



Memoria de  
Responsabilidad  
Social Corporativa  
**2013**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2013**







## Índice

Carta de presentación	4
Acciones desarrolladas	5
Empleados	6
Sociedad	9
Mediadores	12
Proveedores	13
Clientes	13
Medio Ambiente	14
Medios de comunicación	17
ONGs	17
Retos 2014	18



## Carta de presentación

Por tercer año consecutivo y fieles a nuestra filosofía, en ARAG continuamos impulsando políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Estamos convencidos de que actuar de una forma socialmente responsable adquiere, cada vez más, una mayor importancia debido al momento en el que se encuentra nuestra sociedad. Actualmente, estamos inmersos en un continuo proceso de cambio, motivado en muchas ocasiones por la situación económica y las nuevas necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

Las empresas del sector asegurador tenemos una especial relevancia en nuestra actuación debido a nuestra propia naturaleza, ligada a una función social y solidaria mayor que la de otros sectores. Por ello, nuestro compromiso con los distintos grupos de interés forma parte de nuestra estrategia como compañía líder de defensa jurídica en el mercado español.

Nuestra filosofía, lógicamente alineada con la del grupo, se traduce en una misión: "Que todo ciudadano pueda hacer valer sus derechos independientemente de su poder adquisitivo". Desde esta perspectiva, hemos contribuido a dotar a los ciudadanos de mayor soberanía. La capacidad de innovación, la elevada calidad de nuestros productos y servicios y el respeto a los estándares internacionales de excelencia en la gestión empresarial son el sello de ARAG en la forma de desarrollar su trabajo. Esta filosofía se resume en nuestro código de valores que son: Espíritu abierto, Visión de futuro, Dinamismo, Espíritu pionero, Disciplina y Juego limpio a los que ARAG denomina Essentials.

Creemos que ser socialmente responsable es la mejor forma de crecer y favorecer a nuestro entorno y muestra de ello son las casi 40 acciones que se impulsan desde el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y que, año tras año, van incrementándose.

Con la memoria que os presentamos a continuación, ARAG intenta poner en relieve su compromiso con el entorno que le rodea y contribuir al desarrollo sostenible y equitativo de sus diferentes grupos de interés, destacando las acciones para sus empleados y la sociedad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mariano Rigau". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Mariano Rigau  
CEO de ARAG SE, Sucursal en España  
Member of GEC



## Acciones desarrolladas en 2013

Como novedad, en la memoria de 2013 hemos clasificado las diferentes acciones desarrolladas según el grupo de interés principal al que se dirige. Además, para identificar los otros colectivos beneficiados por cada acción, se detallan una serie de iconos que identifican a cada uno de los grupos de interés:



Empleados



Medio Ambiente



Mediadores



Sociedad



Medios de Comunicación



Proveedores



Clientes



ONG



## EMPLEADOS



Para ARAG, los empleados son parte central de su estrategia empresarial. Esto conlleva crear un entorno de trabajo basado en los valores de la compañía, la igualdad de oportunidades, la participación, el impulso del desarrollo y el reconocimiento profesional.

ARAG pretende que sus empleados se sientan orgullosos de trabajar en un grupo internacional, que se esfuerza en conservar la esencia de la empresa familiar, y se sientan embajadores del mismo cuando tratan con los distintos grupos de interés.

Por ello, la mayor parte de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, están dirigidas a los empleados.

### Conciliación familiar:

En ARAG hacemos una clara apuesta por la conciliación de la vida laboral y familiar. Muestra de ello son las ayudas de las que disponen los empleados/as. Con estas medidas, es más fácil compaginar la vida laboral y familiar de quienes forman parte de la compañía.

### Reducción de jornada de carácter retribuido para la atención de hijos hospitalizados:

ARAG ofrece a todos sus empleados la posibilidad de reducir su jornada cuando tengan un hijo menor de siete años hospitalizado, sin que esto suponga una reducción de salario, durante un periodo de hasta dos meses.

