, y una amplia implantación internacional en sobre 40 países, incluyendo Europa, América, África y Asia, en Seguro Directo, Reaseguro y Asistencia.

Al cierre del ejercicio 2010 ocupaba el sexto puesto en el “ranking” de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en América Latina. Durante el 2010 MAPFRE empleó a 36,744, 1,519 más que el año anterior.

Implantación del Negocio y Distribución Geográfica 2010

Número de países con presencia	43
Número de empleados	36.744
España	16.680
Otros países	20.064
Número de oficinas	5.351
España	3.226
América - Seguro directo	1.972
Otros países	153

○ ● ●	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

● ● ●	Alemania
● ● ●	Bélgica
○ ● ●	España
● ● ●	Francia
● ● ●	Grecia
● ●	Hungría
● ●	Irlanda
● ● ●	Italia
● ●	Luxemburgo
○ ● ●	Portugal
● ● ●	Reino Unido
● ●	Rusia
○ ●	Turquía

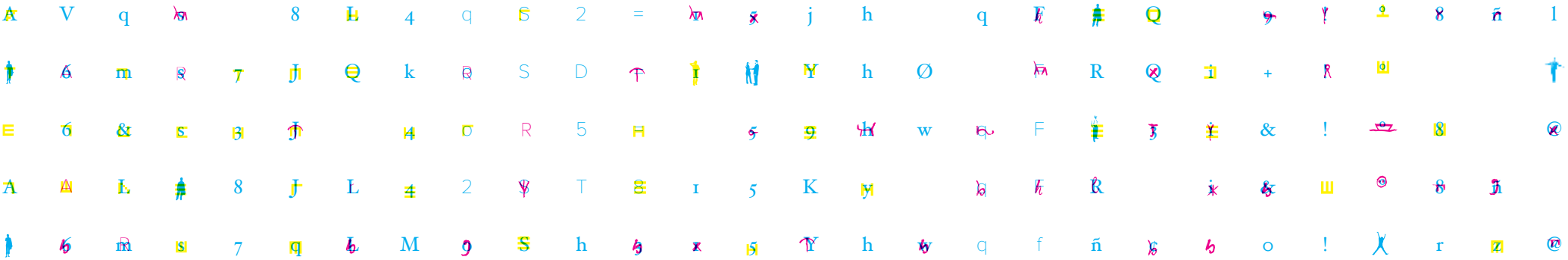
● ●	Bahrain
● ●	Emiratos Árabes
● ●	China
○ ● ●	Filipinas
● ●	India
● ●	Jordania

● ●	Argelia
● ●	Egipto
● ●	Libia
● ●	Túnez

TOTAL OFICINAS PROPIAS	5.351
TOTAL OFICINAS BANCASEGUROS	6.124

○ SEGURO DIRECTO	● ASISTENCIA	● GLOBAL RISKS	● REASEGURO
------------------	--------------	----------------	-------------





2.2.2 Principales Magnitudes Económicas

El siguiente cuadro refleja las magnitudes básicas que definen la dimensión Económica del Grupo MAPFRE:

	2010	2009	Var.%10/09
Ingreso por operaciones			
Primas de seguros y reaseguros	18.137,0	16.501,3	9,9
Aportaciones brutas a Planes de Pensiones	330,8	377,3	(12,3)
Ingreso de inversiones	2.909,5	2.492,8	16,7
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	753,2	831,3	(9,4)
Ajustes de consolidación y otras sociedades	(1328,9)	(994,9)	33,6
INGRESOS TOTALES POR OPERACIONES	20.801,6	19.207,7	8,3
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	1.431,00	1.446,2	(1,1)
RESULTADO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE	933,5	926,8	0,7
Fondos gestionados de productos de Vida y Ahorro			
Provisiones Técnicas Vida	20.319,8	17.663,1	15,0
Fondos de Pensiones	5.193,1	3.781,4	37,3
Fondos de Inversión y cartera gestionadas	2.605,7	2.686,0	(3,0)
TOTAL FONDOS GESTIONADOS DE PRODUCTOS DE VIDA Y AHORRO	28.118,6	24.130,5	16,5
ACTIVOS TOTALES GESTIONADOS (1)	56.471,1	49.573,2	13,9

CIFRAS EN MILLONES DE EUROS
[1] Incluye activos totales, fondos de pensiones y fondos de inversión.

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

	2010	2009	2008	2007	2006
Número de países con presencia	43	43	45	43	39
Número de empleados	36.744	35.225	34.603	30.615	28.006
España	16.680	17.153	16.838	16.671	15.725
Otros países	20.064	18.072	17.765	13.944	12.281
Número de oficinas	5.351	5.806	5.789	5.458	4.712
España	3.226	3.278	3.243	3.090	2.910
América-Seguro directo	1.972	1.980	2.002	1.890	1.665
Otros países	153	548	544	478	137
Distribución territorial del negocio por primas					
España	41%	49%	55%	64%	65%
América-Seguro directo	28%	26%	24%	24%	22%
Otros países	31%	25%	21%	12%	13%



En el siguiente cuadro se reflejan las cuotas de mercado de MAPFRE:

	2010	2009	2008	2007	2006
España (primas)					
Automóviles	20,5%	20,1%	20,6%	20,5%	20,4%
Salud	6,3%	8,1%	7,9%	7,8%	7,8%
Resto no Vida	17,4%	17,2%	18,2%	18,2%	18,1%
Vida	12,8%	9,0%	9,7%	10,3%	8,3%
TOTAL	14,7%	13,0%	13,9%	14,4%	13,5%
España Vida (provisiones técnicas)	12,3%	10,7%	11,4%	11,4%	10,3%
Latinoamérica (primas no Vida)	n.d.	7,9%	6,9%	6,1%	6,2%

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 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. Estos 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

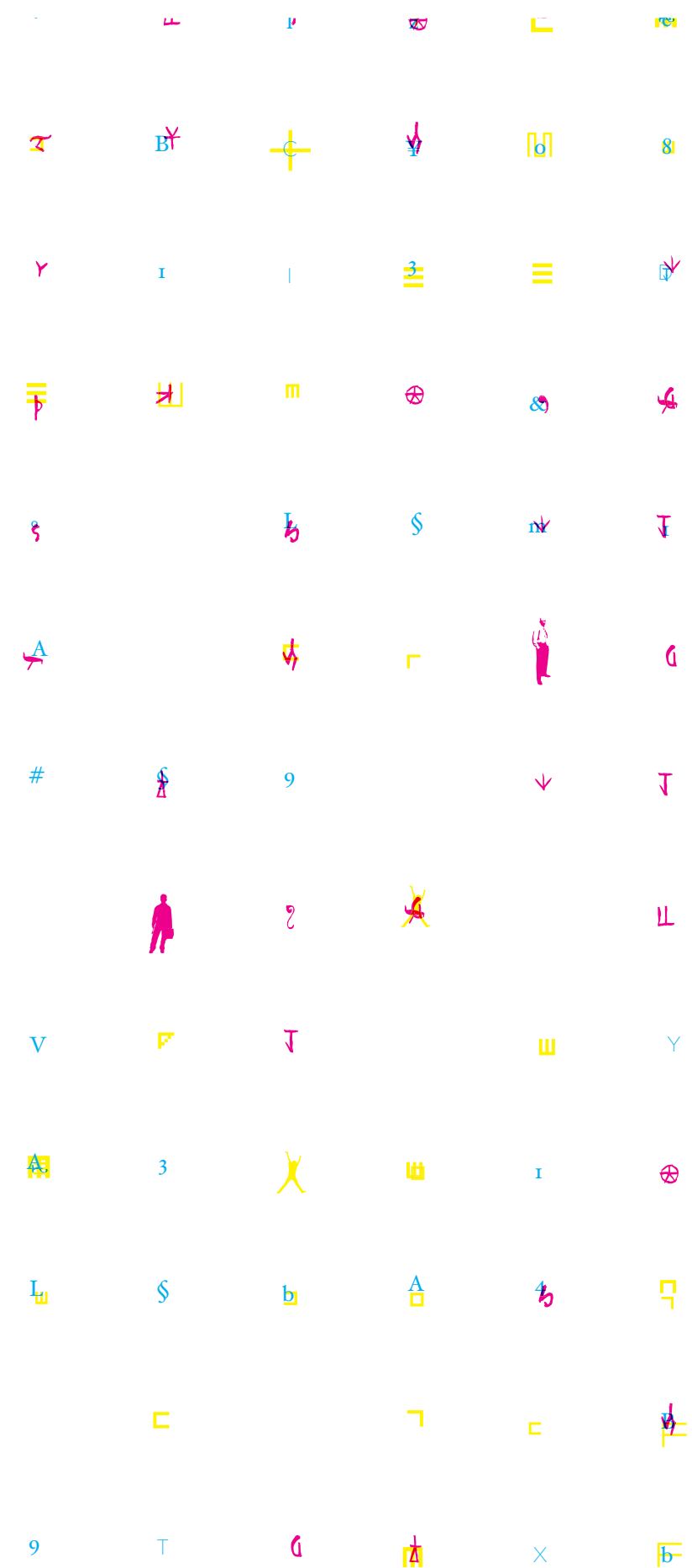
MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social

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, y 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 los diez principios que se reflejan en el siguiente cuadro con detalle de las principales actuaciones llevadas a cabo en el último trienio en relación con cada uno de ellos. Desde que se actualizó en 2008 la política de Responsabilidad Social del Grupo, se han realizado grandes avances.



Principio 1	Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
Principio 2	Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
Principio 3	Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza, edad o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.
Principio 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.
Principio 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.
Principio 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.
Principio 7	Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
Principio 8	Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.
Principio 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.
Principio 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.

4 b S b = 3 * * 7 q E

j * w q F H Q i A k n

fi 7 w q F F a b q F 8 T

3.2 Modelo de Actuación

El modelo de actuación socialmente responsable 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 de FUNDACIÓN MAPFRE.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
RESPONSABILIDAD SOCIAL <ul style="list-style-type: none">- Relaciones de equidad con los grupos de interés.- Actuación respetuosa con el medio ambiente.- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP (United Nations Environmental Program).- Memoria Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI (Global Reporting Initiative).
BUEN GOBIERNO <ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento escrito de las obligaciones legales.- Transparencia en la gestión y en la información.- Comportamiento ético.
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD a través de las actividades no lucrativas de interés general. que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE.

MAPFRE PUERTO RICO crea en 2009 su Departamento de Calidad y Responsabilidad Social. 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 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, se mantiene desarrollando productos y servicios que distinguen a MAPFRE PUERTO RICO de la competencia y ayuden a superar las expectativas de nuestros clientes.

MAPFRE PUERTO RICO, cumpliendo con su compromiso de Responsabilidad Social a través de la FUNDACIÓN MAPFRE, llevó a cabo importantes actividades que tuvieron lugar durante todo el año. Participó activamente en eventos beneficiando respetadas entidades sin fines de lucro, como la Fundación Renace y la Fundación Haz un Regalo de Amor (conciencian sobre la donación de órganos), La Cruz Roja Americana, Hogar Andrés (Institución de Niños) en Bayamón, Hogar Ave María (Institución de Infantes), entre otros.

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

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 2010 se continuó con el patrocinio de varios equipos deportivos, como los Puerto Rico Islanders (fútbol) y Las Criollas de Caguas (volibol superior femenino).

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

- Vuelta a PR en 4x4
- Feria de Autos Antiguos
- Carrera Familiar “Haz un Regalo de Amor”
- Festival del Niño y los Santos Reyes
- Torneo de Golf MAPFRE
- Torneo de Golf Fundación Reliable
- Torneo de Golf Amigos de la MDA
- Convención de Gerentes de Flota
- Edición libro “El Yunque”

Puerto Rico Islanders



Feria de Autos Antiguos



Torneo de Golf MAPFRE



Conferencia de Prensa libro “El Yunque”



6 g m B J Y 4 p S ly = r 5 Y h W q Y v o i
B 5 Y h w q F R 3 i Y t ° 8 n
V q s 8 H 4 q S 2 = m x j h q F # Q 9 Y 0 8 n l

Campaña de Imagen Corporativa- El departamento de Recursos Humanos llevó a cabo una campaña interna de Imagen Corporativa cuyo propósito fue orientar al empleado sobre la importancia de proyectar una buena imagen a los clientes externos e internos. Se trataron temas sobre la apariencia personal y la vestimenta profesional, así como el uso apropiado del correo electrónico, entre otros. La acogida por parte de los empleados fue muy positiva.

Campaña de Terremotos 2010- “Todo el año es Temporada de Terremotos, ¿estás listo?” Puerto Rico está ubicado en una zona geográfica de movimientos sísmicos muy activa. A esos efectos, MAPFRE PUERTO RICO, cumpliendo con su política de Responsabilidad Social, llevó a cabo una iniciativa para promover la toma de medidas especiales en caso de que un terremoto afecte la Isla.

Se realizó una campaña publicitaria a través de los medios de prensa electrónica como endi.com y en el portal interno de MAPFRE PUERTO RICO. Asimismo, se colgó en la web www.mapfrepr.com/terremotos una guía de terremotos que el usuario podrá descargar con instrucciones de qué hacer antes, durante y después de un movimiento telúrico.

La campaña “Todo el año es Temporada de Terremotos, ¿estás listo?” continúa orientando masivamente a través de su página en Internet sobre este importante tema.

