

# Informe integrado 2017



# Contenidos

## 1

Carta del presidente	4
----------------------	---

## 2

MAPFRE México	8
2.1. Implantación	12
2.2. Principales magnitudes	16
2.3. Otros datos históricos	20

## 3

Modelo de negocio y estrategia	16
3.1. Modelo de negocio	17
3.2. Estrategia	20
3.3. Perspectivas de futuro	21

## 4

Principales magnitudes	22
------------------------	----

## 5

Gobierno corporativo	28
5.1. Sistema de Gobierno	29
5.2. Diversidad y experiencia	31
5.3. Ética y Responsabilidad Social	34
5.4. Gestión de Riesgos	39
5.5. Cumplimiento regulatorio	42
5.6. Prevención del Fraude y Corrupción	42

## 6

Principales activos	44
6.1. Capital financiero	45
6.2. Capital productivo	48
6.3. Capital humano	56
6.4. Capital intelectual	66
6.5. Capital social y relacional	70
6.6. Capital natural	77

## 7

Información complementaria	82
7.1. Bases de preparación del Informe	83
7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad	83
7.3. Tabla de contenidos GRI	88
7.4. Anexo Voluntariado	100
7.5. Informe de Verificación externa	104

# Carta del presidente

[102-14]



## Mensaje de la Dirección

### Apreciable lector:

Con gran satisfacción presento el segundo Informe de Responsabilidad Social en una versión integrada la cual ofrece una visión clara sobre nuestro modelo de negocio, estrategia, perspectiva, riesgos y oportunidades; para ello, fueron desarrollados apartados que han sido titulados como cada uno de los capitales que constituyen nuestro eje de gestión empresarial: capital Financiero, Productivo, Humano, Intelectual, Social y Relacional, y Natural.

A manera de resumen comparto algunos datos relevantes de lo sucedido en este periodo reportado:

**> NOS UBICAMOS DENTRO DE LAS 10 PRIMERAS POSICIONES DEL SECTOR ASEGURADOR.** Gracias al apoyo y respaldo de los 1,584 colaboradores, una red de 252 puntos de venta en todo México y más de 20,400 colaboradores comerciales en la Red, hacemos frente a los retos y exigencias que el mercado nos pide, hecho que se observa reflejado con un crecimiento en ingresos consolidados del 65.1% con respecto a los obtenidos en el periodo 2016.

**> PRODUCTOS.** Nuestra intención, es reflejar el desempeño y los compromisos de MAPFRE México frente a sus grupos de interés, con prácticas honestas y competitivas, generando

productos de la más alta calidad que satisfagan las necesidades de seguridad patrimonial, fomenten el desarrollo y contribuyan al crecimiento de nuestra cadena de valor y de distintos grupos sociales del país.

**> UNA SOLA MAPFRE, UNA SOLA SEDE.** Consolidamos nuestras operaciones en una sola ubicación, cuyo funcionamiento se basa en un modelo de "espacios abiertos" que logra no solo optimizar los procesos, mejorar canales de comunicación, reducir tiempos de respuesta dinamizando el trabajo en equipo y por supuesto fomentar la colaboración; sino que también ofrece la excelente oportunidad de mostrar nuestro compromiso con el Medio Ambiente mitigando la huella ecológica a través del uso de nuevas tecnologías, el cálculo estimado en ahorro energético nos permitirá disminuir 235.2 toneladas de CO<sub>2</sub> anualmente, para beneficio de la sociedad en general.

**> UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE NUESTROS ORÍGENES.** Ser la aseguradora global de confianza representa un reto y un compromiso sumamente importante por lo que con el firme objetivo de ser una empresa modelo a seguir, desde hace 10 años MAPFRE México ha permanecido de manera

voluntaria, en un sistema de valoración y transparencia a través del cual presenta las evidencias suficientes en las que se muestra su ocupación en que respecta a su entorno (clientes, colaboradores, autoridades, comunidad, medio ambiente), hecho que nos ha valido la obtención del distintivo ESR otorgado por el centro Mexicano para la Filantropía.

Por otro lado Great Place to Work nos certifica por 11vo. año consecutivo como uno de los mejores lugares para trabajar en México, logro que ha sido posible gracias al involucramiento en la construcción de un clima laboral favorable para todos y todas quienes formamos parte de ella.

En MAPFRE sabemos que la ética es parte fundamental de la Responsabilidad Social, por lo que durante 2017 se invirtieron 1,321 horas de formación a los colaboradores (as) sobre este importante tema además de lo concerniente a políticas y procedimientos relacionados con aspectos de Derechos Humanos.

**> VOLUNTARIADO CORPORATIVO A FAVOR DE LA SOCIEDAD Y EL PLANETA,** en 2017 se llevaron a cabo 133 actividades con un total de 588 colaboradores (as) inscritos beneficiando a un total de 5,068 personas

directamente y más de 38,000 personas indirectamente.

> **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, INCLUSIÓN LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.** Destacamos como empleadores que apoyan la diversidad en México mostrando una composición de nuestra plantilla laboral del 47% integrada por mujeres. Con respecto a la plantilla a nivel directivo, el 17.5% es personal femenino y a nivel Jefaturas la plantilla de mujeres asciende al 57%.

MAPFRE una organización inclusiva. A través de nuestro programa "Talento sin Barreras" hemos podido incorporar al ámbito laboral a 13 personas con algún tipo de discapacidad, teniendo como meta en el 2019, la cobertura del 2% de nuestra plantilla promedio con talento en esta circunstancia de vida.

A finales de este periodo iniciamos con el proceso de certificación en la Norma de Igualdad Laboral y no discriminación proceso avalado por la CONAPRED, INMUJERES y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

> Nuestro compromiso para con cada uno de los países en los que MAPFRE se desarrolla es parte de nuestra filosofía empresarial, por lo que cada año destinamos recursos técnicos, humanos y financieros para el desarrollo de acciones que son prácticas ejemplares del sector asegurador. Ejemplo de ello

es que en 2017 invertimos más de 633 mil pesos en capacitación de mediadores y desarrollamos un Modelo de gestión con proveedores de servicios cuyo eje estratégico se basa en el desarrollo de "Proveedores como Embajadores de Marca" en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla y Veracruz.

Estos resultados son fruto del trabajo colaborativo de nuestros clientes, distribuidores, proveedores, y por supuesto todas y todos quienes formamos parte de este concepto empresarial, sin duda nada de esto sería posible sin su participación.

Estoy convencido que la confianza no es un regalo sino un trabajo que se fortalece con nuestro compromiso, comunicación, transparencia y entrega diaria. Somos una gran organización integrada por extraordinarias personas **GRACIAS.**

Cordialmente

**Jesús Martínez**  
CEO MAPFRE México



# MAPFRE México

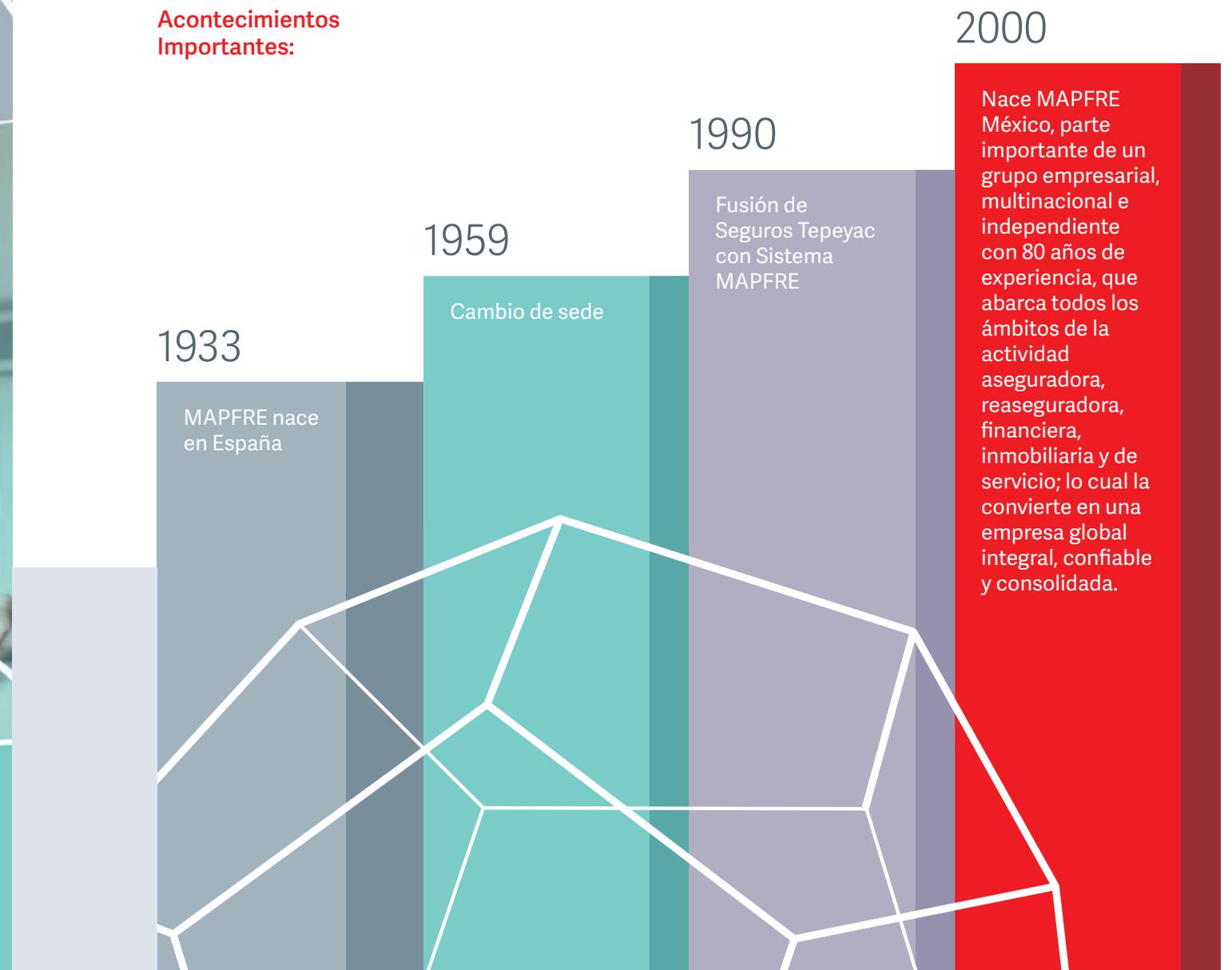
[102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-18]



El 16 de marzo de 1944 surge en el entonces Distrito Federal -ahora Ciudad de México- Seguros Tepeyac un concepto empresarial que nace en un entorno económico con necesidad de buenas noticias, estabilidad social, prosperidad y seguridad.

Seguros Tepeyac, una historia que a más de 70 años se continúa escribiendo.

**Acontecimientos  
Importantes:**





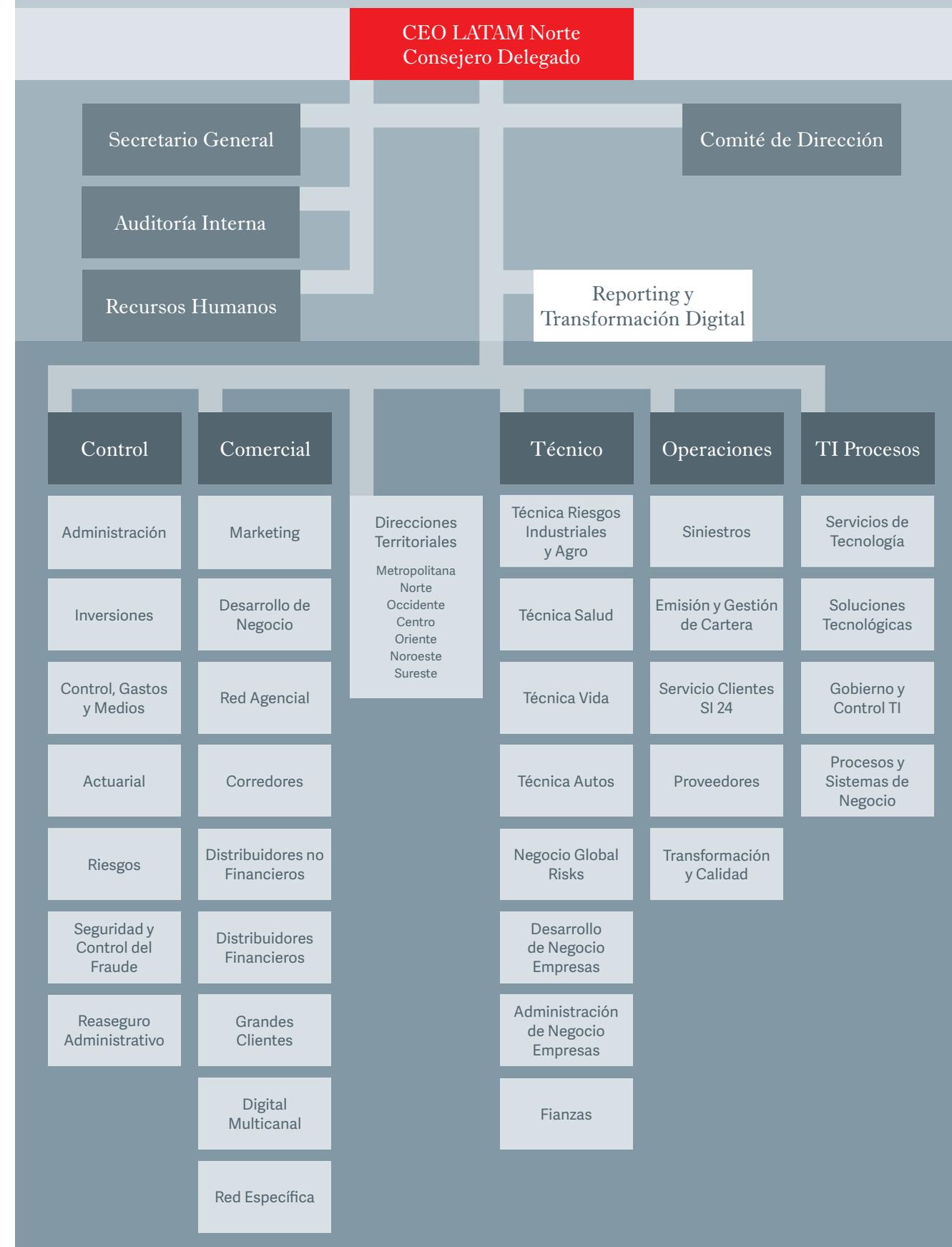
Tras 46 años de constante trabajo, Seguros Tepeyac celebra una importante alianza, asociándose con MAPFRE, grupo asegurador de vanguardia a nivel mundial cuya expectativa de posicionamiento le permite transformarse en: La aseguradora Global de Confianza, hecho que tras 10 años de fortalecimiento da paso a la adquisición del cien por ciento de acciones de Seguros Tepeyac naciendo de esta manera lo que hoy conocemos como MAPFRE México.

La presencia de MAPFRE México se ha centrado en los diferentes ramos de seguros como Autos, Vida, Accidentes y Enfermedades, Daños, Fianzas y Caucción; ofreciendo además, servicio integral de Defensa Jurídica, Centros Especializados de Atención de Siniestro, una amplia red médica y de talleres en prácticamente todos los estados de la República Mexicana.

Con la finalidad de ofrecer una visión general de la estructura organizacional de MAPFRE México, a continuación presentamos su organigrama general, un modelo abstracto y sistemático, que ofrece una idea uniforme acerca de la organización cuya ratificación se llevó a cabo en el último comité de nombramientos celebrado en el pasado mes de octubre.