**Horario continuado para madres o padres con hijos menores de tres años:** Todos aquellos empleados que tengan un hijo menor de tres años pueden realizar horario continuo de ocho de la mañana a cuatro de la tarde sin reducción de salario.

**Ayuda preescolar y escolar:** La compañía otorga una ayuda de hasta 100 euros al mes por hijo, a todos aquellos empleados que tengan hijos menores de tres años que acudan a una guardería homologada.

Como cada año, la compañía ha otorgado una ayuda económica para cada hijo menor de 16 años para la compra de material escolar al inicio del curso. En 2013 el importe de la ayuda ha sido de 275 euros por hijo.

**Excedencia solidaria:** Todos los empleados de ARAG con una antigüedad mínima de un año, pueden solicitar entre tres meses y un año de excedencia para involucrarse en proyectos solidarios.



### Formación:

Para la formación y el desarrollo profesional de todos los empleados, ARAG analiza las necesidades de cada uno de ellos. En ARAG creemos que el conocimiento es la fuente de la motivación y la excelencia en el desempeño.

**ARAG 360º:** Este programa ofrece a los empleados una visión completa de la compañía a fin de conocer el ciclo productivo completo de la misma. ARAG 360º les permite entender mejor la repercusión de sus tareas y responsabilidades en todas las etapas anteriores, posteriores y simultáneas a sus quehaceres dentro del mencionado ciclo.

### Comunicación Interna:

En ARAG la comunicación entre sus miembros es la piedra angular para seguir evolucionando, por esta razón se llevan a cabo diferentes acciones que la favorecen.

**Encuentro ARAG:** El Encuentro ARAG es una celebración institucional que reúne a todos los empleados de ARAG en España y Portugal cuyo objetivo es presentar el cierre del año y compartir los objetivos futuros para el próximo año. Se han celebrado siete Encuentros ARAG hasta el momento.

**Quarterly:** Con el objetivo de que todos los departamentos de la empresa sean conocedores de los principales proyectos, tres veces al año tiene lugar una reunión en la que participan los responsables de todas las áreas. Cada uno de los departamentos expone los nuevos proyectos en los que están trabajando o van a trabajar en el corto plazo.

A cada una de estas sesiones se invita a 3 empleados que acuden como oyentes y así, pueden conocer de primera mano los nuevos proyectos en los que están trabajando el resto de departamentos.

Además, todos los mandos que asisten a la reunión trasladan a sus equipos todo lo que se ha expuesto en la misma para que los empleados sean conocedores de los proyectos más relevantes que se llevan a cabo en la compañía.

**Compartiendo Avanzaremos:** En 2013 se puso en marcha esta iniciativa, con el objetivo de dotar a la compañía de canales que permitieran que la información fluyera en todas las direcciones eficientemente.

Para iniciar este proyecto se pusieron en marcha dos acciones:

- **Buzón de sugerencias:** Los empleados pueden enviar sus ideas por dos canales: cuenta de correo electrónico específico y un buzón físico para elegir el sistema de comunicación que se prefiera. En 2013 se recibieron un total de 161 propuestas que han sido evaluadas por un comité. De estas, el 24% se han implementado o están en vías de implementación.





- **Una hora con dirección:** Esta acción, consiste en reuniones en grupo donde los empleados de la compañía tienen la oportunidad de charlar personalmente con el CEO de la compañía. En esta charla, de una hora de duración, se tratan los temas del día a día, del mercado y del grupo que los empleados planteen de una forma totalmente abierta. Es la oportunidad perfecta para intercambiar ideas y puntos de vista o para resolver dudas. En 2013 se realizaron 6 encuentros con un total de 47 participantes de Madrid y Barcelona.

### Celebraciones:

**Fiesta de Navidad:** La compañía colabora cada año en la organización de una fiesta impulsada por el ARAG Social Club para los hijos de los empleados, en la que además de regalos y merienda hay actuaciones para el público infantil (payasos, marionetas, etc.).