Campaña Temporada de Huracanes - En Puerto Rico la temporada de huracanes comienza el 1° 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 Puerto Rico esté preparado para estos eventos, MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo una campaña de orientación al público en general.

Como parte de la campaña se publicaron anuncios radiales por las frecuencias AM y FM durante los meses de agosto a octubre de 2010. Además, se hizo disponible material impreso con información importante sobre el tema y mapas de huracanes para seguir su trayectoria.



3.3 Grupos de Interés

MAPFRE en 2010 ha revisado, modificado y definido su Mapa de 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.

Las políticas de Responsabilidad Social deben responder a criterios dinámicos, que den respuesta a los cada vez más exigentes compromisos empresariales y a las demandas de las diferentes Partes Interesadas, nuevo concepto que engloba todos aquellos grupos que están afectados por la actividad de la organización y se integran sin reservas en el todo llamado empresa. Las Partes Interesadas asumen así el principio de corresponsabilidad, y contribuyen a desarrollar la política empresarial de Responsabilidad Social. Cualquier parte es una porción del todo, participa de su estrategia, actúa sinérgicamente y por tanto conforma también el conjunto; se integra en él sin reservas, sigue su suerte y trabaja para conseguir los objetivos de MAPFRE, que es lo que importa en el proyecto común.

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, además de formar parte de los principios institucionales del Grupo, define la forma en la que el mismo desarrolla sus actividades y negocios. Dicho principio, definido en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, se desarrolla y 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, fijando unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales, en aspectos tales como la protección y uso apropiado de los bienes de la empresa, la confidencialidad de la información y protección de los datos de carácter personal, la protección de la marca e imagen de la empresa, la calidad del servicio, y la atención al cliente, la competencia leal, la relación con los proveedores y socios, los conflictos de interés, y la lucha contra la corrupción y soborno.

MAPFRE, S.A. cuenta con un Comité de Ética, encargado de asegurar la aplicación de este Código, con funciones consultivas, resolutivas, de vigilancia y de promoción que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio. Durante 2010 se ha llevado a cabo una campaña de comunicación interna para asegurar que todos los empleados han conocido la redacción y el alcance del código, cuyo texto tienen permanentemente a su disposición.

MAPFRE PUERTO RICO mantiene en el Docuportal de Recursos Humanos, a la disposición de sus empleados, la Circular sobre el Código Ético y de Conducta que rige todos los empleados del Sistema MAPFRE, para su fácil y permanente acceso.

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. Para MAPFRE, el control interno 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 del 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.
- Prevención del Blanqueo de Capitales. De conformidad con las previsiones de la Ley 19/1993 y de su 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.
- Actualización de la herramienta informática específica para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PEDRA), para su adaptación a las nuevas exigencias establecidas en la Ley.
- Intensificación de las acciones formativas en la materia.
- Modificación del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo MAPFRE, para recoger los cambios introducidos en los procedimientos internos establecidos en la materia de conformidad con la nueva Ley.
- 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.
- Auditorías de Responsabilidad Social; La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha realizado 213 trabajos especiales en 2010 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.



Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO

Con el propósito de asegurar un comportamiento ético en su entorno, MAPFRE PUERTO RICO, durante el 2010, reforzó las actuaciones establecidas en el Plan de Control Interno establecido por el Grupo MAPFRE, el cual abarca a todos los empleados de la entidad. Como resultado de ello, se reclutó personal para ocupar la posición de Gestor de Control Interno cuya principal responsabilidad es colaborar en el proceso de identificación, ejecución y monitoreo de los controles internos de MAPFRE PUERTO RICO y asegurarse el cumplimiento del Plan en la Compañía. A partir del 2011, como parte del Plan Estratégico de la Compañía y de conformidad con el Plan de Control Interno, la Unidad de Riesgos del Departamento de Contabilidad y Finanzas (Administración), estará coordinando y realizando un seguimiento continuo sobre las acciones de formación relativas al ambiente de control lideradas por el Departamento de Recursos Humanos a través de su Unidad de Formación, así como con el resto de los Departamentos con funciones dentro del Plan, como lo son el ambiente de control, curso e-learning, y fomentar el ambiente y cultura de control interno en los empleados con la implementación formal de planes de comunicación y de formación.

La Compañía cuenta además con 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.

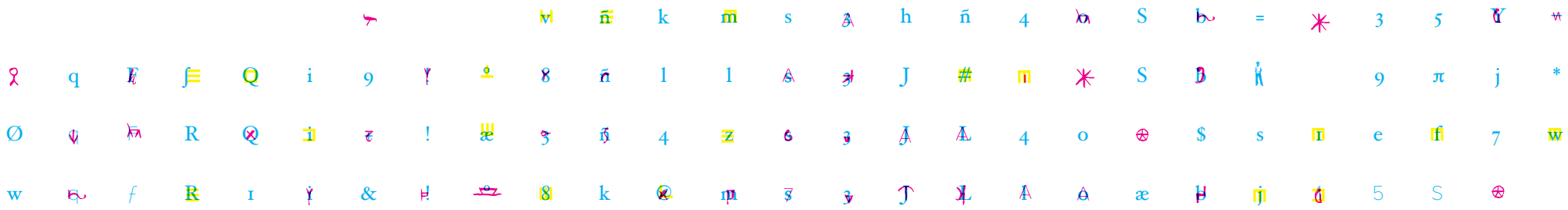
Además de la Política Antilavado de Dinero, se cuenta con un Plan de Acción Antifraude el cual es requerido en virtud de la ley número 18 del 8 de enero de 2004 para todas las entidades aseguradoras del grupo. Este plan contiene una descripción de los procedimientos establecidos para cumplir con la obligación 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 Antifraude de la Oficina del Comisionado de Seguros. El procedimiento incluye el establecimiento de una Unidad de Investigaciones Antifraude, una descripción del plan de educación y adiestramiento del personal, en particular el diseño para el personal de la Unidad de Investigaciones Antifraude 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.

Debido a que durante el año 2010 la Política Antilavado de Dinero fue enmendada para ampliar sus definiciones y que fuera más comprensible, aún no se encuentra publicada en la intranet. Sin embargo, el Plan de Acción Antifraude se encuentra explicado a los empleados en el Manual del Empleado que está publicado en la intranet. Para comunicar estas enmiendas, se creó un adiestramiento en la plataforma de “e-learning” el cual fue tomado por siete (7) empleados claves en distintos departamentos y que forman parte del Comité Antilavado de Dinero. Para el primer trimestre de 2011 se completará el entrenamiento de los otros empleados de sus áreas. En años anteriores se han realizado adiestramientos a otras partes interesadas como por ejemplo a colaboradores comerciales. Toda vez que se enmendaron las políticas este año, se están programando adiestramiento para el 2011.

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: <http://www.mapfremedicare.com/mapfremedicare> los asegurados pueden acceder al enlace de Prevención de Fraude: en el mismo se informa sobre varias estrategias para combatir y detener el fraude en los servicios de salud para nuestros beneficiarios que se han desarrollado. Mensualmente se envía una Explicación de Beneficios (EOB) por correo, la cual detalla los servicios que 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 por email a modo de recordatorio. También hay una línea especial (hot line) para que los empleados anónimamente informen casos de fraude o algún otro tipo de corrupción a la responsable del departamento de Auditoría Interna.

MAPFRE PUERTO RICO presenta y publica por primera 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 - En MAPFRE PUERTO RICO contamos con la Oficina de Seguridad de la Información 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 de la Información en Entidad Externa (JSIEE), 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 por 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– 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 de forma que se puedan establecer planes correctivos. En adición se está implementando los procesos y procedimientos necesarios que aseguren

el cumplimiento de regulaciones vigentes tales como PCI-DSS.

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 ventas de respaldo apropiadas para el negocio. Estas ventanas han sido configuradas en nuestro sistema de respaldo y las cintas son almacenadas en local y en un tercero para mayor protección.

MAPFRE PUERTO RICO tiene la infraestructura necesaria para asegurar la operativa diaria, en adición estamos en el proceso de mudanza del centro de procesamientos de datos a una entidad externa ubicada en Miami, FL cuya sede cuenta con una infraestructura de vanguardia.

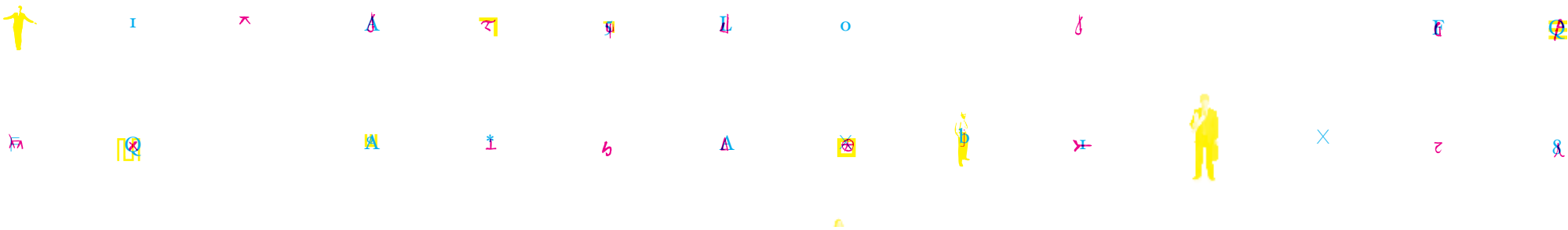
Plan de Recuperación de un Desastre - Actualmente contamos con un sitio de respaldo para las aplicaciones esenciales del negocio, con la mudanza del CPD a Miami contaremos con respaldo en la sede ubicada en Sao Paulo, Brasil, para que en caso de una catástrofe mantener operativos los procesos críticos de la empresa.

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.

Adiestramiento GREM





Durante el 2011 se planifica comenzar a trabajar en un Plan de Continuidad de Negocios. En el mismo se realizará un estudio de riesgos y se elaborarán los planes de contingencia para mitigar las emergencias que puedan surgir si ocurriese alguna catástrofe o siniestro.

MAPFRE PUERTO RICO tiene 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 documento valiosos e importantes, también 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;
- Planificación, control, 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.

Riesgos estratégicos
y de gobierno corporativo

- 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.

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, por tanto de los impactos directos que genera por su actividad y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Para ello, MAPFRE tiene definida su Política Medioambiental y Energética, que ha sido revisada en 2010, y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación.

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.

Respecto a los riesgos relacionados con la ética empresarial y de estructura organizativa, considerados como parte de los riesgos estratégicos y de gobierno, como ya se ha señalado, MAPFRE aprobó en 2009 el Código Ético y de Conducta con el objetivo de que el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo refleje 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. Por otra parte, se ha avanzado en la implantación de un sistema de evaluación del desempeño y en la definición de puestos, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito.

LOS RIESGOS ESG1 EN MAPFRE

Riesgos operacionales

- 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.



b

4

⌞

§

⊕

⊥

⌚

↘

⌚

⌚

™

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

3

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

3

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

⌚

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 las de estos 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	
	Puerto Rico		Puerto Rico	
	2010 (PR)		2010 (PR)	
	H	M	H	M
DIRECTIVOS	21	12	2.54%	1.45%
JEFES	29	30	3.50%	3.63%
TÉCNICOS	130	184	15.72%	22.25%
ADMINISTRATIVOS	56	219	6.77%	26.48%

Esta tabla es un desglose de empleado por categoría laboral y sexo. La tabla no incluye los empleados comerciales (ventas). El total de empleados al 30 de noviembre de 2010 era de 827.

Edad Media y Antigüedad Media

Área geográfica	Edad media	Antigüedad media
Puerto Rico	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	21	74	1	0	22	74
Reincorporación excedencia						
Reincorporación extranjero						
Tipo de Baja						
Voluntarias	30	42	0	0	30	42
Despidos	10	21	0	1	10	22
Excedencias						
Jubilaciones	2	2	0	0	2	2
Jubilaciones Anticipadas						
Fallecimientos						
Invalidez	1	0	0	1	1	1

Toda la información provista por el Departamento de Recursos Humanos es desde el 1 de diciembre de 2009 hasta el 30 de noviembre de 2010.



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)	21	33	74	45	21.79%
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	0	0	0	1	0
TOTAL	21	33	74	46	

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)	1	0	0	1	0
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1	0

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 2010 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 sistema informático “Perfomance Impact”, que permite calificar el

cumplimiento de los objetivos de la empresa. El 19% de los empleados son evaluadores de desempeño.

Dicha evaluación contempla el rendimiento de los empleados a su cargo (si cumple los objetivos) y su comportamiento (competencias, conductas, actitudes, habilidades). Además, 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.

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 tendrá que asistir obligatoriamente 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

Formación por Contenidos	Horas	Asistentes
Técnica	4,239	847
Comercial	5,668	783
Corporativa	3,640	809
Total	13,547	2,439

Formación por Categoría Laboral	Horas	Asistentes
Directivos	687	108
Jefes	2,040	307
Técnicos	8,523	1,335
Administrativos	2,297	689
Total	13,547	2,439

MAPFRE PUERTO RICO ofrece cada año a sus empleados formación abarcadora que contiene programas de desarrollo profesional incluyendo servicio al cliente, aplicaciones de los sistemas informáticos, capacidad de gestión y capacitación técnica. Esta formación además consta de un Plan de Bienvenida con metodología presencial y en línea. Durante el 2010 se impartieron 13,547 horas de formación a nuestros empleados y hubo 2,439 asistentes, superando la participación de otros años.