## Organigrama MAPFRE México

[102-18]



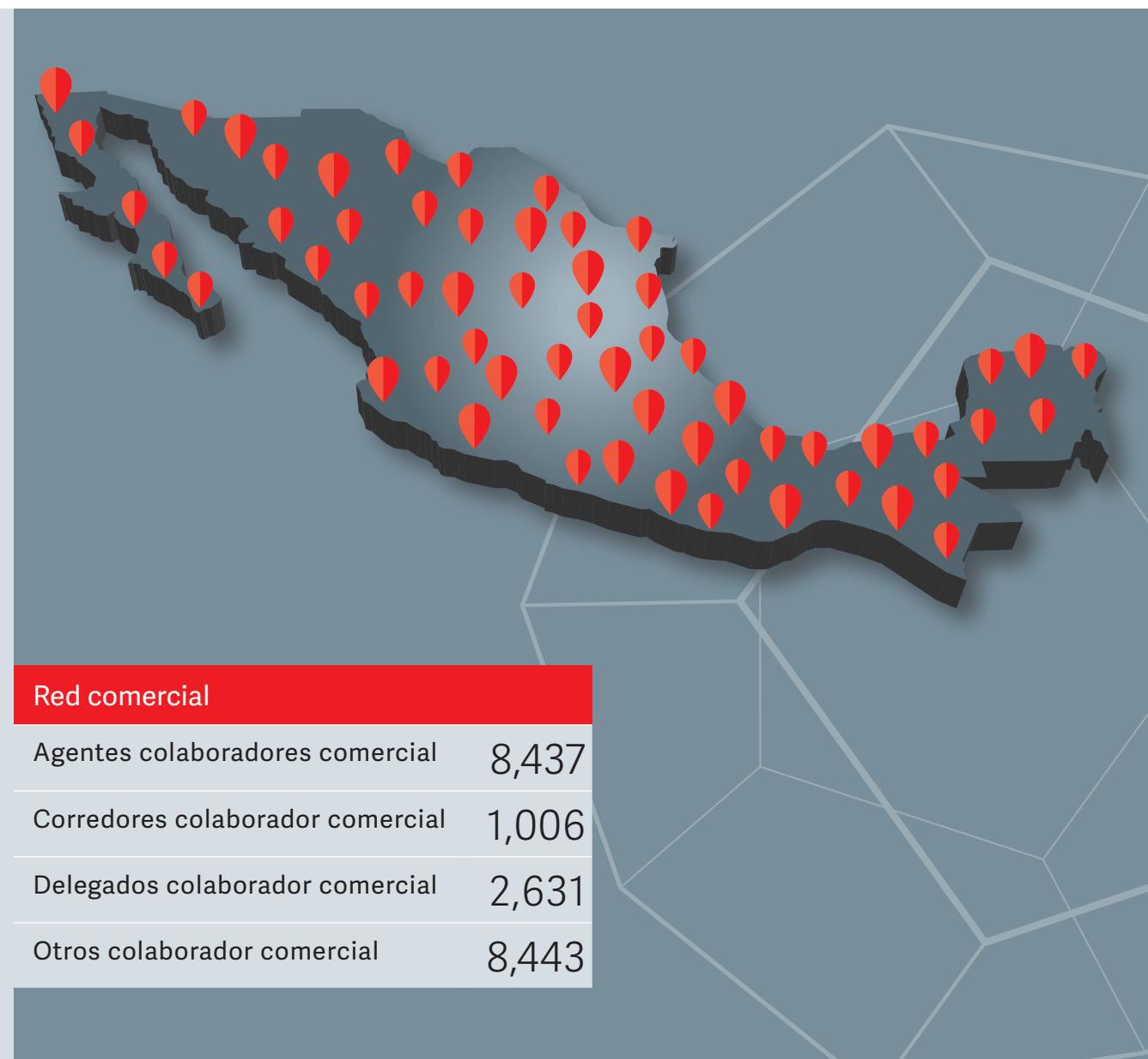
## Presencia Territorial

[102-4]

Con una plantilla de más de 1,200 colaboradores directos, una red de 252 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional y alianzas comerciales con la banca y empresas

de servicio, MAPFRE México encabeza la región LATAM Norte (conformada por Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana); con presencia además en el mercado norteamericano, a través de la oficina de representación ubicada en San Isidro California: MAPFRE Tepeyac Inc. Lo cual denota

una organización que trabaja constantemente para ofrecer no sólo productos de acuerdo a las necesidades del mercado en el que se desarrolla sino que también provee los medios para acercarlos a instituciones, aliados y clientes en general.



## Productos

Los productos de MAPFRE México se caracterizan por tener un abanico de opciones y soluciones apegadas a

las necesidades del mercado siempre actuando con un alto sentido de responsabilidad, coberturas y beneficios suficientes para estar protegido. Los productos se catalogan de la siguiente manera:

<b>Automóviles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Residentes</li> <li>&gt; Turistas</li> <li>&gt; Fronterizos y Regularizados</li> </ul>	
<b>Daños</b>	> Riesgo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruptura de maquinaria</li> <li>- Daños materiales a equipos electrónicos</li> <li>- Calderas</li> <li>- Embarcaciones de recreo</li> <li>- Rotura de cristales</li> <li>- Para anuncios</li> <li>- Efectivo y de valores</li> <li>- Contra robo de efectivo</li> <li>- Incendio y riesgos adicionales</li> <li>- Transporte de carga</li> <li>- Todo riesgo de construcción</li> <li>- Todo riesgo de montaje</li> <li>- Mascotas</li> <li>- Acuícola</li> <li>- Pecuario</li> <li>- Agrícola</li> <li>- Aviación</li> </ul>
	> Riesgo global	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo Global Risk</li> <li>- Empresas con programas internacionales de seguros</li> <li>- Empresas de sectores globales de actividad (Energía, Marítimo, Aviación, Grandes infraestructuras)</li> <li>- Grandes empresas locales con facturación superior a 300-400 MM \$USD</li> </ul>
<b>Personas</b>	> Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vida individual</li> <li>- Vida empresarial</li> <li>- Vida ahorro</li> </ul>
	> Accidentes y enfermedades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gastos médicos mayores</li> <li>- Accidentes personales</li> <li>- Protección Médica a tu Medida</li> </ul>
<b>Fianzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Fidelidad</li> <li>&gt; Judiciales penales</li> <li>&gt; Crédito</li> <li>&gt; Fianzas internacionales</li> <li>&gt; Fianza segura</li> <li>&gt; Fianza global</li> <li>&gt; Anticipo administrativo</li> </ul>	
<b>Asistencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Soluciones globales para particulares (viajeros)</li> <li>&gt; Crédito (cobertura de riesgos de no pago)</li> </ul>	

## Acerca de MAPFRE a nivel global

### Grupo MAPFRE

[102-2, 102-5, 102-6, 102-7]

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 45 países de los cinco continentes.

Su origen proviene de MAPFRE MUTUALIDAD, entidad creada en el año 1933 por la Agrupación de

Propietarios de Fincas Rústicas de España para cubrir en régimen mutuo los riesgos derivados de sus explotaciones.

**MAPFRE es Servicio.** El centro de su actividad esta en los más de 30 millones de clientes que confían en ella; asegura personas, protege sus bienes y gestiona sus ahorros para lo cual cuenta con equipos altamente capacitados, talento que le permite mantenerse como una organización líder en el mercado en el que se desarrolla. Se

mantiene además como una organización innovadora en búsqueda de soluciones para poder enfrentar nuevos retos ofreciendo oportunidad de respuesta ante catástrofes responsabilidad para la cual se mantiene como participante activo de una transformación digital desarrollando productos para responder a necesidades futuras, incluso en actividades que aún no existen.

MAPFRE es una organización comprometida que se preocupa por consolidar

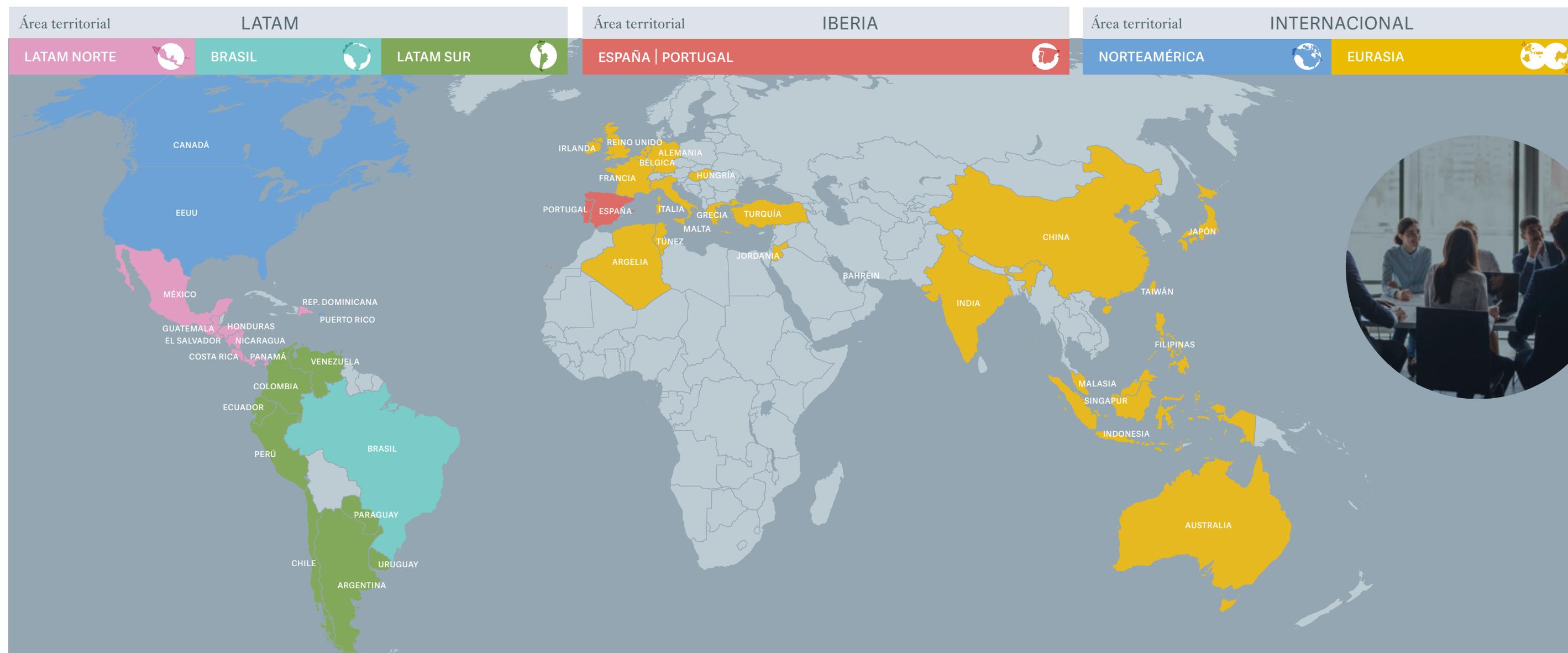
un negocio solvente y rentable, pero siempre con un **comportamiento sostenible** hacia su entorno.

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, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a Fundación MAPFRE que es titular del 68.3 % del capital social, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. FUNDACIÓN MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial, y, Promoción de la Salud.

El negocio del Grupo se configura a través de cuatro Unidades de Negocio

(Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks; y Reaseguro), tres Áreas Territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y seis Áreas Regionales: Iberia (España y Portugal), LATAM Norte, LATAM Sur, Brasil, Norteamérica y EURASIA (Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico).



# Modelo de negocio y estrategia

[102-2, 102-6, 102-16]



## 3.1. Modelo de negocio

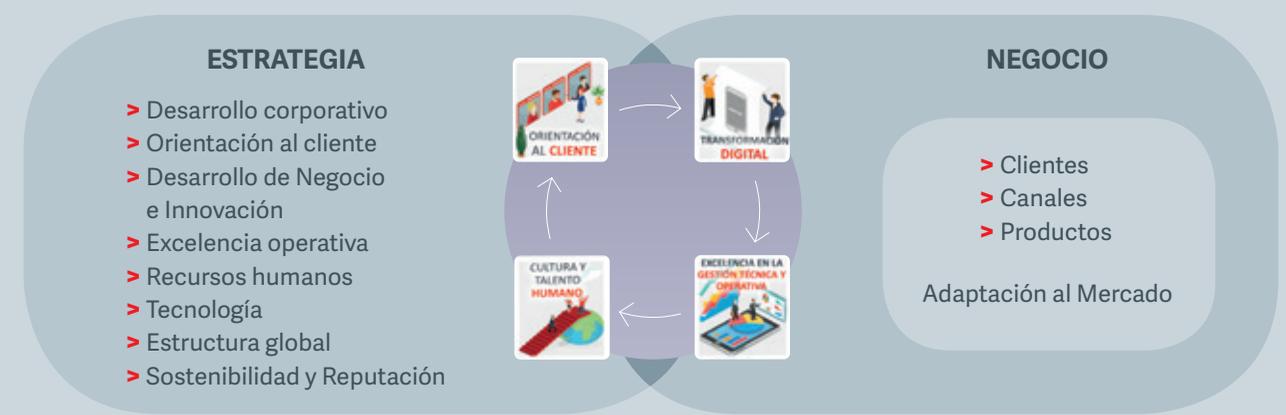
La Visión de MAPFRE a nivel global, es ser **LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA**,

un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios que desarrolla en todo el mundo.

Aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.



### CRECIMIENTO RENTABLE



La Misión es: ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

Un compromiso de mejora constante llevado a cabo sobre los siguientes Valores, ayudan a desarrollar la Misión y alcanzar la Visión:



Los recursos con los que cuenta MAPFRE para crear valor a lo largo del tiempo son sus principales activos y se corresponden con los siguientes capitales:

- 1. Capital financiero:** recursos económicos para el desarrollo del negocio, generados a través de operaciones o inversiones u obtenidos mediante financiación.
- 2. Capital productivo:** activos o bienes y servicios utilizados para realizar las actividades.
- 3. Capital humano:** competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.
- 4. Capital intelectual:** activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos.
- 5. Capital social y relacional:** relaciones de confianza generadas con los grupos de interés, contribución al desarrollo y bienestar de la comunidad, y otros activos intangibles relacionados con la marca y reputación.
- 6. Capital natural:** gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

MAPFE México además se alinea a las principales ocupaciones corporativas: La orientación al cliente, la oferta global de productos, y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales del mercado, apostando además de manera firme por mantener su red propia de distribución, lo cual logra complementar con los acuerdos celebrados con entidades bancarias y financieras, centros comerciales, empresas de servicio, etc.

## 3.2. Estrategia

En los últimos años, MAPFRE ha consolidado su estrategia en todos los niveles de la organización, para así trabajar como un gran equipo en la misma dirección. Desde 2016, y como parte del Plan estratégico aprobado por los Órganos de Gobierno para 2016 - 2018,

se trabaja en las iniciativas y proyectos que respaldan los objetivos estratégicos, para avanzar conjuntamente en el logro de los compromisos adquiridos.

En este momento, MAPFRE a nivel global concentra todos sus esfuerzos hacia un **Crecimiento Rentable** apoyando su gestión en cuatro pilares

estratégicos y una serie de iniciativas que se han reforzado en 2017 para seguir avanzando hacia la construcción de una compañía más digital:



### 1. Orientación al cliente

Para MAPFRE México es importante conocer y entender las necesidades de los clientes, sus comportamientos y sus aspiraciones de forma que permita retenerlos o captarlos del mercado. Para conseguirlo, se trabaja en un **Modelo de Relación con Clientes** que ayuda a adaptar la oferta comercial, las operaciones, estructura y la tecnología a los requerimientos y demandas de cada cliente. Todo ello teniendo en cuenta la especificidad del mercado.

La madurez alcanzada en la iniciativa **Modelo de Experiencia del cliente** ha permitido pasarla a nivel productivo y trabajar gestionando los resultados de las encuestas a los clientes y no clientes para diferenciarnos e ir más allá de sus expectativas.