**Cheque de Reyes:** Como cada año, para cada hijo menor de 10 años, ARAG entregó una tarjeta regalo por un importe de 100 euros, para la ayuda en la compra de regalos.

**Cena Navideña:** El ARAG Social Club organizó la segunda edición de la cena navideña a la que todos los empleados estuvieron invitados. ARAG patrocinó este evento subvencionando parte de la cena en la que se destinó una parte a la compra de regalos para niños desfavorecidos. Aprovechando esta iniciativa ARAG se sumó a ella con una ayuda económica de 2.500 euros y asumió además parte de los costes de la organización y animación de la cena.

**Lote Navideño Ecológico:** Por segundo año consecutivo, ARAG regaló a todos sus empleados el lote Navideño compuesto por alimentos ecológicos producidos en España. Los distintos proveedores se seleccionaron teniendo en cuenta diferentes criterios: que fueran respetuosos con el medioambiente en la producción, que esta fuera artesanal/regional y/o realizada por algún colectivo desfavorecido.

### Otras ventajas para empleados:

Desde el departamento de Recursos Humanos, se buscan beneficios para los empleados. Estas ventajas pueden ser consultadas en el tablón de anuncios virtual de la intranet de la compañía:

- 50% de descuento en la contratación de pólizas ARAG
- Descuento en la contratación de seguro de salud y dental
- Ventajas económicas en programas de formación
- Ofertas de ocio y salud (gimnasio, parafarmacia, viajes y alquiler de coches)



## SOCIEDAD



Más allá de la propia generación y mantenimiento de los puestos de trabajo, ARAG quiere contribuir a la sociedad con aquello que mejor sabe hacer: difundir desinteresadamente el conocimiento de los derechos y responsabilidades que afectan a todo ciudadano acorde con el marco legal vigente.

**Hechos y Derechos:** En 2013, ARAG puso en marcha Hechos y Derechos, un innovador programa surgido de una iniciativa de Compartiendo Avanzaremos. Con esta acción se pretende acercar el mundo legal a los más jóvenes, informándoles de cómo defenderse cuando sus derechos son vulnerados pero también de que sus actos pueden traerles consecuencias legales.

La Ley de Responsabilidad Penal del Menor ha sido el tema elegido para inaugurar este programa. En 2013 fueron impartidas 8 conferencias en centros escolares por una abogada experta en la materia. Además se entregó materiales de apoyo a todos los asistentes.

Dada la buena acogida del programa, está previsto ampliarlo con otros temas que puedan afectarles directamente, como el ciberbullying o la situación de los hijos en caso de divorcio.

Teniendo en cuenta que los jóvenes actuales se convertirán en los adultos del futuro y es importante que conozcan cuáles son sus derechos y cómo defenderlos en cada momento, pero también sus obligaciones.

**Cátedra ARAG:** ARAG y La Universidad Rey Juan Carlos (URJC), tienen establecido un convenio de colaboración, con la finalidad de apoyar proyectos de investigación novedosos en el campo del Derecho bajo la Cátedra ARAG. El objetivo es crear un foro de cooperación entre el ámbito universitario y empresarial en un área en el que tradicionalmente se invierten pocos recursos en investigación y desarrollo.

El acuerdo, firmado por cinco años, contempla la puesta en marcha de iniciativas que ayuden a acercar el mundo del Derecho a las necesidades reales del ciudadano: programas de formación, intercambio de personal investigador, prácticas laborales, becas a proyectos de último curso y doctorado. Dentro de este marco también se establece la cooperación en proyectos de carácter científico o técnico y el patrocinio/colaboración en jornadas, ciclos, seminarios o eventos organizados por la universidad.