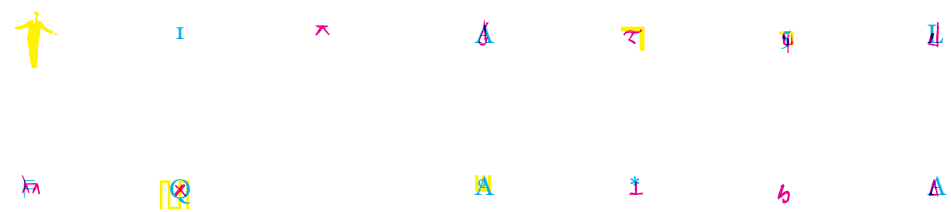
Horas de Formación

Número de horas de formación por empleado	13,547
Número de asistentes a actividades formativas	2,439
Número de asistentes al menos a una actividad formativa	1,385

Formación por Metodología

	Horas	Asistentes
Formación presencial	12,107	2,342
Formación e- learning	599	34
Formación mixta	841	63





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

	Hombres	Mujeres
Directivos	\$3,857,391	\$1,412,457
Jefes	\$2,351,675	\$2,042,836
Técnicos	\$5,141,052	\$6,934,487
Administrativos	\$965,503	\$4,245,649

Recursos Humanos suministra la información revisada de los salarios totales de la compañía para el periodo 1-12-2009 al 30-11-2010. Pudimos notar que, al igual que en la tabla de la sección 4.1.1, la tabla no incluye los salarios de los empleados comerciales (ventas). También se suministro la información relacionada a las retribuciones junto con el debido soporte.

Cuadro de Retribuciones (importe en moneda local)

	Importes año 2010
Retribuciones Fijas	\$27,536,455
Retribuciones Variables	\$2,842,701
Seguros Sociales	\$2,570,366
Beneficios Sociales	\$4,176,697
Indemnizaciones	0
Otros Complementos	0
Total	\$37,126,219

Beneficios Sociales Entidades de Seguro y no Seguros

Tipo de beneficio	SI/NO	Nº empleados con derecho a este beneficio
Sistemas de provisión 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, previa cita durante el horario laboral en las oficinas de MAPFRE, mientras no sean accidentes de trabajo.
- Servicios de Enfermería de martes a viernes – Cuando no está la para los primeros auxilios de cualquier emergencia que surja.
- 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.

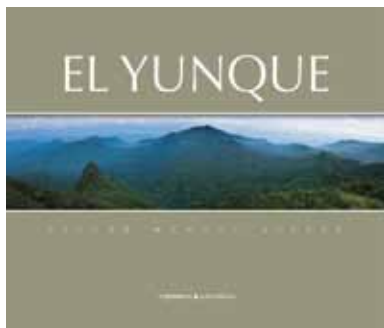


Autobús MAPFRE



Cafetería

- Servicio de Cafetería y máquinas de café y 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.



Regalo de Navidad -
Libro El Yunque

- Regalo de Navidad de la Empresa
- 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 renumerar 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 al tanto de la información relevante, sucesos y novedades relacionadas a la Empresa, utiliza variados canales de comunicación donde se presentan los documentos e información de trabajo necesarios por conocer todos las áreas del negocio, por departamento, entre los cuales están los siguientes:

1. Portal Interno o Intranet – Canal oficial de información de la Empresa.



M s o q t
 q V w h o h 3

1 M s o
 4 n q q 8 q

44

2

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** - donde se colocan las comunicaciones oficiales de parte del presidente y del departamento de Mercadeo y Comunicación entre otras de interés para los empleados .
7. **Informe Anual (Annual Statement)** - reporte que resume la actividad anual de la Empresa.
8. **“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 la componen la Compañía.
9. **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.
10. **“Buzón de Sugerencias”** - lugar en el que, anónimamente, los empleados pueden depositar por escrito sugerencias o mensajes.



Wallpaper

“Dossier”



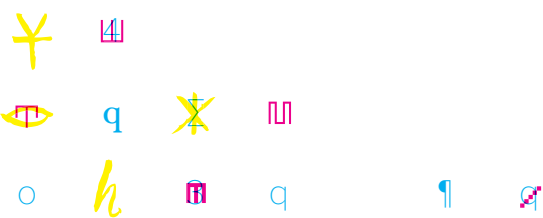
4.1.6 Igualdad de Oportunidades y Conciliación

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, acecho, 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 fomentan 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.

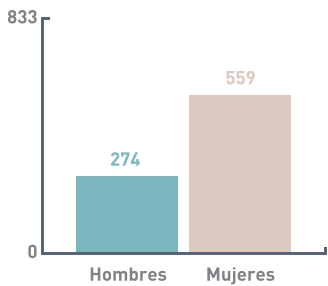


A esos efectos existen unas licencias sin sueldo que en casos particulares y meritorios están disponibles a los empleados. Las mismas incluyen las siguientes categorías: por razones médicas familiares, por razones personales, licencia militar, incapacidad por accidentes de automóvil (ACAA) y Licencia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

En MAPFRE PUERTO RICO, 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 8 empleados durante el 2010.

Programa integración empleados tras un permiso de larga duración: 25 empleados beneficiados.

A 31 de diciembre de 2010, MAPFRE PUERTO RICO tenía una plantilla de 833 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, MAPFRE PUERTO RICO 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 76% 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.

Tasa de absentismo. Entidades de Seguros

	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes laborales	1	19	20
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	8,838.88	26,940.66	35,779.54
Número total de horas teóricas de todos los empleados	526,920	1,064,580	1,591,500

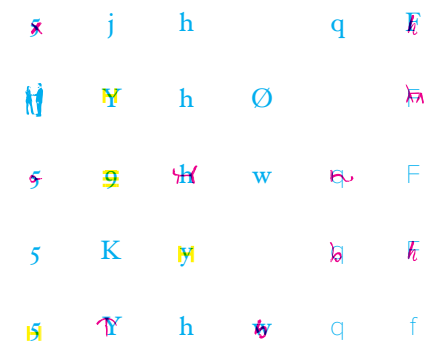
Tasa de absentismo. Entidades de No Seguros

	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes laborales			
Número total de horas perdidas por accidentes laborales			
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	37.75	593	630.75
Número total de horas teóricas de todos los empleados	6,500	5,850	12,350

Promoción de la Salud Entre los Empleados

Del mismo modo, el Departamento de Educación y Promoción de la Salud de la División de Asuntos Médicos de MAPFRE LIFE, envía boletines trimestrales y cápsulas semanales sobre temas médicos relacionados a diferentes condiciones de salud y cómo prevenirlas. Se realizan también ferias de salud para los empleados a lo largo del año en materia de prevención de riesgos de salud.

MAPFRE PUERTO RICO, en su empeño de que sus empleados puedan disfrutar de una salud integral ha realizado dos importantes programas a esos efectos.



1. Programa Educativo para Cesación de Fumar

El programa educativo para cesar de fumar, como elemento de apoyo al Programa de Manejo de Condiciones, hace referencia a las guías de prácticas clínicas, “Treating Tobacco Use and Dependence”. Durante las actividades educativas se presentan diversos temas sobre la adicción y uso del tabaco, y se proveen las herramientas para desarrollar destrezas para cesar de fumar y autocontrol. El programa también pretende reforzar las intervenciones de los médicos primarios siguiendo los diferentes puntos claves y hacer disponibles tratamientos para eliminar la dependencia del uso de tabaco.



2. Programa de control de peso “VEN, RENUÉVATE CON MAPFRE”

El propósito de este Programa de Control de Peso “Ven Renuévate con MAPFRE” es mejorar la calidad de vida de los empleados que confronta el problema de sobrepeso y obesidad que afecta sus condiciones de salud física, social y emocional. Promueve el desarrollar en el participante las destrezas de auto cuidado enfocadas en mejorar su estado nutricional, la incorporación de actividad física en su vida diaria, fortaleciendo las capacidades cognoscitivas, psicológicas y sociales del individuo. Participaron 25 empleados con sobrepeso y obesidad, cuyas condiciones de mayor prevalencia eran diabetes, hipertensión, asma, tiroides, hiperlipidemia y apnea del sueño. El programa contó con la participación de profesionales de la salud como: Educadores en Salud, Nutricionistas, Médicos, Psicólogos, Entrenador Físico y líderes voluntarios dentro de la compañía para apoyar y dar seguimiento a los participantes. Este programa consta de dos fases siendo la segunda de mantenimiento de lo logrado y continuar con estilos de vida saludables.



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 MAPFRE PUERTO RICO se mantiene desarrollando productos y plataformas de servicio para beneficiar sus clientes de manera de poder mantenerse creciendo y fortaleciendo los ingresos futuros y la apreciación de su capital.

Durante el 2010, MAPFRE PUERTO RICO contaba con la cantidad de 306,491 clientes. Esta cifra refleja la cantidad total de clientes incluyendo el sector de fianzas.

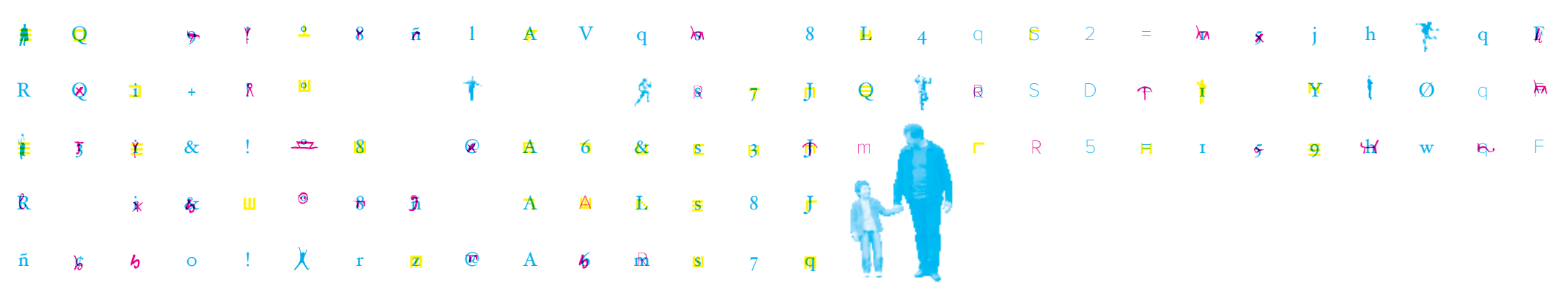
Siendo nuestro constante objetivo incrementar la cantidad de clientes cada año, se creó el Departamento de Campañas Comerciales y de Retención de Cartera para potenciar la venta cruzada de productos y conservar articuladamente nuestra cartera de clientes.

4.2.1 Canales de Atención al Cliente

Con relación a los canales de atención al cliente, MAPFRE ha desarrollado e implantado una variedad de medios para propiciar la comunicación 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:

4.2 MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes

Uno de los principales objetivos de MAPFRE PUERTO RICO 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 de MAPFRE PUERTO RICO, hace que el perfil del cliente sea muy diverso, incluyendo personas y empresas, tanto pequeñas, medianas así como grandes



1. Departamento de Ventas: compuesto por sucursales, oficinas comerciales, oficinas delegadas y centros de atención especializados son 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. TELEMAPFRE: Es la plataforma telefónica o el “call center” de MAPFRE PUERTO RICO, que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas los siete días a la semana y que permiten 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.

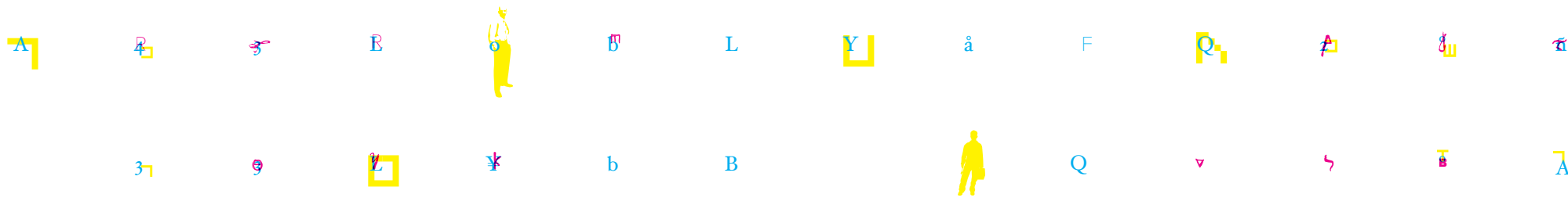
La siguiente tabla refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2010:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO en %	
Solicitud de Información 2010	70%
Tramitación de Siniestros 2010	10%
Cambio de Datos 2010	10%
Otros 2010	10%

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN CARRETERA DURANTE EL 2010	
Servicio	Total Servicios
Remolque	6,656
Extracción	97
Servicio de Llaves	1,843
Servicio de Gasolina	172
Servicio de Cambio de Rueda	1,636
Servicio de Encendido	2,215
Servicio de Alquiler Vehículo	32
Servicio de Estadía Hotel	-
Servicio de Salvamentos	1,423
TOTAL	14,074

En el ejercicio del 2010, el número total de llamadas atendidas por los centros telefónicos de Puerto Rico fue de 457,948, atendidos por 50 empleados. De éstas, es relevante mencionar que las relacionadas a MAPFRE ASISTENCIA se atendieron en 2010 un total de 42,336 llamadas.