### 2. Transformación digital. *Nuevas oportunidades de estrategia de negocios que surgen gracias a la aparición de las tecnologías*

Mantener los esfuerzos para continuar en el proceso de adaptación a la nueva Era Digital, trabajando la digitalización de los procesos buscando la excelencia operativa y la digitalización de los puntos de contacto con el cliente. Todo esto con el objetivo de fortalecer su experiencia con la compañía, asegurando los niveles de servicio y calidad prestados.

Otro foco importante en este pilar es el desarrollo y fortalecimiento de la distribución digital, con un Plan de Negocio Digital definido para el desarrollo de operaciones existentes y de otras nuevas, que incrementen el peso de este modelo de distribución en MAPFRE México.

### 3. Excelencia en la gestión técnica y operativa

La actividad aseguradora requiere trabajar constantemente en la búsqueda de la excelencia operativa y adaptación a los cambios regulatorios del sector, para obtener una rentabilidad técnica superior al mercado en los ramos más relevantes y mejorar la posición competitiva de MAPFRE México.

### 4. Cultura y talento

En MAPFRE México, además de Reclutar y Seleccionar aquellos candidatos con formación académica, experiencia profesional y habilidades técnicas, se busca la contratación de personas que coincidan con características acordes a su filosofía organizacional "El bien común".

En este sentido, grandes avances son los que se han observado en las Iniciativas de Gestión del Talento, permitiendo con ello trasladarlas a un nivel productivo con el consabido planteamiento de nuevos desafíos como el Reto Digital, que permitirá gestionar el cambio que necesita MAPFRE a nivel corporativo para adaptarse a los nuevos requerimientos digitales de su entorno.

Con respecto a la igualdad de oportunidades y diversidad e inclusión laboral, en MAPFRE México se ha implementó la iniciativa de Talento sin Barreras un programa de Inclusión Laboral a través del cual se promueve su transformación cultural hacia la apertura, flexibilización y eliminación de estereotipos.

## 3.3. Perspectivas de futuro

Los principales compromisos estratégicos financieros y de los cuatro pilares del plan estratégico para el trienio 2016-2018 son los siguientes:

### Financieros

El objetivo principal es crear valor sostenible para el accionista, con crecimiento rentable y adecuada gestión del balance. Bajo estas premisas, las principales metas para 2018 son:

> **Obtener un crecimiento del 15% en primas netas emitidas vs 2017 alcanzando los 17.5 millones de pesos.**

> **Obtener un R.O.E. no inferior al 11%.**

> **850 millones de pesos de producto financiero.**

En relación a los cuatro pilares estratégicos los objetivos son los siguientes:

### Orientación al cliente

> Mejorar la calidad percibida por el cliente, midiendo la calidad con el indicador NPS (Net Promoter Score).

> Incrementar la cuota de mercado de los negocios de No Vida.

### Transformación digital

> SAM 3.0 (Seguro Autos MAPFRE 3.0)

Desarrollar nuevas capacidades en el ámbito del seguro de auto (autos conectados, autónomos, eléctricos y auto compartido).

### Salud digital

> Desarrollo de un nuevo modelo de negocio de seguros de salud digital para mejorar la experiencia del cliente.

> Aumentar 7.9% el número de transacciones digitales que los clientes realizan con la compañía, garantizando el que puedan ejecutar digitalmente la mayor parte de las operaciones.

> Incrementar el negocio digital un 34.9%.

### Excelencia en la gestión técnica y operativa

> Mantener el ratio combinado por debajo del 100%.

> Reducir los costos, lo que permitirá obtener un ratio inferior al 36.6% sobre las primas devengadas. Aprovecharemos el desarrollo de todas las iniciativas estratégicas, de transformación operativa, digital y de proveedores para obtener un ahorro de costos importante.

### Cultura y talento

> Estar entre las mejores empresas para trabajar desarrollando una serie de proyectos para que a la finalización del ejercicio, el índice de satisfacción de los colaboradores (as) sea superior al 80%, de acuerdo con la metodología *Great Place to Work*.

> Conseguir una efectiva igualdad de género e inserción laboral, logrando en 2018, que al menos el 43% de las posiciones con alguna responsabilidad directiva, estén ocupadas por mujeres. Y que al menos el 1.5% de la plantilla corresponda a personas con algún tipo de discapacidad.

> Desarrollar programas de movilidad funcional que alcancen al menos al 10.9% de la plantilla.

A este respecto, se implementa la estrategia Reto Digital a través de la cual MAPFRE México dirigirá su cultura organizacional hacia un enfoque colaborativo.



## Principales magnitudes

[102-2, 102-6, 102-7, 102-10, 102-45, 201-1, 201-4, FS6]



A dos años de la entrada en vigor de solvencia II, MAPFRE México, tiene el compromiso de cumplir tanto con los estándares de transparencia y buen gobierno en México y a nivel global, como con las obligaciones establecidas en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

Este año MAPFRE México pone a su disposición el *Informe de Reporte sobre la Solvencia y Condición Financiera*, el cual fue elaborado en apego al Capítulo 24.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), en él se encontrará la descripción de:

### > El negocio y sus resultados

### > Gobierno Corporativo

### > Perfil de riesgos

### > Evaluación de la solvencia

### > Gestión de capital

### > Información cuantitativa

2017 fue un buen año para MAPFRE México, ya que la estrategia basada en el crecimiento rentable ha permitido incrementar las primas en un 71.4% hecho que ha sido posible principalmente por la renovación de la póliza de PEMEX mediante un proceso de suscripción meticuloso y apegado a proceso.

El mercado ha venido reconociendo las fortalezas presentes y futuras de MAPFRE México, lo que llevó a que por cuarto año consecutivo, A.M. Best ratificara la Calificación de Fortaleza Financiera de "A excelente" al 31 de diciembre de 2017. La afirmación de la calificación refleja la sólida capitalización, su posición competitiva de mercado

dentro del sector de seguros y sus acertadas prácticas en administración de riesgos. La calificación también reconoce la afiliación de MAPFRE México con su compañía matriz, así como las sinergias y eficiencias operativas de las cuales se beneficia la compañía como miembro de MAPFRE S.A., aseguradora líder en España.

Al 31 de diciembre de 2017, MAPFRE México mantuvo las políticas de suscripción de negocios y en el perfil de riesgos su posición de solvencia respecto a las disposiciones de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), así como la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) ratifican la solvencia y condición financiera de la compañía.

Las principales magnitudes del ejercicio 2017 confirman una sólida posición en el mercado en los ramos de vida y no vida, mejorando tres puestos en el ranking de las aseguradoras en México en términos de primas emitidas. Al final las estrategias realizadas permitieron cerrar el ejercicio con un incremento en el beneficio neto de 32.6 millones de pesos, obteniendo un ROE de 1.1 como indicador del negocio.



El crecimiento positivo en el desarrollo de oficinas y la adopción de la implantación del Pilar I de Solvencia II contribuyó a mejores prácticas en la aceptación de riesgos, cuantificación de obligaciones y activos de la compañía.

Acorde a las estrategias por la casa matriz (España) en la posición en el mercado, MAPFRE México se consolida entre las 10 primeras posiciones del sector asegurador de México en la última década, tal como muestra el incremento en primas en la siguiente gráfica.

## Evolución de primas

Cifras en millones de pesos

2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017



## Cuotas de mercado

(102-2, 102-6, 102-7, 201-2)

El fortalecimiento de MAPFRE México al cuarto trimestre de 2017 ocupa el séptimo lugar, con una cuota de mercado de 5.4%. Daños cierra en la primera posición con una cuota de 18.1%, el sector Automóviles queda en la décima posición, aportando una cuota de mercado de 3.6%, mientras que el sector de Vida se coloca en el onceavo lugar de la estadística cuya aportación al mercado

asegurador es de 1.8%, y Accidentes y Enfermedades ocupa la décima posición con una cuota de mercado de 2.4%.

MAPFRE México es hoy una compañía más sólida, más rentable y más preparada para afrontar los retos y compromisos.

Sector	Crecimiento del mercado 2016	Crecimiento MAPFRE 2016	Cuota de Mercado 2016	Ranking	Crecimiento del Mercado 2017	Crecimiento MAPFRE	Cuota de Mercado	Ranking
Autos	20.4	-7.7	4.8	7	12.7	-15.5	3.6	10
Daños	-0.7	-56.6	7	3	23.4	223	18.1	1
Accidentes y Enfermedades	17.7	-12.9	2.7	8	9.8	-1.3	2.4	10
Vida	17	-10.8	1.6	14	2.3	10.9	1.8	11
No Vida	12.7	-38.4	4.8	6	15.7	90.6	8	4
<b>Total</b>	<b>14.5</b>	<b>-34</b>	<b>3.4</b>	<b>10</b>	<b>9.3</b>	<b>73.4</b>	<b>5.4</b>	<b>7</b>

## Información Financiera

### INGRESOS CONSOLIDADOS

Concepto	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Var.% 17/16
Primas emitidas y aceptadas totales	25,100.97	14,744.24	70.2%
Ingresos financieros de las inversiones	960.20	949.72	1.1%
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros ingresos	200.06	211.78	-5.5%
<b>Total ingresos consolidados</b>	<b>26,261.23</b>	<b>15,905.74</b>	<b>65.1%</b>

Cifras en millones de pesos

## ESTADOS FINANCIEROS

Concepto	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Var.% 17/16
<b>Resultados</b>			
Ingresos	26,530	12,410	113.8%
Primas emitidas y aceptadas totales	25,101	14,745	70.2%
- No vida	21,731	11,717	85.5%
- Vida	3,370	3,028	11.3%
Resultado de negocios no vida	146	85	71.9%
Resultado de negocios vida	-27	781	-103.4%
Resultado de otras actividades	7	0	0.0%
Resultado antes de impuestos	127	866	-85.3%
Resultado HOLDING antes de impuestos	127	28	353.5%
Resultado neto	51	83	-38.7%
Beneficio por acción			0.0%
<b>Balance</b>			
Activos totales	45,476	32,384	40.4%
Activos gestionados			0.0%
Fondos Propios			0.0%
Deuda			0.0%
<b>Ratios</b>			
Ratio de Siniestralidad neta de reaseguro	68%	72%	-6%
Ratio de gastos netos de reaseguro	37%	37%	0%
Ratio combinado neto de reaseguro	105%	109%	-4%
ROE	1.12%	1.73%	-35%

Cifras en millones de pesos

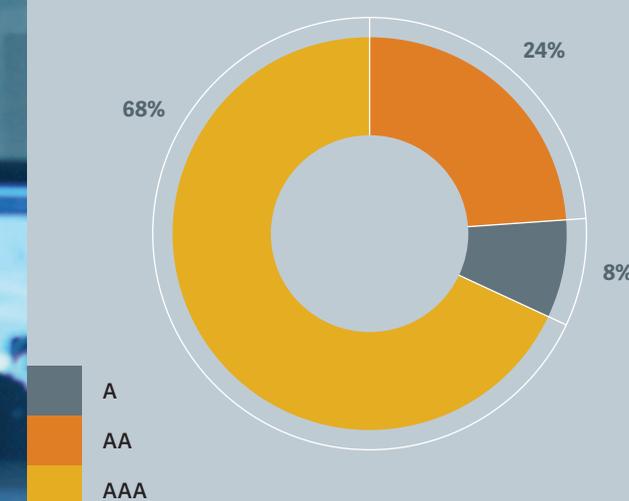


La composición de deuda privada de acuerdo a la exposición de riesgo, se divide de la siguiente forma.

### COMPOSICIÓN DEUDA PRIVADA POR RAITING

Rating	Total Posición	Posición al Mes	Compras al Mes
AAA	3,892	1,851	2,041
AA	1,362	1,304	58
A	488	428	60
BBB	1	1	0
Menor BBB	5	5	0

### CARTERA POR RAITING



MAPFRE México cierra 2017 con una posición aceptable por su Margen de Solvencia \$223,453,335 pesos, que implica un ratio de 1.08

La información financiera presentada, se basa en las: "Normas Nacionales de Información Financiera y auditada por KPMG".

Los saldos consolidados presentan la información de las siguientes compañías: MAPFRE Unidad de Servicios,

MAPFRE Servicios Mexicanos, MAPFRE Defensa Legal, MAPFRE Inc, Tepeyac Asesores, MAPFRE Fianzas. Excluyendo así (Cesvi, MAPFRE Asistencia)

Para conocer la evolución del negocio de MAPFRE a nivel global consultar:

<https://www.mapfre.com/corporativos/negocio-responsable/informes-anales/informes-anales-corporativos.jsp>

# Gobierno corporativo

[102-11, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 102-41, 102-43, 102-44, 201-1, 201-2, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 403-1, 404-2, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3, 415-1, 419-1, FS1]



En MAPFRE México existen tres ejes que convergen en la gestión empresarial:

## Gobierno Corporativo Estructura Societaria Organización Ejecutiva

### 5.1. Sistema de Gobierno

[102-3, 102-14, 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-41, 403-1, 405-1, FS1]

MAPFRE México, S.A. es una institución de seguros, la cual se constituyó el 1ro. De marzo de 1944 bajo las leyes mexicanas, y su domicilio fiscal está en avenida Revolución # 507, Colonia San Pedro de los Pinos, delegación Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México, México.

La Asamblea General de Accionistas es el órgano superior de gobierno y el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, manteniendo plenas facultades de representación, disposición y gestión, y sus actos obligan a la Sociedad, sin más

limitación que las atribuciones que correspondan de modo expreso a la Junta General de Accionistas de acuerdo con la Ley y con los Estatutos Sociales.

El Consejo actúa como principal órgano de decisión y supervisión de la Sociedad, y de supervisión del conjunto de sus sociedades filiales, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Sociedad.

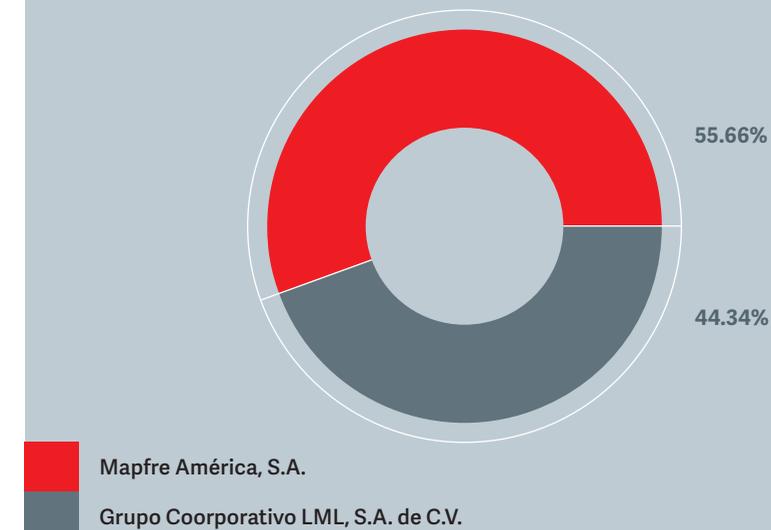
El Consejo de Administración cuenta con tres Comités Delegados:

**Comité de Auditoría**

**Comité de Inversiones**

**Comité de Reaseguro**

#### PRINCIPALES ACCIONISTAS DE LA INSTITUCIÓN



Las funciones y composición de los Comités Delegados son las siguientes:

#### COMITÉ DE AUDITORÍA

Es el órgano responsable de vigilar el apego de la Sociedad a la normatividad interna definida tanto por el Grupo, como por su Consejo de Administración, cuidando el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables. Se integra con al menos tres y no más de cinco consejeros, y de los cuales, cuando menos uno deberá ser independiente.

#### COMITÉ DE INVERSIONES

Su objetivo es garantizar que la Sociedad mantenga de manera permanente sus activos e inversiones de acuerdo a lo establecido por la política de inversión aprobada por su Consejo de Administración y por la Ley. Es además responsable de seleccionar los activos e inversiones que serán adquiridos por la Sociedad de conformidad con dicha política. Se encuentra integrado, cuando menos, por cinco miembros, dentro de los cuales deberá contemplarse al Director General de la Sociedad, al responsable del área de inversiones y a dos consejeros, de los cuales, al menos uno deberá ser independiente.