Por ejemplo, ARAG participa en los Cursos de Verano de la Universidad Rey Juan Carlos. En 2013, la colaboración de la compañía fue la realización de un curso sobre la reforma laboral. Gracias a este, más de 50 alumnos pudieron analizar durante una semana en Aranjuez la aplicación de la nueva norma, así como los resultados obtenidos hasta ahora. El curso inaugurado por Javier Thibault, Director General de Empleo, contó con ponentes de primer nivel especializados en los diferentes aspectos de la nueva ley. M<sup>a</sup> Belén Pose, Directora de Asesoría Jurídica Corporativa de ARAG fue la encargada de abordar el tema de las jubilaciones y las prejubilaciones, uno de los aspectos que más dudas despierta en la sociedad. Las nuevas fórmulas de cálculo de las pensiones, la posibilidad de compatibilizar trabajo y jubilación o la jubilación anticipada fueron los temas que mayor interés generaron entre los alumnos.

Además en noviembre de 2013, se realizó la Presentación del estudio "Iniciativa Legislativa Popular" realizado en 2012 bajo la dirección y supervisión del entonces rector Pedro González-Trevijano, hoy en día miembro del Tribunal Constitucional. En este estudio se recoge la evolución de las ILP durante el período democrático, su origen y desarrollo, así como las dificultades más habituales que los ciudadanos suelen encontrar en su tramitación.

**Convenio ARAG con la Universidad de Barcelona (UB):** La Universidad de Barcelona (UB) y ARAG firmaron un acuerdo de colaboración para becar a un participante del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de esta Universidad. El Master es un curso de postgrado de la Universidad de Barcelona del que ya se han impartido 12 ediciones hasta la fecha. Los alumnos son licenciados o graduados universitarios que desean adquirir la visión global de la actividad aseguradora, para lo que resultan imprescindibles las prácticas en empresa. Además, deben realizar una tesis que de pasar el examen del tribunal académico es publicada en la Colección de "Cuadernos de Dirección Aseguradora".

Gracias a esta iniciativa un alumno accedió en 2013 a este curso especializado y realizó un programa de prácticas empresariales en la sede de la compañía. Además, ARAG apoya la publicación de las tesis más significativas de esta promoción sobre temas originales e inéditos relacionados con el mundo asegurador y financiero.

La compañía tiene preparado un plan de acogida para que el estudiante seleccionado se beneficie de la oportunidad de conocer de primera mano el funcionamiento de una compañía aseguradora.

**Fundación DisGrup:** ARAG mantuvo en 2013 el acuerdo con la Fundación DisGrup, una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito es mejorar y facilitar la vida diaria de las personas con discapacidad física a través de una serie de servicios adaptados a sus circunstancias. Como cada año, el acuerdo incluye que los socios de la fundación tengan la oportunidad de efectuar consultas legales al Departamento de Asistencia Jurídica Telefónica de ARAG, sin cargo alguno, así como solicitar la revisión y redacción de documentos jurídicos sin ningún coste.



**Donación de Sangre:** La donación de sangre es un gesto de civismo y de solaridad. Por ello, ARAG decidió colaborar por primera vez, con el “Banc de Sang i Teixits” de Barcelona ofreciendo a los empleados de la sede central la posibilidad de participar en la campaña de donación. La acción se llevó a cabo en las mismas oficinas de ARAG, habilitando un área para el equipo médico. El número de participantes fue de 60 empleados, de los que 35 pudieron ser donantes.

**Segunda campaña de Recogida de Alimentos ARAG:** Los Bancos de Alimentos son organizaciones sin ánimo de lucro basadas en el voluntariado y cuyo objetivo es facilitar a diferentes instituciones caritativas alimentos para que los distribuyan entre los colectivos de personas más desfavorecidas.

ARAG, de acuerdo con el Comité de Empresa, se sumó por segundo año consecutivo a esta iniciativa solidaria organizando una recogida de alimentos entre los empleados de ARAG para la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).

La recogida, se realizó del 10 al 18 de diciembre. En Barcelona se habilitó en la recepción del edificio un contenedor específico en la que los empleados depositaron los alimentos. Para los empleados de la oficina de Madrid se habilitaron unas cajas en el office.