3. Web Corporativas: Entre los canales de comunicación principales con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO, están las Web Corporativas. 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 Campaña de Marca. En la misma se incorporan medios como la televisión, radio, prensa, vallas publicitarias o “billboards” de promoción en sucursales y oficinas comerciales, así como, carpas, banderas y hojas sueltas. Asimismo, se utilizan grúas rotuladas, letreros en oficinas médicas y de representantes autorizados, entre otros lugares.





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.

- **Mundo MAPFRE en Puerto Rico** 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** - 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 “Annual Report” o Memoria 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 Sr. Raúl Costilla.
- Hojas Sueltas y correos electrónicos para informar sobre nuevos productos o cambios.
- Teléfono y Fax
- “Bulletin Boards” (tablones de edictos)



4.2.2 Fidelización

Relacionado al importante tema de la fidelización de los clientes, 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.

En 2010 se estableció un calendario de campañas de acuerdo a las distintas temporadas, por ejemplo, seguro Escolar. También se creó la herramienta del “customer profile” donde se recoge la data de todos los clientes existentes y se definen los clientes en diferentes categorías, tales como Básico, Bronce, Plata, Oro y Platino. La herramienta ofrece alternativas de categorización por canal de ventas: oficinas comerciales, sucursales y agencias generales y bancarias, importante para apoyar las estrategias de ventas.

Excluyendo las pólizas de doble interés y de “single interest”, que son multianuales, el ratio de retención de cartera fue de 82%. Esta cifra se obtiene comparando el negocio del 2010 con el del 2009.

4.2.3 Productos y Servicios 2010

Como parte de su compromiso de responsabilidad social MAPFRE PUERTO RICO tiene y se mantiene 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 2010, se lanzaron los siguientes nuevos productos y servicios:

- En el área de los Seguros Generales,
 - la cubierta de **“Barewall”** es la nueva modalidad de Propiedad Comercial para Condominios donde se cubren los elementos comunes del edificio, excluyendo los elementos privativos. Debido a la cubierta limitada de esta nueva modalidad, la prima se reduce.
 - **SegurViaje** es un producto con amplias cubiertas para los viajeros.

- En Salud Medicare
 - **Medicare Excel VIP**, un producto desarrollado bajo el contrato de la agencia federal CMS, dependencia dedicada a reglamentar los servicios y pagos de las primas de dicho servicio.
- En la unidad de Autos hubo tres lanzamientos importantes:
 - **Auto Personal para las Islas Vírgenes Estadounidenses** (USVI por sus siglas en inglés). Esta póliza de auto personal exclusiva para este territorio, incluye una cubierta de Responsabilidad Pública y Daños Físicos.
 - **Motor Etch** para vender en las sucursales. El Etch es un disuasivo contra el hurto que brinda protección financiera. Este añade unas cubiertas adicionales de Reembolso de Deducible en caso de daños por hurto parcial, renta del vehículo y asistencia en carretera multianual. Anteriormente sólo se vendía en concesionarios de autos y en 2010 se autorizó su venta en la red de sucursales.
 - **Contratos de Servicio o Garantía Extendida** para la venta en las sucursales. Es una continuación de la garantía básica del automóvil brindando una cobertura de 10 años o 100,000 millas.



4.2.4 Reclamaciones

La Calidad

En MAPFRE PUERTO RICO, se han implantado varias medidas para la continua mejora en la atención y satisfacción del cliente, siendo ésta una de las fortalezas de la Empresa.

En la Unidad de Automóviles se cuenta con un 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 2010 y con la colaboración de los estudiantes de Capstone de la UPPR, se realizó un análisis de procesos y evaluación de métricas en el servicio de reclamaciones de las pérdidas parciales en el Departamento de Reclamaciones Auto, San Juan Lobby. Los hallazgos se fueron corrigiendo, a medida que se iban encontrando, de acuerdo a las recomendaciones de los analistas.

En adición, se comenzó el análisis de los procesos de trabajos de las pérdidas totales en CETRAMES, se realizaron recomendaciones al proceso de verificación de cobros y se establecieron las metas para continuar analizando esta área durante el próximo trimestre. En el área de Reclamaciones Auto se midió el grado de satisfacción del cliente por medio de encuestas telefónicas de febrero a abril de 2010, en contraste con las realizadas en el 2009 que fueron del año completo y por TELEMAFRE. De una muestra de 636, contestaron solamente 43 personas: 34 quedaron satisfechos (79%) y 9 no satisfechos (21%). Estos por cientos representan específicamente el total de personas contactadas y que contestaron la encuesta (No se muestra el porcentaje de encuestas no contestadas, como en las encuestas de Xpress Personal, Xpress Comercial y Centro de Emisión. EY). Del restante de la muestra 193 resultaron con teléfonos fuera de servicio, 87 con números de teléfonos incorrectos y 313 personas no contestaron.

Se encontró que en general, la cantidad de encuestados que contestaron, no fue significativa, por lo que los resultados no fueron representativos.

En el caso de las Reclamaciones de Propiedad (Seguros Generales) se realizan encuestas vía correo ordinario periódicamente, donde los asegurados tienen la oportunidad de evaluar la gestión de los ajustadores en el trámite de reclamación. Hasta el presente año hemos enviado un total de 756 encuestas y hemos recibido 137 contestaciones. En este momento se está definiendo un procedimiento formal para dar atención a las quejas de los clientes como parte de los asuntos que está atendiendo el Comité de Retención de Cartera de la Compañía. Por otro lado, las quejas que llegan del área de Medicare se atienden directamente a través de TELEMAPPFRE.

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, por otro lado, dispone 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, que son un estándar de medición en los Estados Unidos relacionadas a la ejecución clínica del plan de salud.

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. Dicha encuesta está nacionalmente estandarizada por la Agency HealthCare Research, co-auspiciada por la National Committee for Quality Assurance. Según la encuesta el 87% quedaron satisfechos y el 13% insatisfechos.

Por otro lado, en Express Personal, Express Comercial y el Centro de Emisión se midió el grado de satisfacción de los Productores, Representantes Autorizados y Gerentes mediante una encuesta realizada en el 2010. De una muestra de 260, solamente contestaron 12 personas con los siguientes resultados:

	Quedaron Satisfechos	No Quedaron Satisfechos	Persona No Contestó la Pregunta
Express Personal	6 (50%)	5 (42%)	1 (8%)
Express Comercial	7 (59%)	4 (33%)	1 (8%)
Centro de Emisión	8 (66%)	2 (17%)	2 (17%)

Nota: Los porcientos representan específicamente el total de personas contactadas que contestaron la encuesta.

Encuesta TELEMAPPFRE

Asistencia en Carreteras	2009	2010
Satisfechos o muy satisfechos	98%	98%
Bajo nivel de satisfacción	58%	57%
Insatisfechos	8%	8%

4.2.5 La Calidad

MAPFRE PUERTO RICO es una compañía comprometida, enfocada y decidida a buscar mejorar su servicio día a día, manteniéndose competitiva, rentable y creciente en el entorno económico que vivimos.

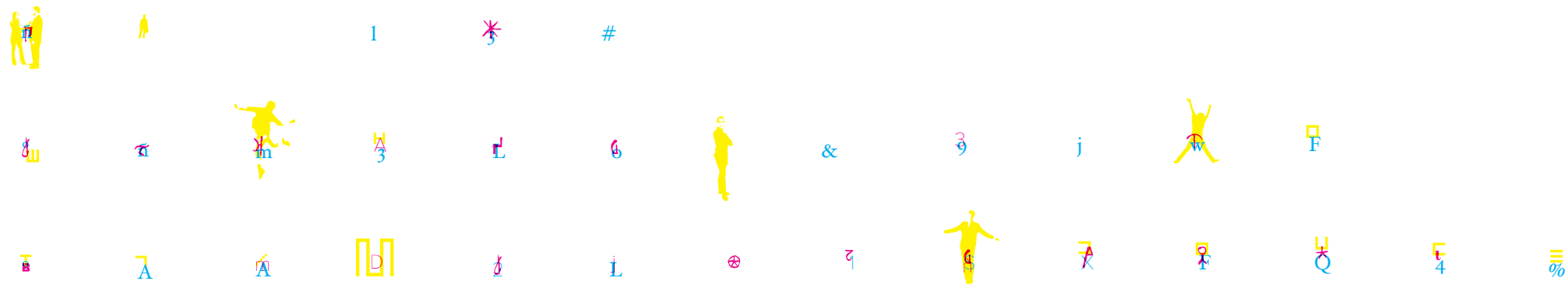
En el año 2009 MAPFRE PUERTO RICO comenzó el proyecto de Calidad al Servicio con el lanzamiento de la campaña “Soy 100 % Calidad” y se creó el logo del departamento. Para iniciar las actividades que se llevaron a cabo con motivo del establecimiento del Departamento de Calidad en la Compañía, se realizó un concurso entre los empleados en el cual debían completar la siguiente frase “Para mí Calidad significa...”, siendo la frase ganadora:

“Establecer la diferencia, excediendo las expectativas mediante el conocimiento, la prontitud y la cortesía que inspiran confianza, respeto y satisfacción.” Luis Humberto Vega, Unidad de Automóviles.



Ganadores del Concurso “Para mí Calidad Significa...”





En el año 2010 se continuó desarrollando iniciativas de Calidad al Servicio y se comenzó con la campaña: “Soy 100% Calidad, lo hago bien desde el principio”. Como parte de la campaña, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

1. Pin o prendedor alusivo al tema de Campaña “Soy 100% Calidad...lo hago bien desde el principio.
Se entregó a todos los empleados este prendedor con el logo para llevarlo durante todo el mes de octubre, mes de la Calidad y a la vez promover el lema de la campaña.
2. Fondo de Pantalla “Wallpaper” de la Campaña de Calidad.
3. Se realizó el concurso: “Reto a la Excelencia y Destacada Labor”, promoviendo entre los empleados el servicio de calidad, reconociendo su labor, así como fomentando el mejoramiento de sus respectivas áreas. El ganador del premio de Reto a la Excelencia fue Miguel A. Hiraldo Miranda, Departamento de Reclamaciones Medicare.
4. Formación en Calidad de datos - se adiestraron 217 empleados fortaleciéndolos en el tema del mejoramiento de la calidad de los datos en el sistema con personal del Servicio Postal. En colaboración con el Departamento de Formación se ofrecieron a los empleados talleres dirigidos al tema de Calidad al Servicio tanto presenciales como en línea.
5. Formación en Calidad Total - Como parte de los esfuerzos para la integración del tema de calidad entre los empleados, se ofreció una película educativa con el tema de la Calidad Total. Un total de 222 empleados participaron.
6. Durante el 2010 también se aumentó el número de empleados dedicados a la gestión de Calidad en la Compañía a 5 personas: (2 para Medicare, 1 para Reclamaciones Auto, 1 para Ventas y una dedicada al resto del Grupo), a diferencia del 2009 que hubo 2 personas para la gestión de Calidad (1 para Medicare y otra persona dedicada al resto del grupo).
7. Colaboración con la Universidad Politécnica de Puerto Rico (UPPR): Programa de Práctica de los Estudiantes de Ingeniería Industrial:

MAPFRE PUERTO RICO a través de su Departamento de Calidad, realizó una alianza colaborativa con la Universidad Politécnica de Puerto Rico donde los estudiantes de Ingeniería Industrial (previo acuerdo de confidencialidad) analizan procesos de las áreas que la Compañía determina para mejorar la gestión de servicio, como práctica para hacer su proyecto de diseño del final de su carrera (capstone equivalente a su tesis). De esta manera, MAPFRE Puerto Rico 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 e el servicio.

8. Comité de Calidad - compuesto por empleados de varios departamentos.
9. Promotores de Calidad – se designaron 28 empleados siendo su responsabilidad promover divulgar e inspirar a otros a ser parte del servicio de excelencia, en sus respectivas áreas de trabajo.
10. Se llevaron a cabo también varias iniciativas de motivación al empleado con el propósito de fortalecer su compromiso de ofrecer un servicio de calidad.

Pin de Calidad



Fondo de Pantalla
“Wallpaper” de Calidad

Entrega Premio al Ganador Concurso Reto a la Excelencia – Proyecto Ambulancias



Reuniones Promotores de Calidad



Promotores de Calidad



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, y Oficinas Comerciales, Delegados, entre otras. En las mismas, los clientes, así como 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	28	24

Durante el 2010 se tomaron varias medidas para que los acuerdos de distribución fueran efectivos. Se realizaron “mini” concursos para impulsar los productos de Propiedad Comercial y Auto Comercial que se deseaban vender y se anunciaron en los medios los Productos de Auto Privado y Salud Comercial. También se aumentó el número de Representantes Autorizados utilizando nuestra financiera de Primas.

Este año, en la negociación del contrato de reaseguro, se lograron importantes rebajas que ayudó poder ser más competitivos en las primas.

Con el propósito de renovar y ampliar nuestra cartera de Representantes Autorizados, se llevaron a cabo 6 seminarios de reclutamiento, se cumplió con el calendario de Campañas Comerciales y se completó el Modelo Banca/Seguros que permite el pago y transferencia de datos de forma electrónica.