#### COMITÉ DE REASEGURO

Su propósito es el de auxiliar al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de reaseguro y otros mecanismos de transferencia de riesgos y responsabilidades. Se integra con al menos el Director General de la Sociedad, quien lo preside; el funcionario que tiene a su cargo las operaciones de reaseguro, y un consejero.

La composición de los órganos de gobierno aprobado por el Consejo de Administración es la siguiente:

Consejo de Administración		Comité de Inversiones	Comité de Auditoría	Comité de Reaseguro
Presidente	Juan Carlos Abascal Poo <sup>(1)</sup>			
Vicepresidente	Jesús Martínez Castellanos <sup>(2)</sup>	Vocal		Presidente
Vocales	Alejandro Portilla Garcerán <sup>(1)</sup>		Presidente	
	Luis Alfonso Villaseñor Zepeda <sup>(1)</sup>		Vocal	Vocal
	Mauricio González Gómez <sup>(1)</sup>	Presidente		
	Mauricio Gamboa Rullán <sup>(1)</sup>			
	María Victoria Esteve de Murga <sup>(1)</sup>			
	Vicente Grau Alonso <sup>(1)</sup>		Vocal	
	Fernando López López <sup>(2)</sup>	Vocal		Vocal
Vocal/Secretario	Alfredo Bonifaz Molina <sup>(2)</sup>	Secretario	Secretario	Secretario

(1) Consejeros externos independientes

(2) Consejeros ejecutivos

#### Comité de Dirección

Presidente	Jesús Martínez Castellanos
Vocales	Juan Cumbrado Grande
	Enrique Kassian Rank
	Bernardo Klinge León
	Fernando López López
	Dennis Ordóñez Medina
	José María Romero Lora
Secretario	Alfredo Bonifaz Molina

## 5.2. Diversidad y experiencia

[102-16, 102-19, 102-24, 102-27, 102-35, 102-36, 405-1]

El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. aprobó la Política de Selección de Consejeros el 23 de julio de 2015, misma que fue ratificada por el Consejo de Administración de MAPFRE México. Dicha política establece que en el proceso de selección de consejeros se evitará, en todo caso, cualquier tipo de riesgo implícito que pueda implicar discriminaciones y, en particular, que obstaculice la selección de personas de algún sexo en particular. Además, la política establece que se procurará que en 2020 el número de consejeras represente al menos el 30% del total de miembros del Consejo de Administración.

Asimismo, y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., en la selección de personal se evaluarán las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. Actualmente, dicho órgano está compuesto por 10 personas que, en su conjunto, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación con las siguientes materias: mercado de seguros y financieros, estrategia empresarial y modelo de empresa, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial y marco regulador.

#### Otros indicadores de Gobierno Corporativo:

Indicadores de Gobierno Corporativo	2017	2016	2015	2014
Consejeros ejecutivos	3	3	3	3
Consejeros externos independientes	7	7	7	7
Reuniones del Consejo	5	5	5	5
Reuniones del Comité de Auditoría	5	5	4	4
Reuniones del Comité de Inversiones	12	12	12	12
Reuniones del Comité de Reaseguro	4	4	4	4

La retribución de los consejeros se determina de acuerdo con lo establecido en los Estatutos y Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad y los acuerdos adoptados por la Asamblea General de Accionistas.

La política del Grupo MAPFRE en materia de remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2016-2018,



incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros que han sido establecidos con base en los siguientes criterios:

> Priorización de la creación de valor y la rentabilidad a medio y largo plazo sobre la consecución de resultados a corto plazo.

> Proporcionalidad con la situación económica de la Sociedad y con estándares de mercado de empresas comparables.

> Consonancia con la estrategia comercial y de gestión, perfil, objetivos y prácticas de gestión de riesgos.

> Gestión adecuada y eficaz de los riesgos, sin rebasar los límites establecidos de tolerancia al mismo.

> Atracción y retención de talento.

> Compensación adecuada de la dedicación, cualificación y responsabilidad.

> Adecuada proporción de los componentes fijos y variables, que evite una excesiva dependencia de los segundos.

> Diferimiento del pago de una parte sustancial de la retribución variable.

> Posibilidad de ajustes ex – post de la retribución variable.

> Elusión de conflictos de intereses.

El sistema retributivo diferencia entre consejeros externos y consejeros ejecutivos:

#### A) Consejeros Externos.

Los consejeros externos perciben como retribución básica una asignación fija por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a los Comités Delegados, que puede ser superior para las personas que ocupen cargos en el seno del propio Consejo o desempeñen la presidencia de los Comités Delegados del Consejo. Esta retribución se complementa con otras compensaciones no monetarias que estén establecidas con carácter general para el personal de la entidad.

#### B) Consejeros Ejecutivos.

Los consejeros ejecutivos no perciben la asignación fija establecida para los consejeros externos. Por el desempeño de sus funciones ejecutivas, la retribución fija de los Consejeros se determina conforme a la política establecida para la retribución de los altos directivos de MAPFRE y de acuerdo con lo que figura en sus respectivos contratos.

Los consejeros ejecutivos tienen derecho a las ayudas o beneficios sociales establecidos con carácter general para el personal de la Compañía de acuerdo con el Contrato Colectivo suscrito por MAPFRE México.

Únicamente los consejeros ejecutivos perciben retribución variable, de la que pueden distinguirse tres tipos:

**(i) Retribución variable a corto plazo,** vinculada al beneficio neto consolidado de la entidad y, en su caso, a otros indicadores relativos a sus respectivas responsabilidades. Esta retribución se abona, en todos los casos, en efectivo.

**(ii) Retribución variable a medio plazo,** que corresponde a un plan de incentivos a medio plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual que se extiende desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de marzo de 2019, del que forman parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos.

#### (iii) Incentivos referenciados al valor de las acciones.

Asimismo, para el resto de la plantilla en relación con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, la política retributiva de MAPFRE México contempla una estructura variable que se calcula como un porcentaje sobre la retribución total, y que se liquida conforme al grado de consecución de los objetivos alcanzados. El peso de la retribución variable viene determinado por la posición que se ocupa dentro de la organización, siendo ésta mayor en función del nivel de responsabilidad e impacto de las actuaciones profesionales del empleado en la Sociedad.

Aquellas categorías de personal que puedan tener repercusión material en el perfil de riesgo de la Sociedad cuentan con un sistema de retribución variable a corto plazo vinculado al logro de objetivos ligados directamente con los planes estratégicos y realizados a lo largo de un año.

La empresa dispone de un conjunto de políticas, normativas, procedimientos, protocolos y otros documentos de referencia, tanto corporativos como locales, que sirven de guía para

determinar el comportamiento que se espera de todos aquellos que trabajan o colaboran con MAPFRE.

Además, el Grupo MAPFRE publica en su página web ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) y, por lo tanto, pone a disposición de todos los grupos de interés, las siguientes políticas y normas corporativas:

> Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos

> Código Ético y de Conducta

> Política de Autocartera

> Política de Dividendos

> Política de Gobierno Corporativo

> Política Fiscal Corporativa

> Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación y Dirección

> Política de Selección de Consejeros

> Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto

> Política de Primas de Asistencia

> Política de Responsabilidad Social Corporativa

> Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

> Política de Promoción, Selección y Movilidad

> Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales

> Política de Respeto a las Personas

> Política de Seguridad Corporativa

> Política de Continuidad de Negocio

> Política Medioambiental



#### Estructura Societaria

MAPFRE dispone de una estructura societaria sencilla y eficiente que le permite cumplir adecuadamente con sus objetivos empresariales.

#### Organización Ejecutiva

Respecto a la organización ejecutiva, MAPFRE México dispone de un modelo de dirección que viene determinado por un elevado y riguroso control y supervisión a todos los niveles, que a su vez permite una amplia delegación en la ejecución y desarrollo de las competencias asignadas a los equipos y sus responsables, facilitando en cualquier caso que las decisiones más relevantes en todos los niveles se analicen en profundidad, antes y después de la ejecución por el equipo directivo.

### 5.3. Ética y Responsabilidad Social

[102-16, 102-17, 102-18, 102-25, 102-33, 102-43, 205-1, 205-2, 206-1, 403-1, 404-2, 405-1, 406-1, 408-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3, 409-1, 415-1, 419-1]

MAPFRE define su responsabilidad social corporativa (RSC) como “un compromiso voluntario y estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo rigurosamente con sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés (stakeholders), contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la sociedad”.

Ser responsable es una actitud, una forma de gestionar la empresa y por ello es importante involucrar a todos los colectivos con los que la compañía se relaciona: colaboradores (as), clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y la sociedad, en general) para contribuir al desarrollo económico y social de los países en los que está presente. Por esta razón, MAPFRE cuenta con un modelo propio de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), una política corporativa que establece los principios de actuación en este ámbito y un Plan de Sostenibilidad del Grupo 2016-2018 que articula la estrategia a seguir.

#### Código Ético y de Conducta

[102-25, 205-1, 205-2, 403-1, 404-2, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 415-1]

MAPFRE México es una empresa comprometida con la responsabilidad social; por ello cuenta con el Código Ético y de Conducta, inspirado en los Principios Institucionales,

Empresariales y Organizativos del Grupo y refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integran. La alta dirección verifica su cumplimiento y se reúnen una vez al año para garantizar el correcto funcionamiento y la relación con los grupos de interés.

Mediante el Canal de Consultas y Denuncias Éticas, los colaboradores pueden comunicar sobre conductas poco éticas o ilícitas, así como preguntar en caso de que existan dudas sobre la aplicación del Código. En este sentido y cumpliendo con el compromiso de MAPFRE México con ser una empresa socialmente responsable, durante el 2017 trabajó en la implementación de la Norma Mexicana de Igualdad Labora y No Discriminación, que está avalada por: la Secretaría del Trabajo y

#### HORAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Curso	2017	
	N° de colaboradores	Horas totales
Código de ética y conducta	52	52
Blanqueo de capitales	1,227	162.5
Control interno	1,259	1,259

#### Derechos Humanos

[410-1, 412-1, 412-2, 412-3]

Otro tema relevante y que da sentido a la forma de actuar de la empresa son los derechos humanos.

El compromiso es profundo desde el interior con el Código de Ética, los Principios Institucionales Organizativos y Empresariales, la Política de Responsabilidad Social, hasta la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Previsión Social, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). La implementación la norma implica entre otras acciones, la creación y designación de un Ombudsperson, que será la instancia encargada de atender, acuciosamente, todos los asuntos relacionados con aquellas conductas inapropiadas que se lleguen a dar, teniendo como eje principal el respeto a las personas.

De igual manera, el compromiso con la prevención y lucha contra el fraude, obliga a sensibilizar y capacitar al personal de nuevo ingreso sobre prácticas irregulares. Adicionalmente, se cuenta con un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y una política en materia de lucha contra el fraude, lo que permite estar en vigilancia constante sobre las actividades diarias.

Dentro del estudio de materialidad 2017, los derechos humanos son un tema principal por lo que destaca la participación de **1,321 horas de formación a los colaboradores (as) sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de los derechos humanos**, todo ello, en aras de fomentar una cultura laboral basada en la libertad, no discriminación, respeto, y por supuesto también responsabilidad, ser parte de la transformación de una sociedad implica hacernos conscientes de que el cambio depende de cada individuo y sobre ello trabaja MAPFRE.



### Modelo de Creación de Valor Sostenible

[102-43, 102-44]

Desde hace dos años, enfocados en la creación de valor sostenible para todos

los grupos de interés, se creó el modelo de Sostenibilidad, el cual está alineado con la filosofía organizacional, y estrategias. Y está estructurado en tres pilares (Buen gobierno, Responsabilidad social y ambiental y Contribución a la sociedad).

#### Buen Gobierno

- > Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y de los compromisos adquiridos en el ámbito de la RSC.
- > Promover un comportamiento ético en la gestión de la organización y en el desarrollo del negocio.
- > Velar por la transparencia como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés.
- > Mantener prácticas de gobierno corporativo, basadas en la ética, la transparencia empresarial y la diversidad.

#### Responsabilidad social y ambiental

- > Establecer relaciones de equidad con los grupos de interés, principalmente los incluidos en la misión de la compañía.
- > Gestionar los compromisos adquiridos por la adhesión de la empresa a iniciativas, tanto internacionales como locales, que sean de referencia en el ámbito del desarrollo sostenible.
- > Asumir el impacto que genera la actividad del Grupo en la sociedad y en el entorno, mediante una adecuada gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- > Promover la actuación del Grupo en temas medioambientales, que ayuden a preservar el entorno en el que se desarrolla la actividad.
- > Ser transparentes con la actividad de RSC, reportando anualmente sobre el desempeño de las actuaciones en este ámbito, utilizando para ello, estándares internacionales.

#### Contribución a la sociedad

- > Teniendo claro el rol del Grupo en la sociedad, más allá de la actividad mercantil, MAPFRE promueve y colabora en las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla, principalmente, con Fundación MAPFRE.



## Política de Responsabilidad Social Corporativa

Sobre el Modelo de Sostenibilidad se trabajó la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que es un marco de referencia para desarrollar y potencializar el comportamiento socialmente responsable; para lo cual se cuenta con el apoyo del Comité Corporativo de RSC del Grupo, órgano interno con funciones ejecutivas, que apoya con el seguimiento y control en este tema.

La Responsabilidad Social se cumple a través de cinco objetivos:

> **Alcanzar el interés social de MAPFRE y sus objetivos estratégicos.**

> **Gestionar la empresa desde los valores definidos por MAPFRE.**

> **Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés, principalmente con los definidos en la misión.**

> **Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio derivados de la evolución del entorno en el que MAPFRE desarrolla su actividad mercantil, asumiendo el impacto que genera en la sociedad y en el entorno, maximizando los positivos y minimizando los negativos.**

> **Transmitir el valor social de la empresa, en cada territorio, que concilia el valor de su actividad operativa con el valor de las actividades no lucrativas que se llevan a cabo.**

En la política se encuentran nueve principios generales de actuación:

1. Cumplimiento de los compromisos internacionales.
2. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales.
3. Mantenimiento de prácticas de buen gobierno corporativo.
4. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés.
5. Libertad de pensamiento, cultura y religión/culto.
6. Compromiso con los Derechos Humanos.
7. Responsabilidad fiscal.
8. Conservación y promoción del Medio Ambiente.
9. Promoción de la responsabilidad social.

La política también desarrolla seis principios específicos de actuación en temas relacionados a colaboradores, accionistas, proveedores, distribuidores, clientes y sociedad.

En MAPFRE México la Responsabilidad Social, además de ser un compromiso adquirido, es un pilar estratégico que busca en conjunto con sus grupos de interés, la sostenibilidad y el desarrollo económico, social y ambiental de nuestro país, por lo que se ha trabajado de la mano con CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) durante 9 años, la distinción de empresa socialmente responsable, que valora acciones en temas de: ética empresarial, calidad de vida de colaboradores, medio ambiente, y vinculación con la comunidad.

Para más información favor de consultar la Política de Responsabilidad Social.

[file:///C:/Users/OD00458/Downloads/politica\\_de\\_responsabilidad\\_social\\_corporativa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/OD00458/Downloads/politica_de_responsabilidad_social_corporativa%20(1).pdf)



## PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2016-2018

Aprobado a nivel corporativo en 2016, el plan de sostenibilidad de MAPFRE, es un modelo que combina e integra de forma armónica 3 ejes: El buen Gobierno Corporativo, la

Responsabilidad Social y Ambiental y, la Contribución a la Sociedad. En palabras de Antonio Huertas Presidente de MAPFRE: "Negocio y Sostenibilidad, dos conceptos que deben caminar juntos como parte de una misma estrategia". El plan de sostenibilidad busca, en un periodo de 3 años, mediante

acciones concretas, en concordancia con la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas (ONU), mejorar el desempeño en temas de sostenibilidad y profundizar relaciones con grupos de interés.