Siguiendo las recomendaciones de la Federación, los alimentos que se recogieron fueron:

- ✓ Aceite en envases de plástico
- ✓ Legumbres (sin envase de cristal)
- ✓ Cereales y pasta
- ✓ Conservas de pescado (atún)

El total de kilos recogidos con esta primera campaña fue de 170 kilos.

Además de la recogida de alimentos, la compañía realizó una donación a la Fundación por un importe de 9.000 euros.

**Primera campaña de Recogida de juguetes ARAG:** Un niño, un juguete. Este es el lema que año tras año usan muchas organizaciones para recaudar juguetes y donarlos a aquellos niños cuyas familias no tienen recursos económicos. Como novedad de 2013, ARAG decidió participar en Barcelona y Madrid con el Casal de Infants del Raval y Cruz Roja respectivamente para realizar una recogida de juguetes entre los empleados.

La campaña se realizó durante una semana, habilitando en cada oficina un contenedor para que los empleados depositaran allí los juguetes.

Siguiendo las indicaciones de ambas instituciones, los juguetes que se recogieron fueron juegos en buen estado didácticos, de construcción o de manipulación así como material escolar, deportivo y musical.



**Primera campaña de Recogida de ropa ARAG:** Un vestido o un traje que nosotros ya no utilizamos, puede usarlo otra persona que sí lo necesite. Por eso, en 2013 como novedad, ARAG realizó una campaña de recogida de ropa en sus oficinas de Barcelona y Madrid con el Casal de Infants del Raval en y Cáritas respectivamente. La campaña se llevó a cabo durante una semana, habilitando en cada oficina un contenedor para que los empleados depositaran allí la ropa.

**Jardinería:** Para el mantenimiento de la jardinería de la sede central, se mantuvo la colaboración con la asociación ARAPDIS. La plantilla de esta asociación de jardinería está formada por personas discapacitadas en procesos de formación y adaptación psicosocial mediante el trabajo para y con la comunidad. Dichas personas están en un centro especial de trabajo y cuentan con cierto grado de autonomía para realizar diferentes tareas.

## MEDIADORES



La mediación tiene un papel fundamental para ARAG, ya que hacen una gran labor asesorando al cliente final gracias a su experiencia y conocimiento en el mercado de la defensa jurídica. En ARAG ponemos a su disposición herramientas complementarias a la formación obligatoria, de forma que puedan desarrollar su trabajo de una forma más eficiente. Dos de las herramientas más valoradas son:

**Programa de Formación a la Mediación:** Este programa ofrece a los mediadores una amplia oferta formativa con cursos de distintos contenidos: desde cursos formativos de productos, habilidades en ventas hasta introducción a las redes sociales para la mediación. Estos cursos se ofrecen tanto presencialmente como online y tienen una duración de un mínimo de 10h hasta 20h. ARAG ofrece los cursos complementarios a lo largo de todo el año y con varias convocatorias. En 2013 se realizaron 222 cursos con un total de 3.684 asistentes y más de 86.500 horas con una valoración de 9,5 sobre 10.

**Comunidad Virtual ARAG:** Como herramienta de comunicación entre la compañía y la mediación, ARAG dispone de una comunidad online en la que los mediadores, comerciales e invitados de la compañía pueden compartir sus conocimientos e ideas. Esta plataforma e-learning fomenta la formación y participación de manera participativa, flexible y amena.



## PROVEEDORES



**Congreso de Responsabilidad Civil:** La iniciativa reúne a los principales expertos para fomentar el intercambio de conocimientos entre los abogados dentro de esta área. Siguiendo la iniciativa anual, ARAG patrocinó el XX Congreso de Responsabilidad Civil Organizado por la Comisión de Abogados de Entidades Aseguradoras y Responsabilidad Civil del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona.