En MAPFRE PUERTO RICO, 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

Tabla con número de colaboradores comerciales: Delegados, Agentes, Corredores	
Representantes autorizados	708
Productores	119
Delegados	19
Agencias Generales	15

Relaciones con los mediadores

Para MAPFRE PUERTO RICO la comunicación con su fuerza de ventas es de suma importancia. Para lograr nuestra meta de mantener una comunicación constante y efectiva, 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 o principios de actuación. Ejemplo de ello son las web corporativas, las distintas publicaciones como el Informe Anual de los Resultados (Annual Statement), revistas y boletines, además de las reuniones, entre otros.

El principal canal de servicio con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO es su red de 29 Sucursales y Oficinas Comerciales y sus 24 Oficinas Delegadas ubicadas estratégicamente en toda la Isla. En las mismas, los gerentes y suscriptores están altamente capacitados para brindar el servicio de calidad tanto a los clientes 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, quienes visitan sus oficinas, sirven de apoyo comercial y de intermediarios para resolver situaciones técnicas y administrativas. Las oficinas y las unidades de negocio se localizan en la sede central de MAPFRE.



Las Web Corporativa, 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, www.mapfremedicine.com, se ofrece valiosa información de vida, salud y medicare.

La Convención Anual es un evento internacional que se celebra cada año en MAPFRE PUERTO RICO. En esta ocasión 124 invitados pudieron disfrutar de la belleza de las ciudades de Montreal y Quebec en Canadá. 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 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. El galardón para este año fue el Sr. Alberto Vela.

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

Mundo MAPFRE Puerto Rico -Revista trimestral donde se comunican los diferentes acontecimientos y se ofrece información importante sobre la empresa, sus productos y servicios.

Portafolio de Reportes 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.

Convención Canadá - Foto Grupo

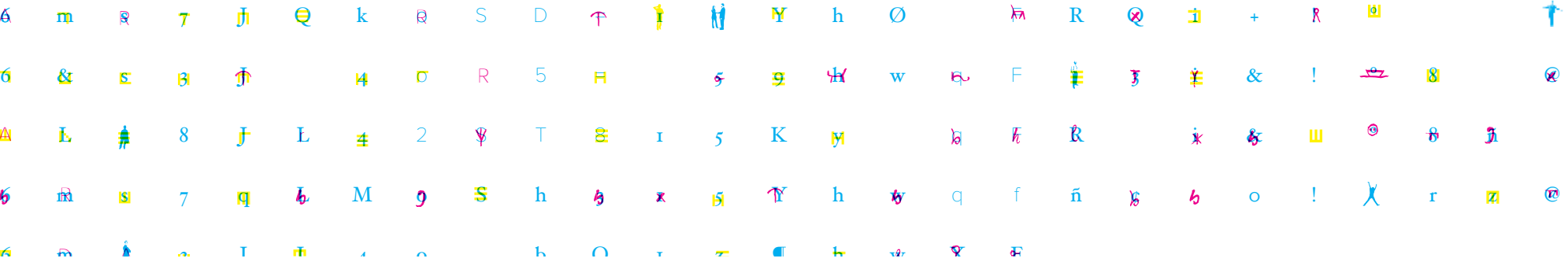


Trébol de Oro - Alberto Vela



IX Reunión Anual de Productores y Rep. Autorizados





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: Se creó el departamento de Calidad para trabajar con el Grupo. En MAPFRE LIFE se lanzó la nueva Póliza de Enfermedades Críticas. Además, se reclutaron 400 nuevos proveedores médicos y se le dio énfasis al área de Salud Comercial. Se llevó a cabo la campaña de publicidad del año y se puso en producción el módulo Banca-Seguros que permite el pago electrónico de las pólizas de vivienda.

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, Cover All.

MAPFRE Payment Center - 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 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 brindó 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 a Representantes Autorizados por universidades acreditadas en las instalaciones de MAPFRE con el fin de cumplir con las 30 horas-crédito que se requieren cada dos años. Los Productores también pueden participar.

	Personas	Horas
Corporativa Presencial	75	525
Técnica Presencial	434	490
Comercial Presencial	75	3,675

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

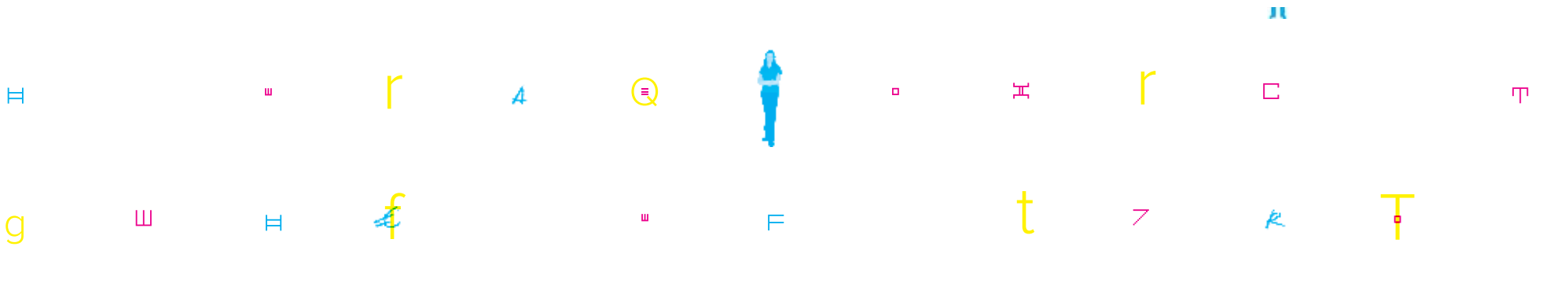
Participantes	Horas		
	Comercial	Corporativa	Total
75	575	3,675	4,250

Calidad

Para asegurar la calidad del servicio y el reconocimiento de la marca, MAPFRE PUERTO RICO lleva a cabo estudios (encuestas y grupos focales) anualmente 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 marca entre la población de Puerto Rico.

Durante el 2010 se trabajó una encuesta 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.
- Identificar empleados que resuelven de inmediato.
- Satisfacción por el servicio que recibe de nuestro Grupo Asegurador.
- Servicio ofrecido en nuestras Unidades.
- Herramientas tecnológicas creadas para usted.



4.3.3 Acuerdos de Distribución

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

	Acuerdos Logrados	Puntos de Venta
Bancos y Entidades Financieras	11	451
Centros de Concesionarios de Autos	34	57
Otros	7	9

	Cantidad	Costo
Generales	75	\$23,016,009 (15.919.789,52 euros)
Específicos	23,190	\$137,311,173.45 (95.002.163,28 euros)
Tecnológicos	105	\$14,779,942.85 (10.223.268,09 euros)

4.4 MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores

4.4.1 Tipos de Proveedores

MAPFRE PUERTO RICO distingue tres tipos de proveedores:

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.

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 Tecnológicos que tienen que ver exclusivamente con el Departamento de Informática y son gestionados por éste.

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, etc. Como parte de los canales de comunicación establecidos está la que se hace por correo electrónico, cartas circulares, visitas al proveedor y cheques de pago.

En Auto 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 Propiedad se hace personalmente, vía correo electrónico o cartas. Entre las personas o departamentos que las gestionan, también están el TELEMAFRE “Call Center”, 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.



4.4.3 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 de selección. 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 for malpractice 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 el área 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 del costo de 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 algún 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. En adición, 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

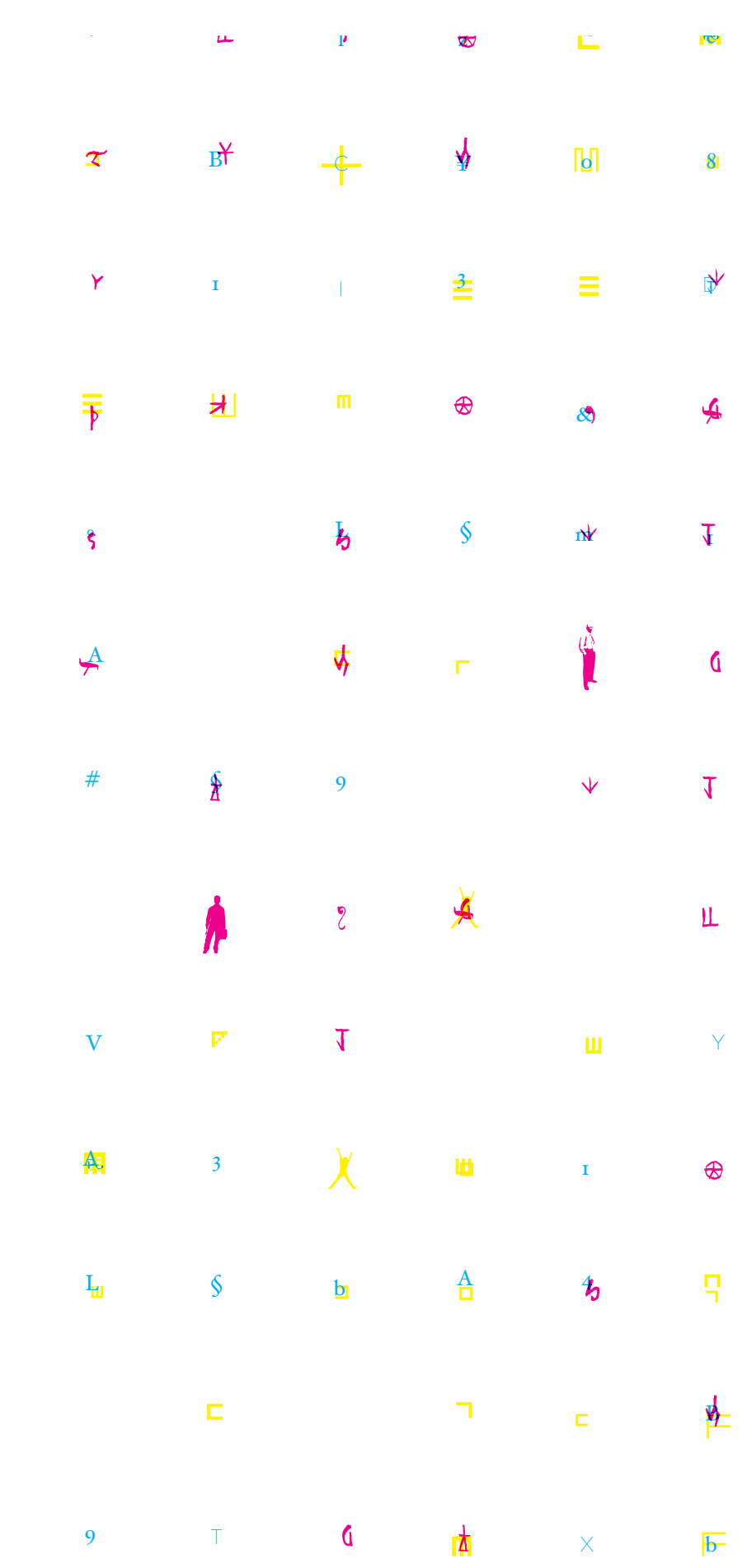
MAPFRE PUERTO RICO cuenta con distintos sistemas de medición de calidad para varios de sus proveedores.

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

Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

5.1 Política Medioambiental Corporativa

MAPFRE PUERTO RICO asume con un alto grado de responsabilidad y compromiso el concepto de sostenibilidad como desarrollo de sus actividades de forma responsable y respetuosa con el medioambiente y que 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.

Gestión Medioambiental y Energética

Durante el 2010 se continuó activamente con el proyecto ecológico, originado el año anterior y que hemos llamado "MAPFRE GOES GREEN". El objetivo principal de esta iniciativa es implantar diferentes medidas en el Edificio MAPFRE, en concordancia con la política de 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.

MAPFRE PUERTO RICO ha promovido activamente entre los empleados el reciclaje en todas sus instalaciones, empezando con su edificio principal. 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. Ya se han instalado 1,500 bombillas en todo el edificio.

Otra iniciativa que se comenzó en 2010 ha sido la instalación de sensores en los inodoros de los baños, con el propósito de bajar el consumo de agua.

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:

- Edición especial de la revista Entérate dedicada a orientar al empleado sobre los diferentes recursos para un futuro "Verde".
- Se realizó una charla acerca del reciclaje en coordinación con el Municipio de San Juan.
- Se creó un Fondo de Pantalla "Wallpaper" con el mensaje "MAPFRE GOES GREEN" en apoyo a la campaña en todos los ordenadores de la Compañía.
- Se presentó un vídeo en la cafetería del Edificio de temas relacionados a la importancia del reciclaje durante una semana.
- Se distribuyeron bolsas plásticas de reciclaje para utilizarlas en los escritorios.
- Se colocaron recipientes junto a las fotocopadoras para reciclar papel confidencial y regular, asimismo en las áreas de merienda de cada piso, para depositar latas y botellas.



Revista Entérate - Edición Especial

Zafacones de Reciclaje



Fondo de Pantalla "Wallpaper"



- Reciclaje de pinos de Navidad
- Reciclaje de celulares y baterías
- Concurso de fotografía con temas verdes
- 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, donde por cada celular rescatado, la entidad “Fundación Make a Wish” * que trabaja con niños con enfermedades que amenazan su vida, recibiría \$1.