### Plan de Sostenibilidad

Objetivos	Líneas de trabajo		
1. Ser percibidos por nuestros grupos de interés, como una empresa transparente en su actuación, ética y comprometida con el entorno en el que desarrolla su actividad, e innovadora en su actuación.	L1 Derechos humanos y Agenda de Desarrollo Sostenible 2030. L2 Transparencia. L3 Accionistas particulares e inversores especializados en sostenibilidad - ASG (*). L4 Integración de los aspectos sociales y ambientales en la innovación de soluciones aseguradoras. L5 Oportunidades y riesgos reputacionales, financieros, ASG (*) en la toma de decisiones previa a la suscripción del riesgo. Desarrollo y captación de nuevos negocios sostenibles. L6 Seguridad de la información y ciberseguridad. L7 Medio Ambiente: cambio climático. L8 Incorporar criterios ASG (*) en las decisiones de inversión. L9 Promover comportamientos y actitudes que eviten la corrupción y el fraude interno. (*) ASG: ambiental, social y de gobernanza.		
2. Ser percibidos por nuestra organización como una empresa ética, atractiva, que genera oportunidades y cuida su diversidad y con valores solidarios que generan efecto en la sociedad.	L10 Diversidad, igualdad y no discriminación (principalmente de mujeres y personas con discapacidad). L11 Voluntariado.		
3. Ser percibidos por los clientes y proveedores como una empresa que cumple con sus compromisos y que actúa con integridad en el desarrollo de su relación.	L12 Satisfacción del cliente. L13 Los criterios sociales y ambientales como factores positivos en el proceso de homologación y selección de proveedores. L14 Digitalización de los procesos de asignación, envío y control de los proveedores de servicios de automóviles y hogar. L15 Proceso Global de Compras.		
Proyectos específicos	Responsables para su desarrollo	Identificación de grupos de interés a los que impacta	Indicadores de seguimiento

## Canales de denuncias

[102-17, 205-1, 205-2]

En MAPFRE México, los canales de denuncia interna se conceptualizan como un medio de control para procurar dotar de mayor eficacia el sistema de prevención de situaciones tanto delictivas como aquellas que atenten contra los principios y valores de la organización.

En este sentido, se tienen tanto a nivel corporativo como local canales de denuncia de fácil acceso para sus colaboradores, a través de los cuales la comunicación bidireccional de diferentes temas se hace mucho más sencilla.

Canales Corporativos:

> **Denuncias Financieras y Contables** ([www.mapfre.com/CDF](http://www.mapfre.com/CDF)) permite comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial, las irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa.

> **Consultas y Denuncias Éticas** ([www.mapfre.com/Etica](http://www.mapfre.com/Etica)) permite que cualquier colaborador que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética, de forma confidencial y con total garantía.

Canales Locales:

> **segurinfo@mapfre.com.mx**. Canal de comunicación local establecido para recibir denuncias, o bien resolver dudas sobre temas concernientes a seguridad digital, fraudes o corrupción.

> **EXPRESATE y Contáctanos**. Medio a través del cual el colaborador puede enviar dudas, sugerencias o quejas propias de su entorno laboral

> **FISGÓN y JUSTINA**. Correo a través del cual el colaborador expresa de manera particular cuestiones de servicio al cliente ya sea interno o externo, este medio de comunicación surge a raíz de Sello MAPFRE.



## 5.4. Gestión de Riesgos

[102-11, 102-15, 102-25, 102-30, 102-34, 102-44, 205-1, 410-1, FS5]

El área de Gestión de Riesgos analiza todos los aspectos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones y resultados de la empresa o distintas entidades legales pertenecientes al grupo. Los riesgos, al ser temas estratégicos, se consultan directamente con el Consejo de Administración, que establece el nivel de riesgo que cada tema representa.

Durante el presente ejercicio, el encargado del área de Administración de Riesgos presentó al Consejo de Administración, al Director General y al Comité de Riesgos:

> Informes trimestrales señalando la exposición al riesgo global, por tipo de riesgo y el grado de cumplimiento de límites, objetivos, políticas y procedimientos en esta materia, señalando los casos en que los límites de exposición al riesgo fueron excedidos y las correspondientes medidas correctivas.

> Los resultados del análisis de sensibilidad y pruebas de estrés.

> Los resultados de la función de auditoría respecto al cumplimiento de los límites, objetivos, políticas y procedimientos en materia de administración integral de riesgos, así como sobre las evaluaciones a los sistemas de medición de riesgos.

> Los resultados de la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI).

> La exposición al riesgo asumida por la Entidad y la manera en que los riesgos se implican en el cálculo del RCS, así como los casos en que los límites de exposición al riesgo fueron excedidos y las correspondientes medidas correctivas.

De acuerdo con la Política de Gestión de Riesgos del Grupo MAPFRE, los principales riesgos se clasifican en:

> Riesgo de Suscripción.

> Riesgo de Mercado.

> Riesgo de Crédito.

> Riesgo Operacional.

> Riesgo de Liquidez y Concentración.

> Riesgo de Incumplimiento.

> Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

> Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente.

El capital financiero asignado se estima en función al presupuesto del año siguiente y la calificación del riesgo. Estos costos se revisan periódicamente para garantizar los límites establecidos. El control interno se realiza mediante el Sistema de Control Interno de MAPFRE, que se basa en el estándar INTERNATIONAL COSO, en donde

buscando la mejora continua, establece el marco común de actuación a todos los colaboradores, fomentando de esta forma el control y mitigación de riesgos.

Se tienen definidos límites de riesgo y de inversión a los cuales se da monitoreo mensual, informando de ello a los distintos órganos de gobierno de la entidad. De manera cualitativa se da seguimiento al riesgo operativo a través del mapa de riesgos, se basa en un análisis dinámico por procesos de forma que los responsables de cada área identifican y evalúan periódicamente los indicadores de riesgos potenciales y de controles implantados en las operaciones.

Para disponer de conclusiones homogéneas, las evaluaciones se clasifican en Áreas y Tipos de Riesgo y los resultados se analizan a través del Índice de Criticidad y el Grado de Efectividad de los Controles (en adelante GEC). Cabe destacar, que el índice de criticidad varía entre 100 (peor resultado) y 0 (ausencia de riesgo); y el GEC entre 100 (controles eficaces y seguros) y 0 (control débil o mal diseñado).

Dentro del Marco de Control de Riesgos se considera aceptable o asumible una criticidad de 68.3 y un GEC de 50, estableciéndose el nivel de tolerancia, respectivamente, en 75 y 31.7.

Todos los resultados cuya criticidad y/o GEC estén fuera de los niveles aceptables, deberán ser analizados para determinar la necesidad de concretar medidas correctoras o mitigadoras del mismo. No obstante, aquellos resultados que se encuentren fuera de los niveles de tolerancia fijados (criticidad 75/GEC 31.7), deberán contar siempre con una medida correctora o mitigadora, salvo asunción del riesgo por parte de la entidad.

El índice de criticidad de MAPFRE México, durante 2017, se situó en 69.15.

## Riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG)

[102-29, 102-31, 201-2, FS2, FS3, FS9]

La sostenibilidad se basa en tres pilares principales, el económico, el social y el ambiental, en principio MAPFRE México verifica su rentabilidad para poder cumplir las obligaciones con sus colaboradores, para posteriormente participar en temas de desarrollo social y ambiental.

Por lo anterior, MAPFRE México es consciente de que la gestión eficiente en temas: ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), es el camino clave para contribuir al desarrollo sostenible. Pensar a largo plazo obliga a considerar riesgos potenciales por lo que entender y conocer, los movimientos nacionales e internacionales, las tendencias globales transformacionales y las expectativas de los grupos de interés; se vuelve fundamental para la toma de decisiones, cambios estructurales o de comunicación e incluso el desarrollo de productos o servicios nuevos.

La sostenibilidad implica una correcta planeación y gestión de los posibles riesgos, la previsión es fundamental, no sólo para seguir siendo una empresa comprometida con la responsabilidad social, en ese sentido Auditoría interna es pieza clave para la realización de revisiones íntegras y exhaustivas, en los siguientes temas:

> Servicios Centrales, revisión de la gestión de los procesos de emisión y siniestros y riesgos, monitoreo del negocio plurinominal, gastos de gestión externa, y del área de proveedores, emisión del negocio digital, campañas comerciales, procesos de renovación de cartera y análisis de anulaciones en el negocio a particulares, presentes también en el desarrollo de nuevos productos, emisión y suscripción de autos y patrimoniales, salud y AAPP, revisión activos, y contratos de reaseguros.

> Filiales, análisis de estados financieros y gestión de reclamaciones.



> Trabajos especiales, tales como: gestión del fraude en autos, revisión del proceso de transformación de la empresa, valoración del sistema de control interno, análisis de planes, contratos y acuerdos estratégicos, proceso de baja de los colaboradores (as).

> Informática, apoyo en temas de ciberseguridad, control interno de tecnología e información, gestión de portafolio de proyectos, análisis de precios.

### Riesgo de catástrofes naturales

El Área de Riesgos de la Naturaleza de MAPFRE y el departamento de Riesgos Catastróficos de MAPFRE GLOBAL RISKS, junto a las entidades locales de MAPFRE trabajan activamente para hacer frente a los diversos retos que supone el riesgo de acontecimientos ambientales inesperados.

El terremoto, ocurrido el 19 de septiembre del 2017, afectó a millones de mexicanos, algunos de ellos desafortunadamente perdieron la vida así como sus bienes. MAPFRE México, por la naturaleza del sector al que pertenece, ofreció apoyo incondicional tanto a la sociedad como a su personal, a través de un vasto portafolio de productos pudo hacerse presente en los diferentes sectores de la sociedad, sin dejar de lado la correcta valoración de la siniestralidad blindando con ello la estabilidad económica de la organización.

El apoyo brindado a grupos de interés se mostró de forma integral de la siguiente forma:

> Clientes que hicieron válida su póliza.

> Inspección precisa de las instalaciones y comunicación permanente sobre el estado de las mismas.

> Envío extraordinario de comunicados.

> Flexibilidad con horarios y asistencia para los colaboradores.

> Apoyo en la clínica a clientes internos y externos.

> Apoyo atención psicológica.

> Donaciones a través de voluntariado corporativo.

### SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE TESTIMONIO MERCEDES ROCHA MIGONI, COLABORADORA DE MAPFRE

#### Producto “Hogar bien seguro”

*“Durante los hechos ocurridos el pasado 19 de Septiembre de 2017, el impacto del sismo fue severo ocasionando el derrumbe de edificios en la misma acera donde vivo lo que provocó que -por seguridad- nos desalojara el ejército acordonando la zona dejándonos sin acceso a nuestra casa. El llegar y ver que no tienes nada más que lo que traes puesto y no saber dónde pasarás la noche así como la incertidumbre del estado real de tu casa es muy fuerte, el sentimiento es indescriptible... durante un mes los trabajos de rescate continuaron, no hubo luz, ni agua en la calle y las inspecciones a los inmuebles no fueron tan rápidas por el elevado número de siniestros haciendo que ninguna plantilla de personal de Protección Civil fuera suficiente.*

*Pasé un mes fuera de mi casa, en una situación que está por demás decir que fue sumamente difícil. MAPFRE México siempre me brindó apoyo, otorgándome 3 días de permiso extraordinario y salidas para gestiones del seguro de mi póliza ‘Hogar bien seguro’ que utilicé para los gastos extraordinarios que se presentaron. Estoy muy agradecida con MAPFRE México por el trato humano que siempre me brindaron y por sus excelentes productos.”*

## 5.5. Cumplimiento regulatorio

[201-1, 205-1, 417-1]

En MAPFRE México cumplir cabalmente con las leyes y reglamentos de las autoridades regulatorias entre las que destacan la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas quien emite la Circular Única que reglamenta las operaciones sustantivas de las compañías aseguradoras, la CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, es un compromiso asumido que consolida la transparencia de su actuar diario.

### Obligaciones Tributarias

La Reforma Fiscal de 2017, trae consigo la versión 3.3 de facturación electrónica misma que incorpora nuevos elementos de control en general y de flujos de efectivo en particular.

Para hacer frente a las nuevas disposiciones fiscales, se desarrollaron las siguientes acciones:

**1.** Capacitación interna y externa sobre el nuevo proceso de facturación.

**2.** En febrero 2017 se sostuvieron pláticas iniciales con el área de Procesos donde se decidió que cada unidad o área levantaría su requerimiento para crear las sinergias de cada uno de los implicados en este cambio, acción que permitió la participación activa de prácticamente el 100 % del personal en dicho proyecto.

**3.** Se designaron a los Gerentes de Proyecto, los cuales están liderados por el Gerente de Administración y Finanzas.

**4.** Se realizaron reportes de avance y reuniones periódicas para analizar avances y problemáticas. En dichas reuniones el Director de Control y el Director de Informática estuvieron presentes.

Este cambio significó, no solo una modificación en el documento de salida al cliente (factura), sino en la adecuación de los sistemas por la nueva forma de visualizar cada operación, lo que requirió una mejora en la organización, una constante actualización y el trabajo en equipo. El programa de formación en actualización fiscal de MAPFRE México incluye: tipos de impuestos, tratamiento fiscal de los seguros y Planes Personales de Seguros de personas físicas; lo que constituye la base del argumento de venta tanto para la captación de clientes actuales como de los potenciales.

Las leyes que rigen las operaciones fiscales de MAPFRE México son básicamente las siguientes: Compilación Fiscal: (Ley y Reglamento del ISR, Ley y Reglamento del IVA, Código Fiscal de la Federación y su Reglamento) Resolución Miscelánea Fiscal, Leyes Tributarias Estatales, Código de ética, Manuales sobre declaraciones, Impuestos Estado de Texas.

## 5.6. Prevención del Fraude y Corrupción

[205-1, 205-2, 205-3, 206-1]

En MAPFRE México la gestión de la prevención del fraude y la corrupción se desarrolla no solo desde un enfoque normativo en el cual se reglamentan procesos e implementan sistemas informáticos sino que también se cubren aspectos de transformación conductual a través de los cuales no se ponga en riesgo el capital reputacional de la organización; lo que ha permitido avances significativos en la lucha contra el fraude conceptualizando este último 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, y durante la tramitación del mismo, con ánimo de obtener una ventaja económica inapropiada.

Lo anterior ha llevado a la organización, desde su Dirección de Seguridad y Medio Ambiente específicamente en el área de Control del Fraude, a la estructuración de un Catálogo de Conductas fraudulentas, permitiendo con ello poner en contexto a todo el personal sobre este importante tema (anexo al Código de ética), en dicho documento además se pueden observar los lineamientos sobre blindaje tecnológico, jurídico, acciones legales, articulación en al menos tres procesos, evidencia de beneficios obtenidos y documentación de trabajo.

Adicionalmente, durante este periodo reportado se llevaron a cabo las siguientes acciones:

### Consolidación del perfil del puesto.

Se ha integrado personal con formación profesional en Criminología y/o Criminalística, lo que asegura que cuentan con conocimientos en

técnicas de investigación, documentoscopia, grafoscopia, grafología, entre otros, enriqueciendo con ello los procesos establecidos.

**Programa de becarios.** Se integraron los primeros becarios del área, estudiantes que al momento de su incorporación cursaban el último periodo de la carrera permitiendo vivir de manera práctica y real lo aprendido en el aula; actualmente este talento se ha integrado formalmente en la plantilla de personal de la dirección de Seguridad y Medioambiente.

**Formación.** Programas específicos de formación en Control Interno y Riesgos lo que ha permitido diversificar y especializar las labores hasta entonces realizadas.

**Comunicación al exterior.** Plática orientada a los estudiantes de Ciencias Periciales sobre el Sector de Seguros. Por invitación del Rector y su Director Operativo Académico, personal del área de fraudes de MAPFRE México acudió a la Universidad CLEU "Colegio Libre de Estudios Universitarios" para hablar sobre los beneficios de las Ciencias Periciales en el Sector de Seguros.