## CLIENTES



ARAG trabaja en la mejora continua del servicio al cliente para mantener una estrecha relación y garantizar su satisfacción. Desde 2008, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad con el foco puesto en la mejora continua. Este sistema que mide la satisfacción del servicio percibida por el cliente está implantado desde 2008 y cuenta con la certificación internacional ISO 9001. Además, ARAG dispone de numerosos canales de comunicación con el cliente: encuestas de satisfacción, servicios telefónicos y página web.

En ARAG creemos que es importante acercar el mundo legal a la sociedad y poder trasladarlo de forma sencilla, evitando el uso de tecnicismos. Para ello pone en marcha una serie de acciones de sensibilización para contribuir así a la divulgación de la defensa jurídica a los ciudadanos.

**Revista Tu Mundo Legal:** Por tercer año consecutivo la revista online ha incrementado el número de descargas cumpliendo así su objetivo: acercar el mundo legal a los ciudadanos de una forma amena y comprensible. La revista tiene dos versiones, una para empleados y otra para el gran público (bufetes de abogados, peritos, clientes y mediadores y usuarios registrados en arag.es).

Como novedad, en 2013 se ha realizado una versión impresa para los empleados en la que se dio a conocer los departamentos de la compañía y sus funciones además de adjuntar la Newsletter del CEO de ARAG.



**Consejo legal de la temporada:** En 2013 se enviaron siete consejos legales por medios digitales a todos los clientes y mediadores de la compañía alcanzando la cifra de más de 68.000 emails enviados.

Cada uno de los consejos legales está relacionado con un tema de actualidad e interés para los clientes. Por ejemplo, durante 2013 se trataron "Problemas con los vecinos", "Las participaciones preferentes", "Overbooking" y "La compra de juguetes en Navidad".

**Blog «Tu mundo legal»:** En funcionamiento desde 2009, su objetivo es divulgar el concepto de defensa jurídica a la sociedad y difundir los contenidos disponibles en la web de ARAG. Sus publicaciones son semanales y los usuarios pueden encontrar diferentes tipos de información:

- «Sabías que...»: consultas curiosas recibidas por el Departamento de Asistencia Jurídica Telefónica (AJT).
- «Tus derechos»: artículos extensos sobre algún tema de actualidad legal.
- «ARAG resuelve»: casos reales de éxito.
- «La ley al día»: artículos sobre cambios legislativos.

Además, se publican posts relacionados con temas de actualidad, recordatorios del chat legal y contenido online gratuito que se ofrece desde la web, así como posts divulgativos de películas con tramas judiciales.

## MEDIO AMBIENTE



Conscientes de la amenaza medioambiental que vive nuestro planeta, en ARAG estamos reduciendo nuestro consumo de recursos para minimizar nuestro impacto medioambiental tomando distintas medidas entre las que destaca la reforma de la sede central.

**Reforma de la Sede Central ARAG:** Una de las principales actuaciones realizadas en 2013 ha sido la reforma del edificio de la Sede Central en Barcelona. El edificio construido en el año 1976 dispone de 8 plantas sobre la rasante de la calle y 3 subterráneas, con una superficie de 10.635 m<sup>2</sup>.



Los criterios adoptados para esta reforma fueron la optimización de los espacios destinados al uso principal de la compañía, así como de las zonas comunes y de servicios, según las necesidades cambiantes de la actividad que se irá desarrollando. A su vez, se mejoró hasta un 40% la eficiencia energética del edificio mediante el cambio de la totalidad de la superficie de cristal de la fachada y la incorporación de nuevos equipos y controles de las instalaciones de electricidad, de iluminación y de climatización, así como la incorporación de toda la infraestructura de voz y datos, alimentada desde el nuevo Centro de Proceso de Datos (CPD).

La zona de oficinas, situada a lo largo de la fachada, se concibió como un espacio diáfano interrumpido puntualmente por unidades de trabajo que actúan de vertebradores de la distribución. Estas unidades están formadas por dos recintos laterales destinados a despachos y/o salas de reunión, y un espacio central destinado a office y reprografía. Su colocación en planta permite crear áreas de trabajo diferenciadas, con la posibilidad de zonificarlas, y relacionadas directamente con estas unidades de soporte y servicio a la actividad principal.