5.2 Información de Consumos y Gestión Energética

Consumo de recursos y energía eléctrica

Promedio mensual de consumo de Energía eléctrica	9655.60 kw
Costo promedio de energía es igual a US	\$ 6.20 dólares el kw
Consumo hasta octubre 2010 totaliza	96,555 kw

Promedio mensual de consumo de agua durante el 2010	773 m ³
---	--------------------

Diesel utilizado en los generadores eléctricos de emergencia y el consumo durante el 2010	8,816.22 litros
---	-----------------

En MAPFRE PUERTO RICO se consumieron alrededor de 100 toneladas de papel durante el 2010.

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 en MAPFRE PUERTO RICO, 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. Esta compañía recoge dos o tres veces en la semana en la oficina central y mensualmente en las sucursales.

Dentro del proceso de destrucción de documentos se emiten 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.

Gestión Energética

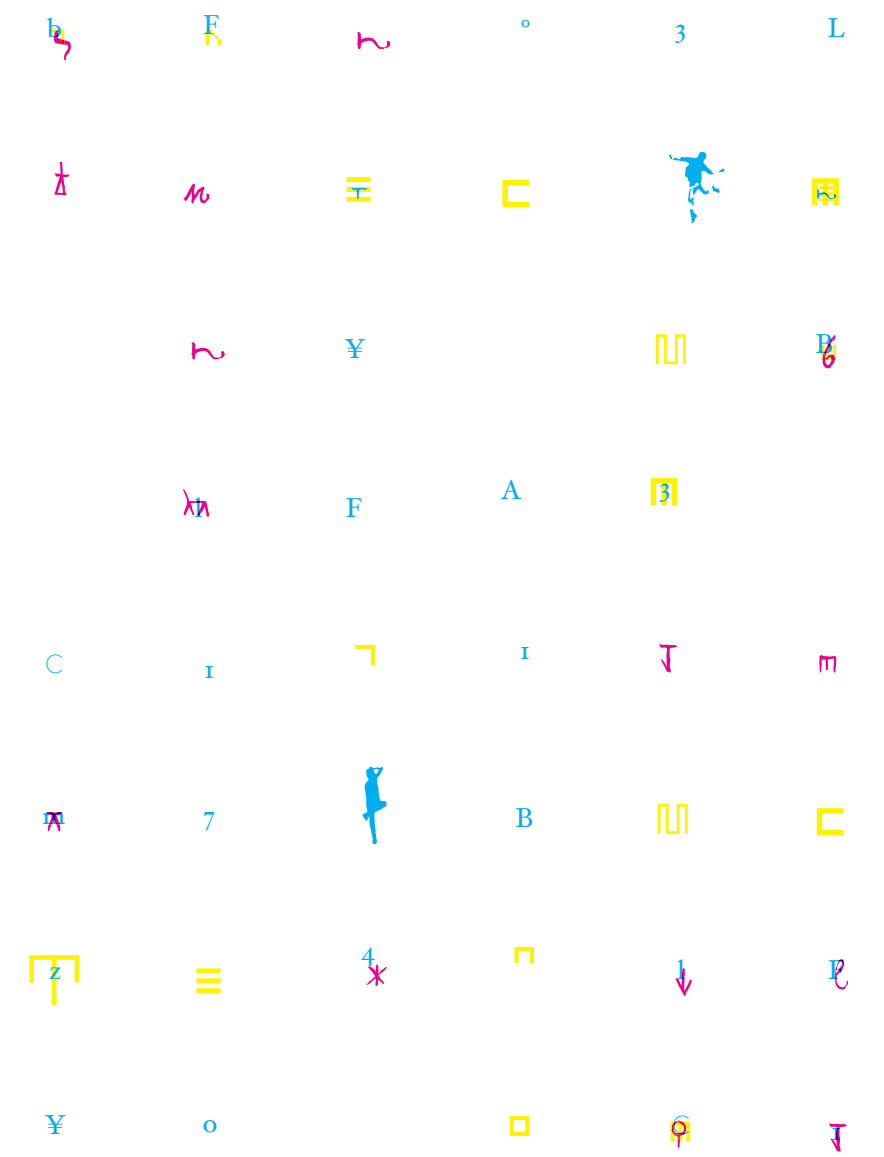
Durante el 2010 se aseguró que la política medioambiental y energética fuera conocida por los empleados para que estuviese a disposición del público en general. Por tal razón, se efectuaron medidas específicas para el ahorro de energía y el agua.

Éstas fueron:

- La sustitución del banco de capacitores (banco de reactivos) para hacer más eficiente el consumo de energía y aumentar la eficiencia en la subestación.
- Se reemplazaron todas las bombillas del primer piso a bombillas más eficientes en consumo.
- Se cambiaron luminarias del área de estacionamientos a luminarias “led” de menor consumo de energía.

Medidas por el 2011:

- Se establecerán sensores para el control de luminarias en áreas como baños, salón de archivos y salones de conferencia.
- Se evaluarán las sucursales para la implementación de medidas de ahorro de energía y agua.



6

Información Complementaria

6.1 Principales Asociaciones, Premios y Jornadas

Durante el 2010 MAPFRE PUERTO RICO obtuvo varios reconocimientos .

En diciembre de 2010 la Cruz Roja Americana reconoció a MAPFRE como Auspiciador Corporativo Sobresaliente por haber sobrepasado las metas de donación de sangre establecidas.

Asimismo, en septiembre de 2010 la Professional Insurance Agents of PR & the Caribbean premió a MAPFRE a través de su Vicepresidente de Reclamaciones Propiedad como Representante de Reclamaciones del Año por la destacada labor realizada dentro de la Industria de Seguros en Puerto Rico.

Durante 2010, MAPFRE PUERTO RICO participó activamente en las siguientes Asociaciones:

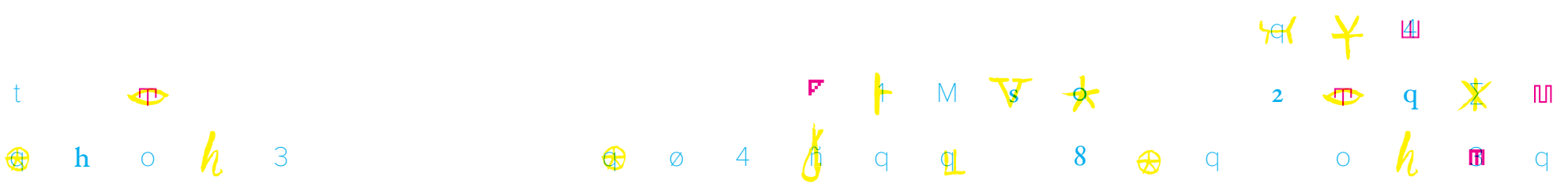
1. Asociación de Compañías de Seguro (ACODESE)
2. Cámara de Comercio de Puerto Rico
3. Cámara de Comercio Española
4. The Surety Association of America
5. Association of General Contractors of America
6. Asociación Constructoras de Hogares de Puerto Rico
7. Postal Customer Council (PCC) US Postal Service

MAPFRE PUERTO RICO estuvo activo durante el 2010 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, simposios y mesas redondas, para el beneficio de los intermediarios, la industria, empleados y la comunidad.

- Se realizó una mesa redonda preparada por el Departamento de Formación relacionada con el tema de la Responsabilidad Civil y dirigida al personal de Ventas.
- Los licenciados Luis Negrón Méndez y Rafael Rivera Marcano del Departamento de Reclamaciones de Propiedad presentaron un seminario sobre los cambios de las “Reglas de Procedimiento Civil y su impacto en la gestión de reclamaciones” dirigido a los Productores. El mismo fue llevado en las sucursales de San Juan, Ponce, Caguas y

Mayagüez. En conjunto con los Gerentes, quiénes también participaron como recurso en una Mesa Redonda sobre temas relacionados al área de Propiedad.

- El Departamento de Salud Comercial también fue parte de mesas de trabajo relacionados con actividad de salud en la Isla.
- Participación en varios comités de salud y preparación de charlas en representación de MAPFRE LIFE, entre ellas con la asociación de ACODESE (Asociación de Compañías de Seguro).
- Participación en un comité de trabajo de la Cámara de Representantes con el propósito de evaluar y desarrollar soluciones para el sistema de salud pública elaborando un informe con un comité multidisciplinario relacionado con la salud pública.
- Con motivo de la Reforma de Salud Federal, se ofreció una charla a los clientes y colaboradores comerciales sobre el tema, con el propósito de informar sobre su contenido y sus implicaciones.
- Charla de “Wellness” moderado por el comité de salud de la Cámara de Comercio de Puerto Rico.
- Participación de Nuestro Senior VP de Salud Comercial como panelista en el Foro de Farmacogenomics de las Américas sobre el tema y su impacto en los seguros de Salud.



6.2 Principios Seguidos para la Elaboración del Informe de Responsabilidad Social

La presente Memoria 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 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado externamente a través del certificado de verificación emitido por Ernst & Young LLP.

Alcance y Perfil

Por primera vez, MAPFRE PUERTO RICO ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, 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 en el que MAPFRE PUERTO RICO desarrolla fundamentalmente sus actividades.

Fiabilidad y Verificación

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young LLP,

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social Consigna, implantada actualmente en las sociedades de seguro directo de MAPFRE en ocho países y en todas las entidades de la Unidad Internacional de Asistencia (40 países).

Claridad, Precisión y Exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general, que facilita su lectura (página) 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 desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo.

Periodicidad y Comparabilidad

Este Informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre).



Índice de Indicadores GRI

I. 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 2010

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Carta del Presidente. Págs. 4-5• MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social. Págs. 29-31
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Carta del Presidente. Págs. 4-5• MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 36
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Págs. 46-50• Página web: www.mapfrepr.com
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>jointventures</i>).	✓	<ul style="list-style-type: none">• Información General: 2.2.1 Implantación Internacional. Pág. 24• 2.1.1 Implantación en Puerto Rico. Pág. 9• Organigrama Societario del Grupo MAPFRE. Pág. 22• Organigrama Societario de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	✓	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Ave. Carlos Chardón San Juan, Puerto Rico 00918-1410

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Información General: (MAPA) 2.2.1 Implantación Internacional. Pág. 24
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Información General. Pág. 7• MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Págs. 46-47
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	✓	
2.8	Dimensiones de la organización informante	✓	<ul style="list-style-type: none">• Información General: Pág. 7• 2.2.2 Principales magnitudes económicas. Pág. 26
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	✓	<ul style="list-style-type: none">• Principios seguidos para la elaboración del informe local de responsabilidad social. Pág. 66
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Información Complementaria 6.1 Principales Asociaciones, Premios y Jornadas. Pág. 65
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida	✓	2010
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	✓	<ul style="list-style-type: none">• La presente memoria es la primera de MAPFRE PUERTO RICO.
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (<i>anual, bienal, etc.</i>).	✓	Anual

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓	• Contáctenos. Pág.97
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE PUERTO RICO desarrolla sus principales actividades. • El informe Incluye un capítulo sobre la actividad fundacional de MAPFRE PUERTO RICO. Págs. 90-96 • Carta del Presidente Págs. 4-5. • Principios seguidos para la elaboración del informe local de responsabilidad social. Pág. 66 • Información complementaria: Informe de Verificación Externa. Pág. 86
3.6	Cobertura de la memoria	✓	
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	✓	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos [jointventures], filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	✓	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	✓	<p><i>La presente Memoria, es la primera de MAPFRE PUERTO RICO.</i></p>
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	✓	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance,	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	✓	• Información complementaria: Índice de Indicadores. Págs. 68-83
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Principios para la elaboración del Informe. Pág. 66 • Información complementaria: Informe de Verificación Externa. Pág. 86
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Información General: 2.2.3 Órganos de Gobierno. Pág. 27 • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 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).	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de actuación. Pág. 31 • Código de Ética y Conducta. Pág. 33 • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (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).	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Pág. 39 • Código de Buen Gobierno Pág. 31 (www.mapfre.com).
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Información General: 2.2.3 Órganos de Gobierno. Pág. 27 • MAPFRE y la RS: 3.4 Actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 33 • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (www.mapfre.com)
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (www.mapfre.com)

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (www.mapfre.com) • Carta del Presidente. Págs. 4-5 • MAPFRE y la Responsabilidad Social: Págs. 29-31 • Código Ético y de Conducta Pág. 33, • MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes Págs. 46-48
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Buen Gobierno Pág. 31 (www.mapfre.com) • Principios para la elaboración del Informe Pág. 66 • Riesgos ESG Pág. 36. • Código Ético y de Conducta. Pág. 33
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Buen Gobierno Pág. 31 (www.mapfre.com)

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE y la Responsabilidad Social: – Riesgos ESG Pág. 36
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Carta del Presidente Págs. 4-5 • Información complementaria: <ul style="list-style-type: none"> – Principales asociaciones Pág. 65. • 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. Págs. 84-85
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Información Complementaria: <ul style="list-style-type: none"> – Principales asociaciones. Pág. 65

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> – Partes interesadas: Pág. 32 • 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.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE y la Responsabilidad Social: Partes interesadas. Pág. 32