**Concurso Anti fraude en la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).** Derivado de la convocatoria anual que realiza la AMIS, se obtuvo el tercer lugar por parte del personal de Operaciones por la presentación del caso "El enfermo imaginario" y el primer lugar por parte de Control del Fraude por la presentación del estudio "Control Interno, un acercamiento para el control del Fraude". Durante la referida anualidad se tuvo conocimiento de casos aislados que representaron una cuantía menor en donde se pudieron detectar malas prácticas mismas que fueron atendidas y corregidas de manera inmediata.



Pláticas sobre prevención y lucha contra el fraude

MAPFRE México colabora con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad e implanta escenarios de alerta temprana de situaciones anómalas potencialmente fraudulentas mediante la utilización de herramientas informáticas homologadas a nivel corporativo. En materia de prevención de delitos, se cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que incluye los principios para la prevención de ilícitos penales. Este Modelo detalla los mecanismos de supervisión y control con los que cuenta MAPFRE a nivel corporativo en este importante tema.



# 6

## Principales activos

[102-7, 201-1, 201-4, 415-1]



MAPFRE México, una organización Socialmente Responsable, presenta de manera clara y transparente la declaración de cada uno de sus activos:

Bienes, Derechos y Recursos con los que cuenta, tanto económica como organizacionalmente, resultado de cada uno de sus procesos, por los cuales obtendrá beneficios, servicios y rendimientos económicos en el futuro.

### 6.1. Capital financiero

¿Qué es?

Los recursos económicos que la empresa posee para su uso en el desarrollo del negocio y, que ha obtenido mediante financiamiento o ha generado a través de operaciones o inversiones.

Principales *stakeholders* a los que este capital crea valor

Todos los grupos de interés, especialmente accionistas e inversores y la sociedad (si se considera el valor económico generado y distribuido).

¿En qué estamos trabajando para crear valor?

- Fondos propios
- Inversiones
- Operaciones de financiación
- La acción de MAPFRE



## Fondos propios

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 4,281 millones

de pesos al 31 de diciembre de 2017, frente a 4,808 millones de pesos a 31 de diciembre de 2016.

En el siguiente cuadro se muestra la variación del patrimonio neto atribuible a la Sociedad dominante durante el ejercicio:

Fondos propios de MAPFRE México	Patrimonio Neto Total a Dic-16	Patrimonio Neto Total a Dic-17
<b>Saldo a 31/12 del ejercicio anterior</b>	<b>4,783</b>	<b>4,808</b>
Ingresos y gastos reconocidos directamente en patrimonio neto	21	-32
Por activos financieros disponibles para la venta	-71	42
Por diferencias de conversión		
Por contabilidad tácita		
Otros		
<b>Total</b>	<b>4,733</b>	<b>4,818</b>
Resultado del período	83	51
Distribución de resultados		
Otros cambios en el patrimonio neto		-588
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>4,808</b>	<b>4,281</b>

Cifras en millones de pesos

## Inversiones

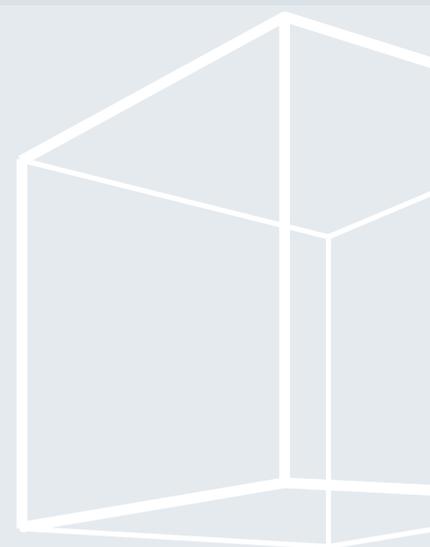
El detalle de la cartera de inversión por tipo de activos se muestra a continuación:

Desglose por tipo de activos	Dic-16	% sobre total	Dic-17	% sobre total
<b>Inversiones sin riesgo</b>	<b>203,782</b>	<b>0.02</b>	<b>2,157,246</b>	<b>0.17</b>
Tesorería	203,782	0.02	1,854,267	0.15
Inversiones por cuenta tomadores de seguros			302,980	0.02
<b>Inversiones inmobiliarias</b>	<b>798,982</b>	<b>0.06</b>	<b>784,280</b>	<b>0.06</b>
Inmuebles de uso propio	490,852	0.04	13,108	0.00
Resto de inversiones inmobiliarias	308,130	0.02	771,172	0.06
<b>Inversiones financieras</b>	<b>12,063,998</b>	<b>0.92</b>	<b>9,524,696</b>	<b>0.76</b>
Acciones	100,412	0.01	85,893	0.01
Renta fija	11,807,584	0.90	9,306,123	0.75
Fondos de inversión	83,248	0.01	132,679	0.01
Otras inversiones financieras	72,754	0.01		0.00
<b>Total General</b>	<b>13,066,762</b>	<b>100%</b>	<b>12,466,222</b>	<b>100%</b>

Cifras en miles de pesos

Histórico	Dic-16	Dic-17
<b>Activo</b>	<b>32,384</b>	<b>45,476</b>
Inmovilizado	786	409
Inversiones	12,373	10,599
Provisiones técnicas del reaseguro cedido	10,183	19,834
Créditos	8,751	12,680
Cuentas de ajuste por periodificación	87	99
Efectivo en bancos y otros establecimientos	204	1,854
<b>Pasivo</b>	<b>27,576</b>	<b>41,195</b>
Provisiones técnicas	20,522	31,011
Provisiones para responsabilidades y gastos	456	451
Depósitos por reaseguro cedido	42	67
Deudas	6,448	9,559
Cuentas de ajustes por periodificación	108	106
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>4,808</b>	<b>4,281</b>
Capital suscrito	1,517	1,517
Reservas patrimoniales	204	304
Resultados	3,088	2,460
<b>Total Pasivo + Capital</b>	<b>32,384</b>	<b>45,476</b>

Cifras en millones de pesos



## 6.2. Capital productivo

[102-2, 102-7, 102-9, 201-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 414-2]



### Multicanal en la distribución y atención al cliente

A nivel mundial MAPFRE utiliza el Modelo de Relación con el Cliente, mediante la aportación de todos los países y sus experiencias, la cual, es una guía que permite a todos los países avanzar en su grado de orientación al cliente, aprovechando las experiencias

adquiridas en otras geografías adaptándolas a la realidad de cada localidad. De esta forma, MAPFRE México construye alianzas sólidas, de diálogo y apertura que conducen a mejoras en sus operaciones diarias, logro que fortalece la red comercial con la que se cuenta.

Al cierre del 2017 MAPFRE México cuenta con las siguientes cifras en cuanto al rubro de clientes:

Concepto	PARTICULARES		EMPRESAS		TOTAL	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Vigentes a la fecha	508,037	469,111	67,537	50,826	575,574	519,937
Nueva captación en el año en curso	365,078	240,633	40,987	20,076	406,065	260,709
Perdidos año en curso	472,709	290,639	72,833	34,365	545,542	325,004

Durante 2017 se trabajaron diversos proyectos que impactan positivamente en el Modelo de Clientes, cuya culminación se tiene prevista para el 2018. A continuación la descripción de estos proyectos:

#### > Proyecto Diagnóstico de Calidad.

Permite disponer de información sobre la calidad de los sistemas para determinar acciones que mejoren la calidad de datos de cliente.

#### > Proyecto Identificación única de cliente origen.

A través de este proyecto se definen las reglas a seguir en cuanto a calidad en la captura de información de clientes homogéneas en todos los procesos y productos con el fin de estandarizar y aplicar las reglas de calidad.

Con respecto a los Mediadores, durante el 2017 MAPFRE México invirtió en programas formativos la suma de \$633,615.86 pesos, medida a través de la cual se asegura además de la correcta difusión del portafolio de

productos, la potencialización de nuevos negocios.

Red Comercial	2016	2017	Variación
Agentes	17,467	19,511	12%
Corredores	942	1,006	7%
<b>Total</b>	<b>18,409</b>	<b>20,517</b>	<b>11%</b>

Un logro más este año para MAPFRE México fue la firma con CONSUBANCO alianza comercial a través de la cual se fortalecen los acuerdos bancarios con instituciones financieras.

Con respecto a los productos de carácter especial, MAPFRE México considera importante mantenerse sensible a las necesidades de todos sus públicos por lo que durante 2017 desarrolló los siguientes productos de carácter especial a través de los cuales muestra su ocupación por brindar una solución a la medida de cada necesidad detectada.

## Productos de carácter especial

Nombre	Breve descripción	Ramo
<b>Seguro Básico Estandarizado de Accidentes Personales</b>	Contratándolo la familia del asegurado quedará amparada si éste fallece debido a un accidente, ya que es un seguro que ofrece indemnizaciones de hasta \$200.000.	Accidentes y Enfermedades (AyE)
<b>Seguro Básico Estandarizado de Gastos Médicos</b>	Con el Seguro Básico de Gastos Médicos Mayores podrás estar tranquilo ante cualquier problema de salud tuyo o de tu familia, ya que contarás con atención médica en cualquier hospital nacional o internacional.	AyE
<b>Gasolineras</b>	Es un producto que está dirigido al mercado de gasolineras integrando los distintos giros que la conforman como la tienda de conveniencia, restaurante, lavado y engrasado.	Daños
<b>Seguro Básico Estandarizado/ Automóviles</b>	El Seguro Básico de Autos MAPFRE, está diseñado especialmente para que tu automóvil cuente con la protección mínima necesaria, que cubre los daños ocasionados a terceros en sus bienes o personas, sin importar quién maneje tu auto en caso de accidente.	Autos
<b>Vida Riesgo/ Banco Compartamos/ Canales Masivos y Microseguros</b>	Seguro de Vida Grupo que se vende a través del Banco Compartamos, es el seguro de MAPFRE pero sólo se comercializa a través del banco y a clientes del banco y no por agente o de forma directa y el cliente final es el mismo que si fuera por agente. Es un Seguro de Vida Grupo Diversos (antes Vida Colectivo). Existen otras agrupaciones que por sus características no se les puede ofrecer Seguro de Vida Grupo Empresarial, para los cuales se ha creado el Seguro de Vida Grupo Diversos temporal a un año	Vida

## Microseguros

[FS7, FS8, FS13, FS14, FS15]

En este mercado México es de los países más avanzados ya que su desarrollo fue promovido en gran medida por la expansión de los microcréditos. Al respecto, MAPFRE México, da protección a los acreditados y sus familias, con coberturas por fallecimiento, invalidez, indemnización por enfermedades graves, renta diaria por hospitalización e indemnización por intervención quirúrgica.

En la actualidad tanto los canales de distribución como los productos para microseguros se han diversificado. A once años en el mercado MAPFRE México, es líder en número

de asegurados, involucrados siempre en saber las necesidades específicas y reales de los asegurados, proponiendo nuevas coberturas, adaptando procesos para canales de distribución no tradicionales, estableciendo alianzas comerciales con Empresas Remesadoras, Red de Pagos en Establecimientos, Aplicaciones, Cajas de Ahorro y Plataformas de distribución financiera para trabajadores de bajos recursos.

Impulsando coberturas tangibles para eventos inesperados como: robo de efectivo en traslado, daños en el hogar

o negocio, protección a migrantes, asistencias de primera necesidad, consultas a domicilio, atención de emergencias, ambulancias, etc.

Hoy una buena parte de las personas de los sectores más desprotegidos cuentan con un microseguro MAPFRE comprobando con ello su efectividad en cuanto a la promoción del seguro. El 7.9% de la población en América Latina y el Caribe, está cubierta por los Microseguros, particularmente México ocupa el primer lugar con el 15% de la población asegurada en este rubro.

## ALGUNOS CLIENTES

Canal de comercialización	Descripción	Cobertura
<b>Corresponsales YASTÁS</b>	2,500 comisionistas a nivel nacional y en pronto tiempo puntos de venta para nuestros seguros	Robo de efectivo dentro del establecimiento
<b>INTERMEX Remesadora</b>	4,500 emisiones mensuales	Robo de efectivo en traslado
<b>CAPTRALIR Caja de ahorro</b>	3,500 asegurados	Vida deudor
<b>CONTIGO Financiera</b>	26,000 asegurados	Vida deudor
<b>Caja Gonzalo Vega</b>	51,000 asegurados	Vida deudor
<b>Compartamos BANCO</b>	600,000 emisiones mensuales	Vida y Salud
<b>Cifra de Cierre 2017</b>	<b>1,098,565,579</b>	

## Negocio Digital

Desde que apareció Internet todo ha cambiado. Ahora somos seres tecnológicos, hiperconectados y 100 % digitales. La Internet cambió el mundo, cambió la forma de relacionarnos con

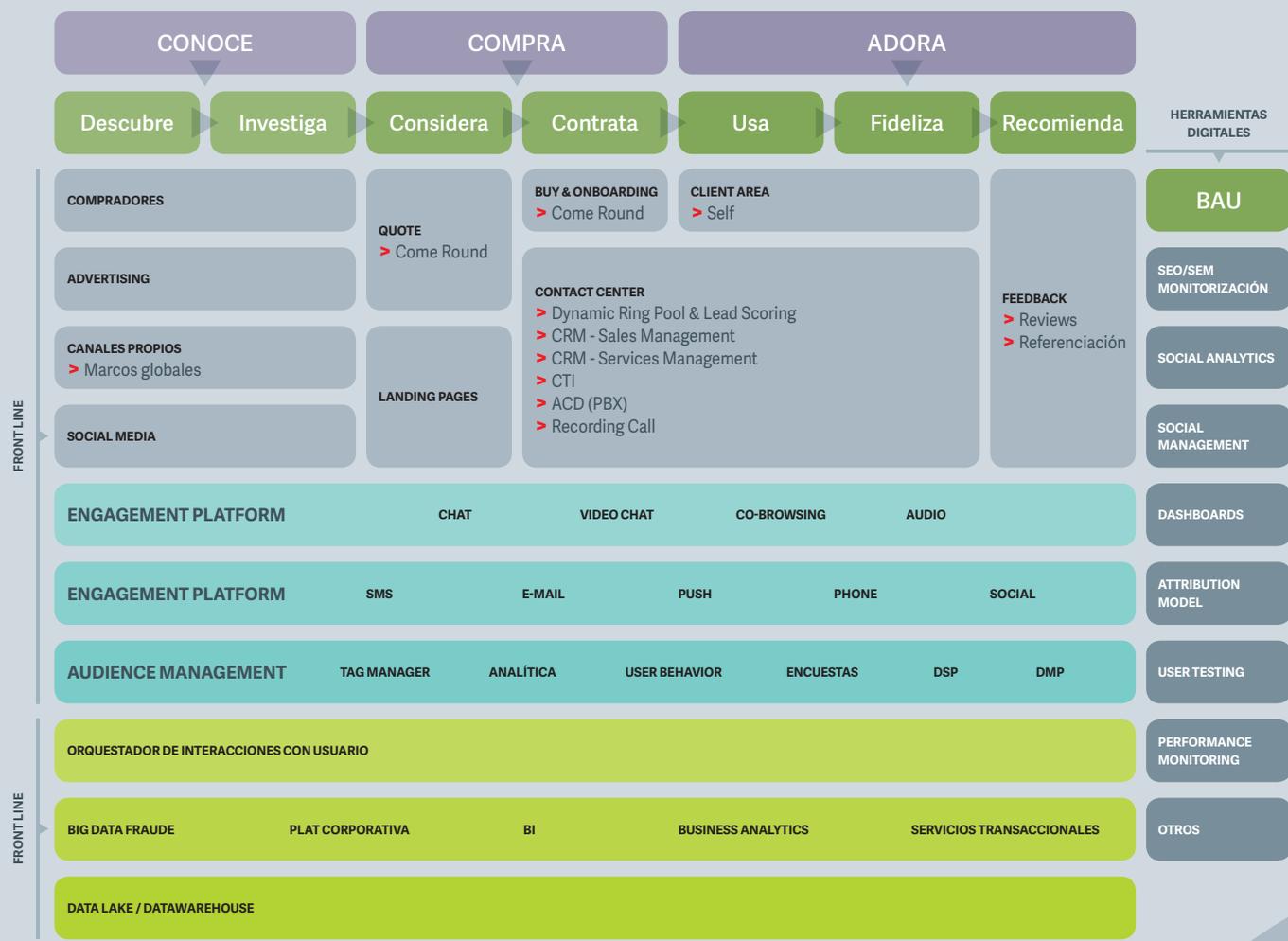
los demás, de comunicarnos y, por supuesto, la forma de hacer negocios. Estamos en la era de los negocios digitales y MAPFRE México no se puede quedar rezagada, a continuación los principales hechos que a este respecto ocurrieron durante el 2017:

- Optimización en la inversión digital, reflejada en el Modelo de atribución.
- Análisis de siniestros para evitar fraudes.
- Cambio de tarifa, reduciendo el descuento comercial.
- Estrategia de mailing para informar al cliente de pago, previo de renovación, previo de cancelación, pago, cobro.
- Campañas de telemarketing orientadas a la retención de cartera del canal.
- Inversión estrategia digital y transformación vs modelo de contención del gasto y estabilización operación.
- Campañas digitales dirigidas a la generación de demanda Inboxlabs, dataxu, Taboola, DSP, Facebook ADS, Spotify, Segundamano, Pulpo Media.
- Implementación de Chat dentro de ciertos cotizadores perfilados por estrategia
- Estrategia walmeric para captación y cierre de ventas vía telemarketing.
- Realización de videos con pauta digital.
- Monitoreo y gestión en social media para la mejora en atención al cliente.
- Acuerdos comerciales con digital partner (Comparaguru, Kavak, Bajatuseguro, Comparabien, apoyovial).
- Acciones para incrementar presencia en medios digitales SEM.
- Optimización SEO con estrategia Long Tail.
- Implementación del Buscador semántico (inteligencia artificial) dentro del portal institucional.