También se sustituyeron las maderas de las fachadas y los cristales para dar unas mejores prestaciones en cuanto a eficiencia energética y protección delante del ruido, sin modificar la imagen y la composición.

Respecto a la climatización y ventilación, el edificio dispone de un sistema de climatización a partir de las plantas de generación de frío y calderas existentes bajo la cubierta del edificio. Se trata de un sistema por agua a cuatro tubos que se distribuye por dos canalizaciones a través de los patios a todas las plantas del edificio.

Con esta reforma ARAG obtuvo el sello DGNB (gestionado y otorgado por el "Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen eV" - Consejo Alemán para la Edificación Sostenible). El sello DGNB es un sistema de certificación, conocido como de segunda generación porque va más allá de la eficiencia energética de otros sellos, que mide la Sostenibilidad, tanto en fase de proyecto como de construcción. Este sello se basa en estándares europeos vigentes y trabaja para ser el marco de referencia de la normativa comunitaria, siendo una clara apuesta de futuro. Su énfasis en la valoración económica y la evaluación del impacto sociocultural, son algunos de los indicadores que distingue al sello DGNB.

**Sistema Climatización CPD:** Con la reforma del edificio se ha integrado un nuevo sistema de climatización de última generación que permite regular la temperatura de forma más eficiente y sostenible para el medio ambiente.

El sistema, basado en una solución de máquinas de clima integradas (LCP) integradas en los Racks (soporte para alojar equipamiento técnico) permite recoger el calor sin que este llegue al ambiente. Este sistema genera mayor eficiencia y un ambiente de temperatura de sala en torno a 27 grados permitiendo obtener la máxima eficiencia en un CPD, con PUE's por debajo de 1,5.



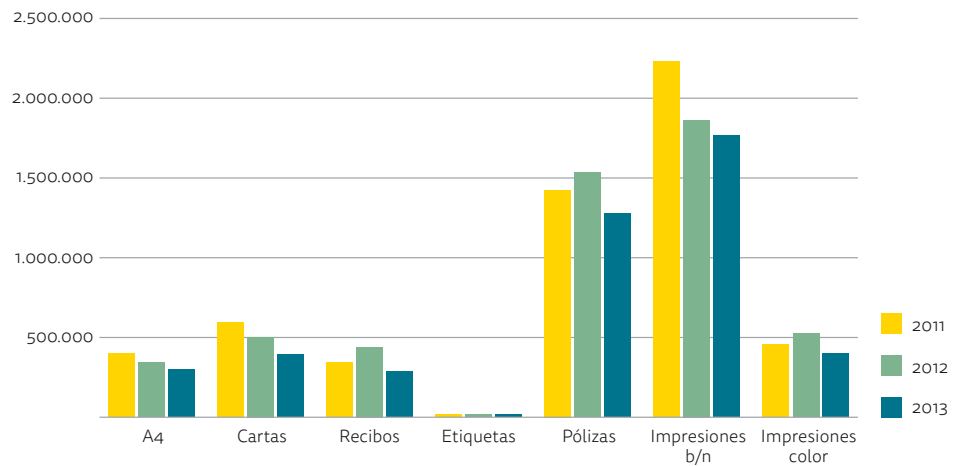


**Free Cooling:** Free Cooling es un sistema de refrigeración que aprovecha la baja entalpía del aire exterior, cuando las condiciones son favorables, disminuyendo el consumo energético para enfriar el aire interior. Aprovechando la reforma de la sede central, ARAG ha integrado este sistema para disminuir así, el uso de equipos de aire acondicionado y el consumo energético.