Indicadores de Desempeño Económico

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓	<ul style="list-style-type: none">• <i>Carta del Presidente</i> Págs. 4-5• MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe Pág. 66• <i>Ver indicador 4.14</i>
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y la sus empleados<ul style="list-style-type: none">– Política retribuciones y compensaciones. Pág. 42– Informe anual de FUNDACION MAPFRE Págs. 90-96
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social<ul style="list-style-type: none">– Riesgos ESG. Pág. 36.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados Pág. 39
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓	MAPFRE PUERTO RICO no ha recibido ayudas financieras de ninguna índole por instancias gubernamentales.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓	<p>NT. En MAPFRE PUERTO RICO se cumple lo dispuesto en la legislación laboral vigente en cada país y en los convenios colectivos que también le sean de aplicación a las entidades del Grupo.</p> <ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Págs. 39, 43

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	<p>Política y prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Ético y de Conducta: Pág. 33 (www.mapfre.com) • MAPFRE y la Responsabilidad Social: Política de RS Págs. 29-30 <p>Gasto proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores. Pág. 57
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	<p>En MAPFRE PUERTO RICO el 91% de los empleados de alta dirección y directivos son locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleo y selección. Pág. 39. <p><u>Código de Buen Gobierno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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."
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados	NA	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	NA	

Indicadores de Desempeño Medioambiental

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	✓	• Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: – Indicadores de desempeño medioambiental de MAPFRE Puerto Rico. Pág. 61
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	✓	
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	• Dimensión Medioambiental de MAPFRE Puerto Rico: – Eco-Eficiencia. Págs. 62-63 – Indicadores de desempeño medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 61
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	
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.	ND	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	✓	• Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 61

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	✓	• Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: – Gestión del agua. Pág. 62 – Indicadores de desempeño medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 61
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NA	
BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	✓	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.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas		
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	✓	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	✓	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	✓	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	ND	<p>MAPFRE PUERTO RICO se ha incorporado al "Plan Estratégico Medioambiental para Entidades Internacionales", creado por MAPFRE en el 2010.</p> <p>Para implementar dicho plan y la Política Medioambiental y Energética en MAPFRE PUERTO RICO se ha comenzado por la etapa inicial de hacer un diagnóstico medioambiental del</p>
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	ND	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	ND	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	ND	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
			<p>Edificio Central únicamente.</p> <p>Dimensión Medio Ambiental de MAPFRE PUERTO RICO. Págs. 61-63</p>
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión Medioambiental de MAPFREPUERTO RICO: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos. Pág. 63
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	NT: No tenemos constancia de que se hayan producido en 2010 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE en Puerto Rico, ni de que se hayan activado, por tanto, no tenemos planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad	✓	NT. Todas las instalaciones de MAPFRE en Puerto Rico, están

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		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	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	✓	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión Medioambiental de MAPFREPUERTO RICO. Págs. 61-63
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓	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 en PUERTO RICO, durante el ejercicio 2010.
TRANSPORTE			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	NA	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	ND	

Indicadores de Desempeño Social

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	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 – Estructura de la plantilla. Pág. 39
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓	
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.	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados – Política de retribuciones y compensaciones. Pág. 42
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: – Comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores: Pág. 43 – Representantes de los trabajadores. Pág. 45
LA5	Periodo(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.
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.	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: – Salud y Seguridad en el trabajo. Pág. 45 – Promoción de la Salud. Págs. 45-46

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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. 45
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.	✓	• MAPFRE y sus empleados: – Salud y Seguridad en el trabajo Pág. 45 – Promoción de la Salud. Págs. 45-46
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. 45
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: – Formación y desarrollo profesional. Pág. 41
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. 40-41
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: – Evaluación y desarrollo. Pág. 40

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> - Estructura de la plantilla. Pág. 39 - Selección. Pág. 39 - Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral: igualdad de oportunidades. Pág. 44
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> - Política de retribuciones y compensaciones Pág. 42
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: <ul style="list-style-type: none"> - Política de RS principio 1 Pág. 29 - Código Ético y de Conducta (www.mapfre.com) Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo. - MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 36
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	✓	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓	Durante el 2010 no se produjeron incidentes de discriminación.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • No existen actividades que pongan en riesgo el derecho de asociación y de acogerse a convenios colectivos. Pág. 45 • MAPFREPUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social. Pág. 29 - Riesgos ESG. Pág. 36 • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores. Pág. 43 - Representantes de los trabajadores. Pág. 45
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	<p>NT. No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> – Política de Responsabilidad Social. Pág.29 – Riesgos ESG. Pág. 36 • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> – Código Ética y de Conducta. Pág. 33 <p>Manual de Políticas de Recursos Humanos y la Ley Federal de Trabajo. Pág. 45</p>
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	✓	La seguridad del edificio es proporcionada por un proveedor externo (Indresco), el cual cumple con todos los requisitos establecidos en Puerto Rico.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	NT. No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
COMUNIDAD			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	NA	<p>El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE PUERTO RICO no tiene un impacto significativo en las comunidades.</p> <p><u>No se considera un indicador material para el presente informe anual.</u></p> <p>MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Política de Responsabilidad Social. Pág. 29 – Riesgos ESG. Pág. 36
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓	MAPFRE PUERTO RICO dispone de mecanismos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con una política de blanqueo de capitales. Pág. 34
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	✓	Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO. Pág. 34
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	<p>No se ha producido ningún incidente significativo de corrupción en el 2010.</p> <p>No tenemos constancia alguna de que se hayan producido incidentes significativos de corrupción en el Grupo. MAPFRE dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamientos dentro de la organización. Pág. 34</p>

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
POLÍTICA PÚBLICA			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	✓	– Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en: www.mapfre.com . – Código Ético y de Conducta. Pág. 33
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	✓	
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓	MAPFRE PUERTO RICO actúa conforme a las leyes en materia regulatoria. No tenemos constancia de que se hayan impuesto sanciones económicas y no monetarias significativas en el Grupo derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	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.	NA	Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE PUERTO RICO no afectan a la salud y seguridad de los clientes. El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
PR2	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.	NA	
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.	✓	MAPFRE PUERTO RICO aplica lo dispuesto en la Ley y demás normativa aplicable. Además, aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. <ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> – Política de Responsabilidad Social. Pág. 29 – Riesgos ESG. Pág. 36 • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> – Código Ético y de Conducta. Pág. 33 • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (www.mapfre.com) Productos y Servicios. Pag. 49
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
	códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	✓	<ul style="list-style-type: none"> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: <ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio. Pág. 51
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.	✓	El Departamento de Mercadeo se rige y hace cumplir las pautas establecidas en el Manual de Normas de Uso y Aplicación de la Marca, como también la Guía de estilos provistos por MAPFRE ESPAÑA.
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.	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadeo, publicidad, la promoción y el patrocinio.
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	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	— No se han producido multas significativas en relación a este tema durante el 2010.

Indicadores GRI Suplemento Financiero

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Carta del Presidente. Págs. 4-5• MAPFRE y la Responsabilidad Social<ul style="list-style-type: none">- Política de responsabilidad social. Págs. 29-31 (disponible también en la web corporativa www.mapfre.com)• Dimensión Medioambiental de MAPFRE. Pág. 61<ul style="list-style-type: none">- Política Medioambiental. (disponible también en la web www.mapfre.com)
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	✓	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:<ul style="list-style-type: none">- Riesgos ESG Pág. 36.
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Dimensión Medioambiental de MAPFRE<ul style="list-style-type: none">- Gestión ambiental y energética. Págs. 62-63
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	✓	<ul style="list-style-type: none">• Dimensión Medioambiental de MAPFRE<ul style="list-style-type: none">- Empleados. Pág. 61

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	✓	<u>Interacciones con clientes:</u> <ul style="list-style-type: none">• MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes<ul style="list-style-type: none">– Canales de atención al cliente. Págs. 46-48
CARTERA DE PRODUCTO			
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	✓	• MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Pág. 46
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	ND	No disponemos de la información tal y como requiere este indicador.
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	ND	
AUDITORÍA			
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		<u>Evaluación de riesgos:</u> <ul style="list-style-type: none">• MAPFRE y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Pág. 36.• Carta de verificación externa. Págs. 86-87
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	ND	No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	NA	
FS12	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.	NA	
COMUNIDAD			
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de MAPFRE PUERTO RICO. (Mapa) Pág. 9
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	ND	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes <ul style="list-style-type: none"> – Canales de atención a los clientes. Págs. 46-47 – Productos y servicios aseguradores. Pág. 49
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	✓	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> – Política de Responsabilidad Social. Págs. 29-31 • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <ul style="list-style-type: none"> – Código Ético y de Conducta. Pág.33 • Código de Buen Gobierno. Pág. 31 (www.mapfre.com)

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
COMUNICACIONES DE MARKETING			
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	✓	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: formación y desarrollo profesional Cursos de formación Interna. Págs.40-41,56

6.3 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: SO5• 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: SO5	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: SO5	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: SO5	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: SO5	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: SO5 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

[Fuente: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Informe MakingtheConnection (MTC).Información contenida en www.globalreporting.org]

6.4 Informe de Verificación Externa



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

INFORME DE REVISION INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2010

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 2010 de MAPFRE, a nivel global, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y el suplemento sectorial financiero.

Asimismo, hemos revisado la información incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2010 para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE.

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 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) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2010, 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 2009.

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 los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y del Consejo de Administración.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social 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 2010 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 80,1% 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 limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de MAPFRE.

Independencia

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

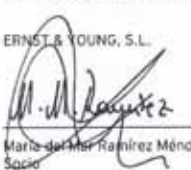
Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en relación al análisis de:

- La concordancia de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2010 con los principios y directrices de los estándares GRI.
- La información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Puerto Rico, Chile y EE.UU., que suponen en su conjunto aproximadamente un 80,1 % del volumen de negocio.


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.


María del Mar Ramírez Méndez
Socio

Madrid, 1 de febrero de 2011

Compañía Social P.L. (Pablo Ruiz Picasso, 1, 28020 Madrid)
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al
Tomo 1.2749, Libro 6, Folio 215, Sección 8ª.
NIF B-133275. Inscripción 116. I.A.F. N° 108700006

<div><div></div><div><div>Ernst & Young, S.L.</div><div>Torre Picasso</div><div>Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1</div><div>28020 Madrid</div><div>Tel.: 902 365 456</div><div>Fax: 915 727 300</div><div>www.ey.com/es</div></div></div>					
INDICADORES DE PUERTO RICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		SOCIEDAD	
Desempeño económico	EC1	PRACTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Corrupción	SO2
	EC2	Empleo	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3	Política Pública	SO5
Presencia del mercado	EC5	Relación Empresa Trabajadores	LA4		SO6
	EC6		LA5	Comportamiento Competencia Desleal	SO7
	EC7	Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	Cumplimiento Normativo	SO8
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			LA7	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
Materiales	EN1		LA8	Etiquetado de Productos y Servicios	PR3
Energía	EN3	Formación y Educación	LA9		PR4
	EN4		LA10		PR5
Agua	EN8		LA11	Comunicaciones de Marketing	PR6
	EN11		LA12		PR7
Biodiversidad	EN12	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Privacidad del Cliente	PR8
	EN13	DERECHOS HUMANOS		Cumplimiento Normativo	PR9
	EN14	Prácticas de Inversión y Absentismo	HR1	SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO	
	EN15		HR2	ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN22		HR3	Impacto de Productos y Servicios	FS1
	EN23	No Discriminación	HR4		FS2
	EN25	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5		FS3
Cumplimiento Normativo	EN28	Explotación Infantil	HR6		FS4
		Trabajos Forzados	HR7		FS5
		Prácticas de Seguridad	HR8	Cartera de Producto	FS6
		Derechos de los Indígenas	HR9		FS7
				Auditoría	FS9
				Comunidad	FS13
					FS14
				Salud y Seguridad del Cliente	FS15
				Comunicaciones de Marketing	FS16



7

Informe Anual FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico 2010

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 los tres últimos ejercicios 131,6 millones de euros (38 millones en 2008, 46,6 millones en 2009 y 47 millones en 2010) al 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.

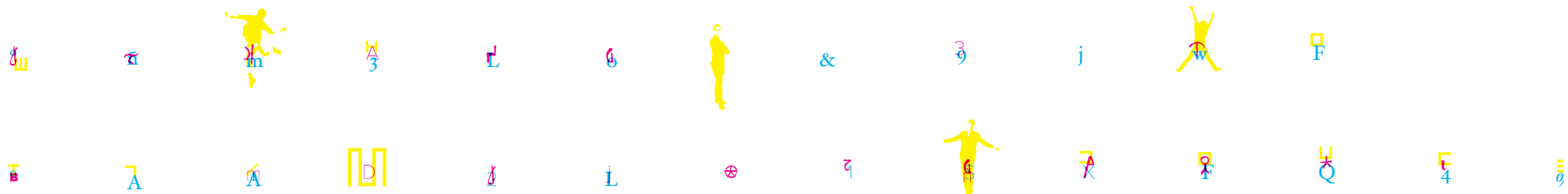
Objetivos

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.

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. En el 2010 se firmó una alianza con el Departamento de Educación de PR (DE) para que institucionalmente quede autorizada la participación de los estudiantes de las escuelas públicas de Puerto Rico en las múltiples actividades que el ISV lleva a cabo, con el propósito de educar para minimizar los accidentes de tránsito y las pérdidas de vida e incapacidades físicas que estos conllevan.