Con respecto al Marketing digital durante el 2017 se logró construir un puente de comunicación generando un acercamiento por contenido tanto para

clientes reales como para los potenciales. A continuación un esquema de las herramientas utilizadas:

### ECOSISTEMA CORPORATIVO DE SOLUCIONES DIGITALES



Con estas herramientas se ha logrado mejorar la experiencia del usuario ofreciendo incluso alternativas de autoservicio en los diferentes portales. Del mismo modo se cuenta con un blog en el que se generan periódicamente contenidos relevantes a través de los cuales se fomenta la cultura de la prevención.

### Redes sociales

En materia de Redes Sociales, se trabaja sobre un mismo objetivo Global: crear un vínculo entre los clientes y la marca a través de la generación de contenido táctico; mismo que sigue un calendario estratégico basado en hitos preseleccionados interesantes para el

público y que pueden vincularse con los territorios de marca MAPFRE.

Como resultado de lo anterior, se ha propiciado una relación a largo plazo con el cliente, quien posee permanencia

en el centro de la conversación de MAPFRE logrando con ello la construcción de una relación duradera; todo bajo un mismo enfoque: La CONFIANZA.

Por otro lado, los diferentes canales de Redes Sociales, son utilizados como medio de atención, ofreciendo un Community Manager 24/7, que genera la recepción en promedio de cerca de 15,000 solicitudes al año, que van desde cotizaciones, dudas y sugerencias.

En materia de portales y plataformas, desde Negocio Digital, se tiene el enfoque de ofrecer un ecosistema self-service al cliente, que le permite desde cotizar y adquirir un seguro, hasta realizar el pago del mismo, buscando siempre una óptima experiencia de uso.

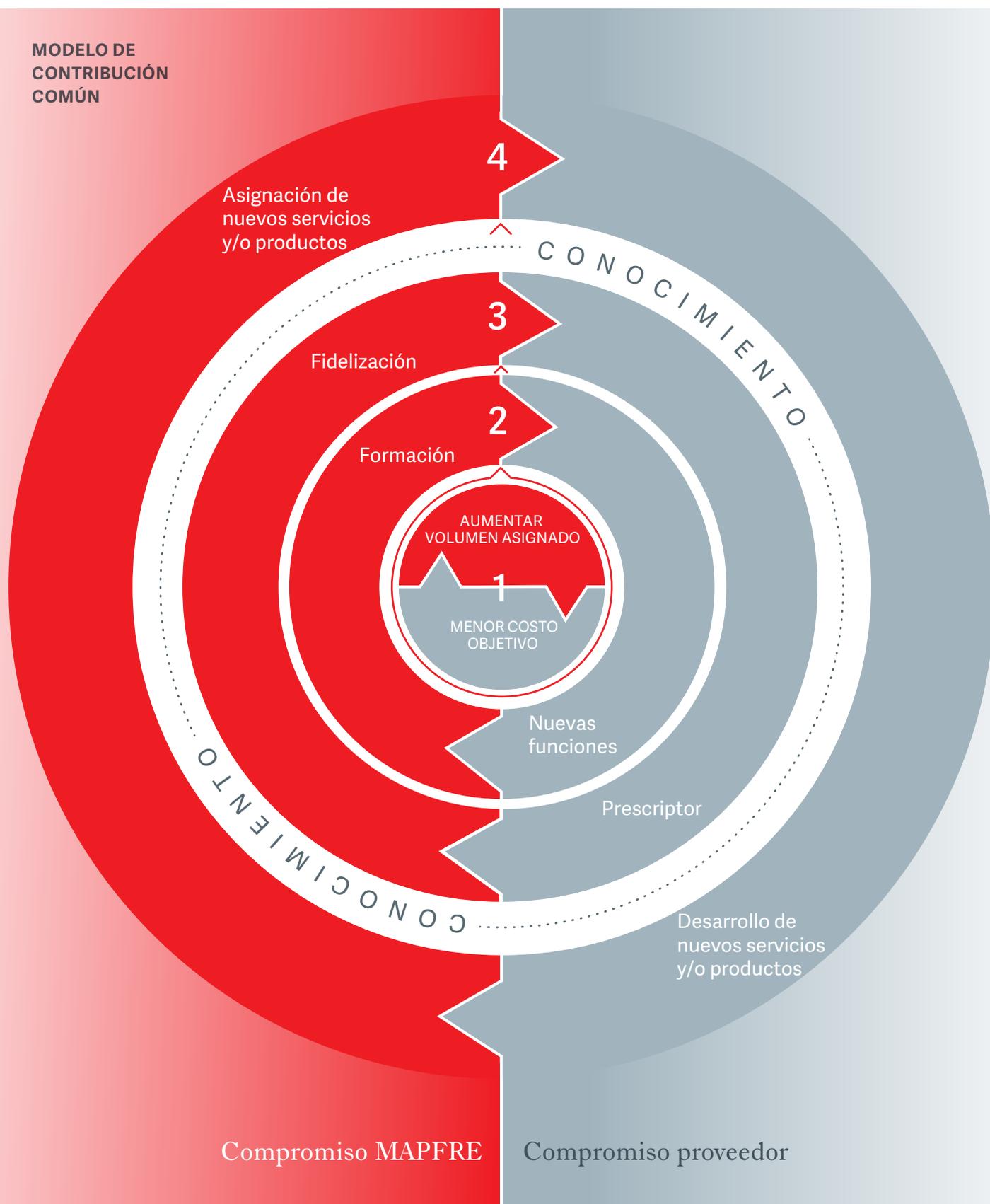
### Proveedores

[308-1, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 414-2]

MAPFRE cuenta con un modelo de gestión para proveedores de servicio, cuyo eje estratégico se basa en el desarrollo de "Proveedores como Embajadores de Marca", basado en la aplicación de los principios generales que definen la orientación del modelo de gestión y relación con los proveedores de servicios. Estos principios son la orientación al cliente, la optimización del contacto con cliente, el compromiso bidireccional, el valor del proveedor, la categorización de proveedores y la optimización del costo.

Dicho modelo de contribución común implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y sus proveedores, de manera que todo escalado en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes.

**MODELO DE  
CONTRIBUCIÓN  
COMÚN**



El proyecto Proveedores como Embajadores de Marca actualmente ha sido implementado casi en su totalidad, restando algunos puntos como el desarrollo de una extranet de proveedores, o la viabilidad de la venta de productos MAPFRE dentro de los talleres de las categorías más altas del proyecto -Recomendado Plus y Embajador de Marca-.

Durante 2017 se desarrollaron proveedores de ambas categorías en las principales ciudades del país, como son Cd. de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla y Veracruz.

Así mismo, en 2018 se implementará una **CÉDULA DE DESEMPEÑO** para toda la red de centros de reparación a nivel nacional, en donde se están enfocando esfuerzos para cumplir con los indicadores de eficiencia, calidad, servicio y control de costos. Herramienta que permite lograr mejores gestiones para la selección de candidatos viables para crecimiento de categoría y reducir la red de proveedores para su mejor control.

Por otra parte, dentro de los objetivos en sostenibilidad del Grupo, se ha realizado por parte de la Red Preferente, contestación al cuestionario de Homologación enviado desde el corporativo, donde se incluyen preguntas relacionados con la seguridad y salud laboral de los trabajadores, el rechazo al trabajo infantil y forzoso, sanciones en el ámbito laboral y medioambiental, inclusión laboral, respeto a los derechos laborales básicos y compromiso con los derechos humanos; puntos

clave en temas sociales, ambientales y de gobernanza.

En ese orden de ideas, en una segunda etapa, se ha enviado al mismo grupo de proveedores, un curso online relacionado con Derechos Humanos como parte del programa de Homogeneización.

**Calidad**

Con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, se aplica el modelo global de medición de la experiencia del cliente MAPFRE que pretende:

- > Conocer de forma constante y con una metodología consistente el nivel de satisfacción de cliente en los distintos países y negocios.
- > Identificar los aspectos que más impactan en la experiencia de cliente, con el objetivo de mejorarla.
- > Dotar a los países de una herramienta que les ayude a definir e implementar acciones, asignando el nivel de prioridad más adecuado.
- > Establecer metas de mejora y aspirar a ser referencia en experiencia cliente, en todos los países y ramos.

En el Modelo Global de Medición de la experiencia cliente, MAPFRE dedica 220 colaboradores (as) al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo y diversas empresas tienen certificaciones de calidad, cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes.

**MAPFRE MÉXICO**

APLICATIVOS INSTITUCIONALES					
PAGO AUTOMAT.	SI	INPART	SI	AUDACLIMS G.	SI

CÓDIGO DE CDR: 10454  
PERIODO EVALUADO: MAY, 2018

CÉDULA DE RESULTADOS POR PROVEEDOR CDR						
NOMBRE	AUTOMOTRIZ DAMCAR		RFC	ADA1608027Y8	ESTADO	Ciudad de México
TIPO DE PROVEEDOR	Taller MultiMarca	CATEGORÍA	Embajador MAPFRE	NEGOCIADOR	Jesús A. Vázquez González	
MARCA	MULTIMARCAS	VOLUMEN CONVENIDO*	250	*Solo aplicará para Talleres MM Red Preferente (+)		

Encabezado de la Cédula de Desempeño

## 6.3. Capital humano

[102-7, 102-8, 102-12, 102-35, 201-3, 202-1, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 410-1]



¿Qué es?

Competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.

Principales *stakeholders* a los que este capital crea valor

- > Colaboradores
- > Clientes
- > Sociedad



¿En qué estamos trabajando para crear valor?

- Gestión de la diversidad.
- Gestión del talento y movilidad.
- Aprendizaje y gestión del conocimiento.
- Organización y nuevas formas de trabajo.
- La compensación y el reconocimiento.
- Bienestar y Salud.
- La digitalización de los procesos (HR Analytics).

En MAPFRE México la conceptualización del factor humano como un recurso estratégico va mucho más allá, lo cual tiene que ver con el manejo de la información, la capacidad de aprendizaje y la creatividad desarrollada; de esta manera se identifica que para permanecer y desarrollarse en este competitivo mercado, es necesario revalorar y estimular el desarrollo del talento, concibiéndolo como aquel en quien verdaderamente residen los recursos

estratégicos de una organización. A través de esta visión se consolida no solo una organización más productiva y eficiente, sino una entidad inteligente que aprende y se renueva contribuyendo activamente en el desarrollo integral de la sociedad.

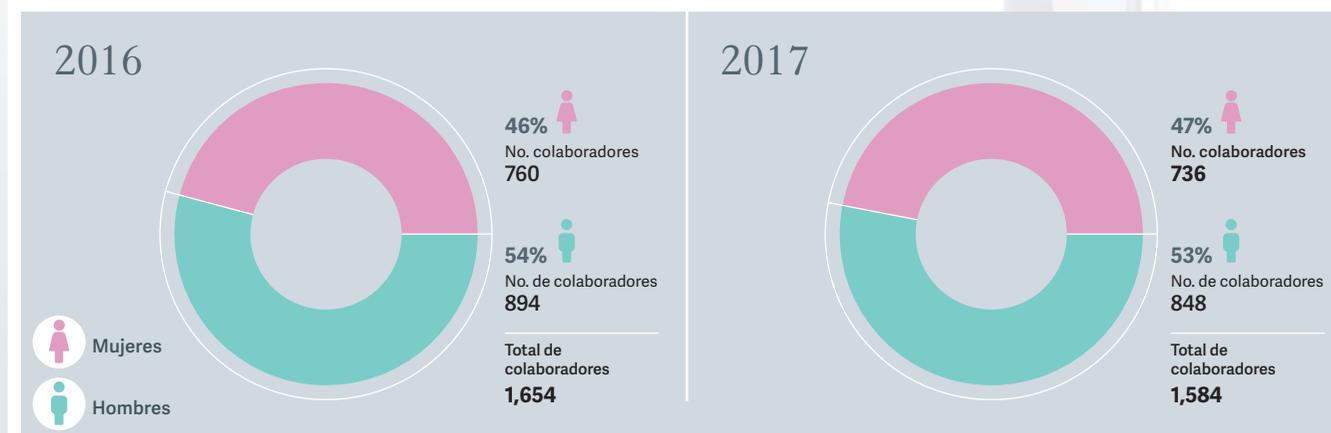
Como parte de compromisos con la sociedad y la infancia, MAPFRE a nivel global rechaza la contratación de menores de edad.

MAPFRE México cuenta con **1,584** colaboradores, de los cuales la edad media es de 36 años y la antigüedad promedio es de 7 años. La contratación fija representa el 99% del personal.

## Datos generales

[102-7, 102-8, 401-1]

### PLANTILLA TOTAL Y COLABORADORES POR GÉNERO



### PLANTILLA TOTAL POR TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	2016		2017	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Contrato fijo (indeterminado)	876	758	838	734
Contrato temporal	18	20	10	2

### RELACIÓN DE BAJAS

Motivo	NÚMERO DE BAJAS			
	2016		2017	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Renuncias Voluntarias	112	105	80	67
Despidos	130	72	125	75
Excedencias	0	0	0	0
Jubilaciones	1	2	3	6
Prejubilaciones	0	1	0	0
Fallecimientos	0	0	2	0
Cambio de empresa	0	0	14	17
Invalideces	0	2	0	0

\*Se profundiza en la descripción de relación de bajas en 2017 incluyendo el rubro de "cambio de empresa"

## Gestión de la Diversidad

[401-1, 405-1]

La Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015) es un mecanismo de adopción voluntaria para reconocer a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, para favorecer el desarrollo integral de las y los colaboradores. MAPFRE México obtuvo la Certificación en esta norma en el año 2017 y, desde cinco años atrás, venía certificándose en el Modelo de Equidad de Género que antecedió a dicha Norma.