**Recogida y destrucción de papel:** ARAG cuenta con la empresa Delete que ofrece la gestión de todo el proceso de destrucción de documentos ya sea en soporte papel o bien informático, en todo el territorio español. Delete procesa en su centro de destrucción las sacas precintadas del papel obtenido cumpliendo la normativa europea DIN 32757-1. Posteriormente empaqueta el papel para su reciclaje.

**Consumo de papel:** En 2013 se ha consolidado la bajada de consumo de papel iniciada en 2011. Además, se ha reducido el consumo de tóner y las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo eléctrico de máquinas.

**Consumo de papel en ARAG:**



**Plan de Reciclaje de otros materiales:** Desde 2012, una de las iniciativas desarrolladas ha sido el Plan de Reciclaje en la oficina central de Barcelona. A parte de la recogida y destrucción de papel se han distribuido otros contenedores de plástico en el área del office para que se realice una recogida selectiva de los siguientes materiales reciclables: plásticos, vidrio, papel y deshechos. En el caso de los materiales de plástico, papel y desechos, al tratarse de materiales comunes, también se han facilitado contenedores específicos en cada uno de los office de las plantas.

Además, en el Plan de Reciclaje se ha contemplado la recogida de otros materiales que requieren un tratamiento especial como pilas, cápsulas de café y medicamentos caducados. Con la recogida de estos materiales ARAG pretende animar a los empleados a que el uso de estos contenedores no se limite dentro de la empresa, sino que los aprovechen para depositar los materiales que tengan en casa para facilitar así el reciclaje en su día a día.



**Aparcamiento para bicicletas:** En Barcelona se producen más de 78.000 desplazamientos en bicicleta privada al año. Es una ciudad donde cada vez el uso de la bicicleta prolifera más y, por ello, cada vez se hacen más carriles bici. Se trata de un transporte cómodo, rápido y económico que ayuda a agilizar el tráfico de vehículos a motor y disminuir uno de los principales problemas de la ciudad: la contaminación.

Desde ARAG se contribuye a fomentar el uso de este medio de transporte habilitando 10 plazas de aparcamiento para bicicletas en la planta -1 de la sede central en Barcelona para aquellos empleados que deseen ir a trabajar en bicicleta.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN



**Asesoría Jurídica Telefónica para Prensa:** El objetivo de esta acción consiste en potenciar la calidad de la información legal en los medios de comunicación mediante la prestación gratuita del servicio de AJT a los periodistas. Con ello se pretende que estos profesionales tengan un servicio con el que contrasten sus informaciones o aclaren sus dudas legales mediante una fuente profesional y fiable.

## ONG



**Felicitación de Navidad:** Como todas las Navidades ARAG, en colaboración con UNICEF envía su felicitación. Dicha colaboración consiste en la maquetación e impresión del diseño realizado por ARAG. La felicitación, que se envía principalmente en formato interactivo, también se produce en formato papel con el logotipo de UNICEF lo que contribuye a la difusión y conocimiento del mensaje de UNICEF en su entorno. El importe recaudado se destina a las campañas de desnutrición infantil.

La imagen de la postal se obtiene mediante la participación de los hijos de los empleados quienes tienen la posibilidad de hacer o pintar un dibujo navideño. Todos los participantes han recibido un estuche de colores como agradecimiento. Los padres del ganador reciben además 10 felicitaciones en papel para que las envíen a sus familiares y amigos.



## Retos 2014

Conscientes de la importancia de una actuación socialmente responsable, en ARAG seguiremos apostando por el desarrollo e integración de acciones y políticas que permitan mejorar nuestro impacto en los distintos grupos de interés. Por este motivo para el ejercicio 2014, se ha marcado importantes retos que pasan por el impulso de las políticas de responsabilidad social corporativa para sus empleados y la integración de esta en nuestra actividad.

En ARAG afrontamos este compromiso con una sólida fortaleza en el sector asegurador que nos permite mantener la confianza de los grupos de interés, utilizando nuestro potencial como líderes en defensa jurídica para el impulso de la RSC.