Con esta acción el DE autorizó el uso en todas sus escuelas primarias en la Isla de los materiales didácticos que el ISV ha desarrollado para los niños de preescolar. Además, se autorizó a los estudiantes de escuela superior a participar en un concurso de videos relacionados con temas de seguridad vial, patrocinadas por el ISV. Con el proyecto de “La High Video Awards” el ISV celebró su quinto aniversario en Puerto Rico de fomentar la seguridad en las carreteras. Esta campaña se llevó a cabo para que estudiantes de escuela superior alrededor de la Isla se convirtieran en portavoces del mensaje de prevención de accidentes a través de videos grabados por ellos.

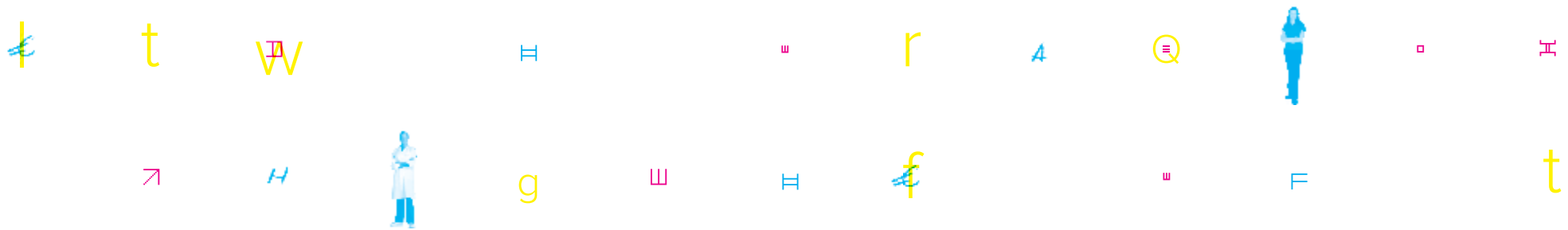
Durante 2010 se llevaron a cabo varios esfuerzos y eventos para reforzar el impacto del ISV en Puerto Rico. Entre esas actividades, hubo 143 conferencias además 3 de seminarios donde se adiestraron 68 maestros. En total, durante las actividades educativas se impactaron aproximadamente 4,246 personas, siendo muchos de ellos jóvenes. En adición, se crearon

2 nuevas charlas: Peatón: Tercera Edad y Descontrol Emocional. En total, la participación en todas estas actividades fue de más de 7,639 personas. Asimismo se hicieron 110 inspecciones de vehículos con la unidad de Inspección Técnica.

Además, para llevar el mensaje del principio de prevención desde las etapas de la infancia, se continuó con la presentación de personaje infantil “Berto”, y se impactaron 2,853 niños alrededor de la Isla a través 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.



Se ha creado un cómic del personaje Berto para repartirlo a todos los niños que asistan a los diferentes eventos que realice el ISV, de manera que lleven consigo el mensaje de seguridad vial a sus hogares.



Campañ as de Seguridad Vial en 2010

En cuanto a las campañas realizadas, hubo un éxito masivo con la premiación del exitoso concurso de vídeos, La High Video Awards (LHVA), dirigido a concienciar a los jóvenes de 15 a 18 años, que son los nuevos conductores a través de la creación de vídeos realizados por ellos mismos.

En la Semana MAPFRE por la Seguridad Vial que se viene celebrando desde el 2005, este año se denominó "Los Jóvenes Hablan". En ésta, se aprovech  el valioso material de los vídeos seleccionados en la competencia "LHVA" donde se presentaban los temas de las distracciones y la velocidad al conducir. La campaña se presentó en la televisión, Busshelters, Billboards y Posters. También se creó una página en internet llamada "www. losj veneshablan.com" donde se podían ver los vídeos escogidos para la campaña y la cual contenía un enlace al resto de los vídeos participantes y ganadores a través de www. lahighvideoawards.com"

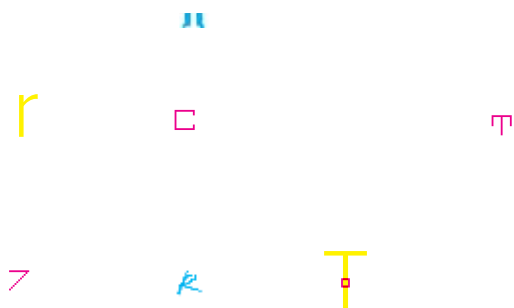


Muestra de Humor Gráfico "La Calle Grita"

La muestra de caricaturas "La Calle Grita" continuó exponiéndose en diversas organizaciones como el Archivo General de PR en San Juan del 22 de julio al 9 de septiembre y en la sede del Colegio de Abogados de PR del 21 de octubre al 21 de noviembre, con motivo de la celebración de los 30 años de la Asociación de Caricaturistas de Puerto Rico. La Calle Grita, fue incluida como parte de la más importante muestra de caricaturas nunca antes expuesta en Puerto Rico llamada "40/30". Actualmente parte de las obras de La Calle Grita se encuentran exhibidas en el Departamento de Reclamaciones Auto del Edificio Central de MAPFRE PUERTO RICO en San Juan.



Actos de Inauguración Exposición de Caricaturas 40/30



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 Pasa’s”, 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 Noguera y el grupo juvenil J-Son, participantes de “La High Video Awards”. Las pautas pasaron en las principales emisoras de radio de la Isla.



FUNDACIÓN MAPFRE a través de su Instituto de Acción Social, y por tercer año consecutivo auspició la educación de niños víctimas de maltrato de tres hogares de acogida y a SER de Puerto Rico (Sociedad de Educación y Rehabilitación de PR) para la educación de niños con discapacidad, con una aportación acumulada de casi \$34,000.



Entrega simbólica de aportaciones a entidades apoyadas por FUNDACIÓN MAPFRE

ONG/ Colaboración	Descripción de Actividad	Nº de Participantes (empleados)
Sociedad Contra la Leucemia Cap. PR	Venta de camisetas pro fondos entidad	205
Hogar Santa Ana	Entrega de tenis, ropa y otros artículos	10
Club de Leones	Entrega sobre 1,000 juguetes para niños en Haití	500
Club de Leones	Entrega de espejuelos reciclados para Haití	40
Hogar San Miguel	Entrega de juguetes para niños del Hogar	14

Hogares Teresa Toda (Niñas víctimas del Maltrato) – Colaboración en sus distintas actividades en el pueblo de Loíza, PR de recaudación de fondos.



Empleados de Recursos Humanos



Hogar San Miguel Ponce



Visita a MAPFRE PUERTO RICO de grupo de niños con discapacidad de SER de P.R., entidad apoyada por FUNDACIÓN MAPFRE

Instituto Prevención, Salud y Medio Ambiente

En abril de 2010 se inauguró la Campaña Con Mayor Cuidado: Prevención de Accidentes Domésticos entre las Personas Mayores, en colaboración con entidades públicas y privadas como Esperanza para la Vejez, la Sociedad de Gerontología de PR, la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Puerto Rico y el Director del Centro de Trauma del Centro Médico de PR.



Inauguración

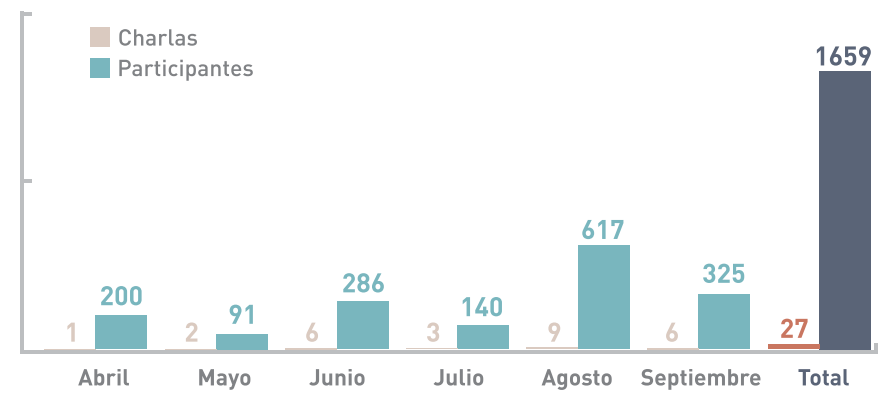


Participantes Charla

En apoyo a la Campaña y las charlas, se logró una alianza con Univisión donde se pautó un anuncio de servicio público y se pasaron pautas en las principales emisoras de radio de la Isla, además de entrevistas, cobertura en todos los medios y una reseña en una revista dedicada a la población de mayor edad en Puerto Rico. En 5 meses Educadoras en Salud ofrecieron 27 charlas, impactando 17 municipios y sobre 1,650 personas de mayor edad.

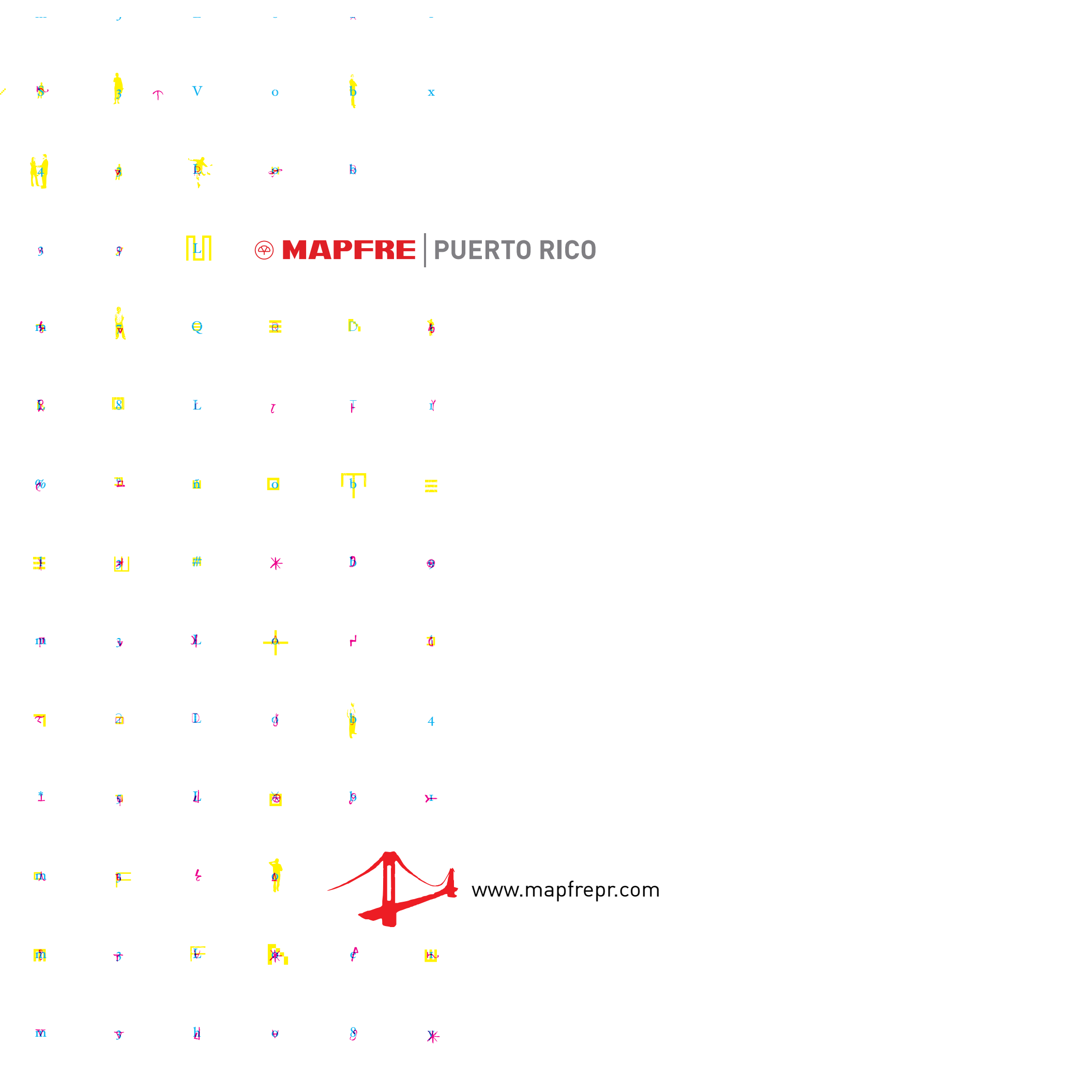


Charlas y Participantes por Mes



Otras actividades del IPSMA

- Presentaciones para promoción de becas y premios
 - o Asociación Médica de PR
 - o Director Neurocirujanos del Centro Médico de PR
 - o Director Departamento Anestesiología de la Escuela de Medicina de la UPR
 - o Presidente Asociación de Traumatólogos y Ortopedas de PR
 - o Director Centro de Trauma del Centro Médico de PR
 - o Directora del Programa de Gerontología de la Escuela de Salud Pública de la Escuela de Medicina de la UPR
 - o Sociedad de Gerontología de PR
 - o Organizaciones dedicadas a Mayores como Esperanza para la Vejez
 - o Director Estudios Ambientales, Reglamentos y Permisos de la UPR
 - o Profesionales de la Salud (UPR- Universidad de Puerto Rico)
- Promoción Revistas como Trauma
- Participación en los Premios (por primera vez hubo participación de PR)
- Mesa Informativa - Personas impactadas Esperanza para la Vejez - 300



MAPFRE | PUERTO RICO



www.mapfrepr.com