Los principales ejes de esta Norma son:

1. La perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación;
2. Igualdad salarial;
3. Prevención y atención de la violencia laboral
4. Corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de quienes la integran, con igualdad de trato y oportunidades.

En 2018 se presentarán los resultados de este proceso de certificación.

Como parte del compromiso con la diversidad, la igualdad y la no discriminación MAPFRE México contrató en 2017, a doscientos cincuenta y nueve nuevos colaboradores, de los cuales un poco más del 50% fueron mujeres, destacando que casi el 60% fueron generación millennial.

## NÚMERO TOTAL Y TASA DE CONTRATACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES (AS), POR GRUPO DE EDAD, GÉNERO

	Menor a 30	De 30 a 40	De 40 a 50	50 ó mas
Hombre	98	59	17	3
Mujer	79	51	12	0
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>110</b>	<b>29</b>	<b>3</b>

En MAPFRE México sabemos que las personas traen a su lugar de trabajo no sólo la información cultural de su grupo social y económico, también traen conocimiento relevante e importante sobre cómo trabajan: formas distintas de interpretar una misma realidad, un enfoque diferente para diseñar procesos, alcanzar objetivos, afrontar tareas, trabajar en equipo, comunicar ideas e, incluso, llegado el caso, una forma diferente de liderar. La gestión de la diversidad da pie a que estas diferencias afloren, a que se les dé espacio para ser expresadas, respetadas y con ello crezcan. Estas diferencias a menudo suponen retar conformidades básicas de la organización como funciones, procesos, sistemas, estrategias, operaciones o prácticas, lo cual conlleva a un proceso evolutivo permanente.

## Diversidad de género

### DESGLOSE NIVEL DE PUESTO POR GÉNERO

Nivel de puesto	2016		2017	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Directivos	47	9	47	10
Jefes	142	157	125	131
Técnicos	494	347	477	347
Administrativos	0	0	199	248

\*Se profundiza en la descripción del 2017, incluyendo el rubro de "administrativos"



GPTW entrega a MAPFRE reconocimiento como empresa con Diversidad e inclusión



## Diversidad funcional e Inclusión laboral

[401-3, 404-2]

MAPFRE México es una organización Socialmente Responsable reconocida durante nueve años consecutivos por el Centro Mexicano para la Filantropía, lanzó durante el 2017 el proyecto "Talento sin barreras" a través del cual busca romper paradigmas, miedos, desinformación, mitos y creencias, que impiden la incorporación del talento de uno de los sectores de la población menos favorecidos: Personas con Discapacidad, seres valiosos cuyo conocimiento de su circunstancia de vida hace de la sensibilización la huella social que genera empatía, conocimiento, comprensión y respeto hacia las diferencias como un elemento más de enriquecimiento de la cultura laboral que diariamente se construye y fortalece por cada uno de los integrantes de esta organización.

El compromiso es alcanzar en el 2019 una plantilla laboral que incluyera el 2% de personas con discapacidad. Al cierre de 2017 se cuenta con 13 personas con diferentes discapacidades, lo cual contribuye a la implementación de las siguientes acciones a favor de la inclusión laboral:

> Capacitación de mil 170 colaboradores en las pláticas: "Sensibilización para generar una cultura empática a la discapacidad" con la participación de la Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI).

> Adecuación de instalaciones generando con ello accesibilidad universal y diseño de estaciones de trabajo.

> Brigadas y cursos de seguridad y salud para personas con discapacidad.

> Análisis e identificación de puestos a través de los cuales se daría inicio al plan de carrera de este sector de la población.

Además se cuenta con canales y sistemas de comunicación tales como: Intranet local y Regional, buzón de sugerencias (Exprésate), Fisgón del programa Sello MAPFRE para que los empleados puedan comunicarse en temas de igualdad de oportunidades.

Por otro lado, conscientes de la importancia para cada familia de cuidar a un nuevo integrante, se trabaja por la maternidad y paternidad, reforzando la cultura de igualdad con periodos de incapacidad y días de paternidad superiores a lo previsto por la Ley.

## INCAPACIDAD POR MATERNIDAD, DÍAS DE DESCANSO Y LLEGADA DE UN NUEVO MIEMBRO DE LA FAMILIA

Tipo de beneficio	2016			2017		
	Incapacidad por maternidad	6 días de descanso por maternidad	5 días de descanso por paternidad	Incapacidad por maternidad	6 días de descanso por maternidad	5 días de descanso por paternidad
	FEMENINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	FEMENINO	MASCULINO
Colaboradores con derechos	760	760	894	736	736	848
Colaboradores que lo disfrutaron	39	39	22	31	31	22
Colaboradoras reincorporadas después de incapacidad	34	34	22	27	27	20



1er. evento de donación de sillas de rueda y cojines anti-escalas



Proyecto "Talento sin barreras"

## Maternidad

MAPFRE México, es pionero en la innovación del diseño de espacios de trabajo de nuestras futuras mamás, es por esto, que se acondicionaron estaciones de trabajo especialmente para mujeres embarazadas, con mobiliario ergonómico, definiendo además, lugares de estacionamiento, salas de lactancia y lugares de descanso.



## Diversidad generacional

MAPFRE México apuesta por la diversidad generacional, combinando experiencia y juventud, perpetuidad y creatividad, prueba de ello es el programa de Mentorización que promueve el encuentro armónico de distintas generaciones.

## Aprendizaje y gestión del conocimiento

La formación en MAPFRE siempre ha sido una ventaja competitiva, por ello la empresa promueve el aprendizaje y la gestión del conocimiento a través de varios programas e iniciativas mediante la Universidad Corporativa, las sendas del conocimiento, los itinerarios formativos y el autoaprendizaje.



## Formación

[404-1, 404-2]

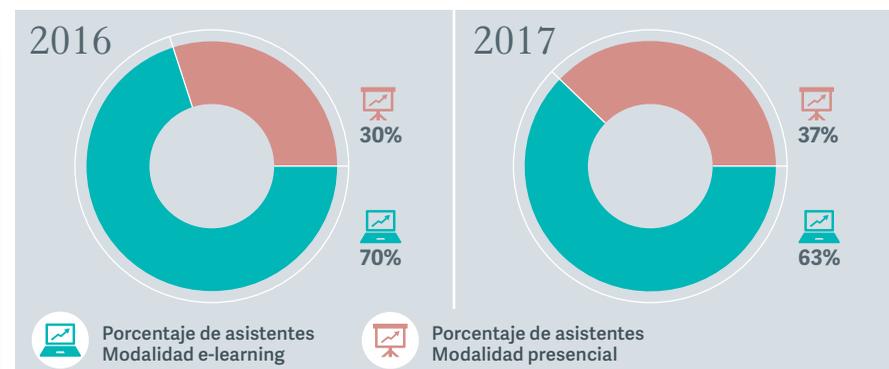
Para MAPFRE México, la formación de sus colaboradores, es de vital importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos impactando simultáneamente en beneficios para la organización ya que genera sinergias que permiten una revitalización de la empresa, por un lado, y por el otro que del personal se mantenga a la vanguardia en el sector.

Para favorecer la empleabilidad, el bienestar y el desempeño, en MAPFRE México se ofrecen programas formativos, observando que durante el periodo de 2017 se incrementó el número de horas de formación pasando de un poco más de 62 mil horas en 2016, a 68,744.50 en 2017. De igual manera se incrementaron las horas promedio de formación a 42.5 hrs p/p siendo que en 2016 se promediaban 33.72 hrs p/p.

### HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN PERFIL DE COLABORADORES

Nivel de puesto	2016		2017	
	HORAS	ASISTENCIA	HORAS	ASISTENCIA
Directivos	2,001	362	2,638	362
Líderes	13,967	3,627	18,037	3,454
Técnicos	29,899	9,017	33,092	9,297
Administrativos	16,669	7,227	14,979	4,906
<b>Total</b>	<b>62,536</b>	<b>20,233</b>	<b>68,746</b>	<b>18,019</b>

### CAPACITACIÓN POR MODALIDAD



## Gestión y desarrollo de talento

(404-1, 404-2)

MAPFRE México sabe que los objetivos de la organización se alcanzarán a través de Colaboradores preparados con una sólida formación que aunado a su

alto compromiso y entusiasmo por la Institución, harán que se enfrenten con éxito los retos futuros. Los principales programas que se llevaron a cabo tanto a nivel corporativo como local para el para el desarrollo y crecimiento de los colaboradores y colaboradoras son:

<b>Gestión Global de Talento</b>	Es una iniciativa Global de MAPFRE que busca potenciar el Talento que tiene en cada una de las localidades en el mundo. El Plan de Desarrollo está estructurado de forma integral con eventos formativos presenciales y en línea con las temáticas que son de utilidad en la gestión estratégica de sus responsabilidades, robusteciendo con ello y potenciando sus competencias para estar preparados para nuevos retos.
<b>PLAN DE SUCESORES MAPFRE PERSONAS CLAVE</b>	Este programa busca dar continuidad a las estrategias de la organización, identificando puestos y personas clave que a través de un proceso de desarrollo adquieran las competencias necesarias e indispensables para lograr un desempeño exitoso. El Plan de Sucesores busca preparar con anticipación a los colaboradores para lograr un cambio natural y gradual, de esta forma se asegura preservar la visión, misión y valores del equipo directivo, elementos en los que se afianza la identidad de la organización. Esta es la primer generación del Plan de Sucesores y participan 31 directivos de la compañía de las áreas Técnica, Comercial y Administrativa.
<b>MASTER ELITE MAPFRE</b>	Es el Plan de Carrera formal de MAPFRE México, representa el semillero de la organización que desarrolla líderes que ocuparán posiciones de mayor responsabilidad en el futuro. Es un medio que ha permitido la identificación del Talento y el crecimiento de personas clave a través de su participación en 2 generaciones anteriores y la tercera iniciada en 2017. Las dos primeras generaciones se enfocaron al desarrollo de los niveles organizacionales de Coordinación y Operativos, en esta tercera generación (27 participantes) el enfoque ha sido hacia el nivel de Responsable, buscando habilitarlos para ocupar puestos de nivel dirección. El programa permite dotar a los participantes de las competencias técnicas y de gestión que les han llevado a ser promovidos al siguiente nivel en su carrera en la Institución.
<b>Personas MAPFRE Talento y compromiso</b>	Desarrollar a los nuevos líderes para mejorar su desempeño es fundamental para disminuir su curva de aprendizaje y así obtener mejores resultados en el corto plazo. Treinta y cuatro líderes de la dirección de operaciones participan en el Programa Nuevos Líderes, en donde adquieren conocimientos y habilidades del gestión del factor humano, planeación y toma de decisiones; a través de este programa incorporan el modelo de liderazgo MAPFRE que prioriza la obtención de resultados con el equipo de trabajo y la responsabilidad en la gestión de personas. El desarrollo de este grupo de líderes es importante para lograr los resultados estratégicos de áreas de servicio tan importantes para la organización.
<b>LÍDER MAPFRE</b>	El liderazgo es un tema fundamental para MAPFRE, en 2017 se dio continuidad al desarrollo de los líderes que integran la organización. En 2017 participaron 465 líderes de toda la organización. MAPFRE entiende el liderazgo como una serie de comportamientos que han demostrado ser eficaces en la gestión de un equipo de trabajo, más allá de la cuestión de si el líder nace o se hace, de si tiene unos rasgos de personalidad que le favorecen o no para la función, se enfoca en el potencial que todo ejecutivo tiene de aprender nuevos comportamientos que le llevarán a alcanzar las metas, dirigiendo con eficacia a su equipo, ocupándose del crecimiento de su gente, dirigiéndose a ellos con respeto, formándolo y motivándolo para alcanzar metas cada vez más ambiciosas.
<b>NOY T VIVO MAPFRE NUESTRO SELLO</b>	Sello MAPFRE nace en MAPFRE México y está destinado a sensibilizar a los colaboradores sobre la relevancia que tienen sus actitudes y acciones con el cliente. Es una nueva cultura de servicio basada en la filosofía de enfoque al cliente, para brindarle una experiencia positiva que permanezca en su memoria logrando con ello generar una ventaja competitiva que distinga a MAPFRE en el sector asegurador. A través de Sello MAPFRE se dan a conocer las herramientas, lineamientos y protocolos de conducta básicos de atención al cliente. Durante 2017, se impartió el curso a 1,483 colaboradores en México, y durante el segundo semestre llegó a Costa Rica y Nicaragua. En 2018 se tiene previsto que se implante también en Honduras y Guatemala.



Plan de Sucesores MAPFRE



Programa Master Elite MAPFRE



Programa Líder MAPFRE

## Compensaciones y reconocimientos

[102-35, 102-38, 201-3, 202-1, 401-2]

Preocupados por ofrecer un nivel de remuneración competitivo y alineado

### RATIO DEL SALARIO POR CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR Y PROMEDIO, POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL (PESOS MEXICANOS)

	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
Salario inicial	5,597	7,007	Salario promedio	25,000	25,000
Salario mínimo	2,650.80	2,650.80	Salario mínimo	2,650.80	2,650.80
%	211%	264%	%	943.11%	943.11%

\*No se considera al CEO

al mercado, MAPFRE México participa anualmente en las encuestas salariales de Tower Watson, AON y Mercer. Con base en estas, junto con la descripción de puesto y el principio de equidad interna, construye su tabulador salarial.

## Evaluación del desempeño

[102-37, 404-3]

Este proceso permite conocer fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores y colaboradoras para después desarrollarlas y mejorarlas asesorados por su jefe inmediato.

Durante el 2017 se evaluó al 100% por ciento de la plantilla de personal, midiéndose el logro de los objetivos de acuerdo a la "Dirección Por Objetivo" (DPO), es decir la participación de los "Colaboradores en los Objetivos de la Institución" de acuerdo a su nivel en la organización, objetivos individuales y competencias institucionales específicas.

## Beneficios sociales

[401-2]

Con respecto a los beneficios sociales, MAPFRE México es una de las pocas entidades aseguradoras que mantiene

una amplia gama de prestaciones que facilita el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de todos los que forman parte de la organización con independencia al tipo de contrato que tengan ya sea fijo o temporal.

### BENEFICIOS SOCIALES (NÚMERO DE COLABORADORES)

Tipo de beneficio social	2016	2017
Sistemas de previsión social privado	1,170	1,123
Seguro de vida	1,651	1,584
Descuentos en seguros de la Compañía	1,651	1,584
Premios de natalidad/nupcialidad	17	18
Premios de permanencia de la empresa	734	883
Préstamos	886	806
Plan de pensiones	1,171	1,123



## Bienestar y Salud

[403-1]

En 2017, se consolidó el cambio de operaciones a un nuevo edificio corporativo "inteligente" con diseño de espacios abiertos, logrando una mayor rentabilidad, comunicación, sinergia e integración de todo el personal. La consolidación de este proyecto ratifica a MAPFRE México como una entidad socialmente responsable a favor del bien común en todos los aspectos.

## Salud y Seguridad

[102-12, 403-1, 403-2, 403-3, 410-1]

Con una Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales MAPFRE México busca alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral consiguiendo además un entorno favorable de trabajo que permita el desarrollo de actividades designadas, en las mejores condiciones (físicas, psicológicas y sociales), objetivo que se ha visto cristalizado con las nuevas instalaciones en las que opera, mitigando riesgos al identificar oportunamente situaciones riesgosas.

### HORAS PERDIDAS POR ACCIDENTES

Nivel de puesto	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N° de accidentes laborales	44	29	39	27
N° de horas perdidas por accidentes laborales	8,344	3,160	6,816	6,272

> Formación en seguridad ocupacional: Todo el personal de MAPFRE México, recibe anualmente formación en materia de salud y hábitos saludables, en el 2017 se realizaron 2 evaluaciones de riesgos laborales de seguridad, higiene y ergonomía y se impartieron 17.5 horas de formación e información a toda la plantilla sobre riesgos en sus puestos de trabajo. De igual manera, se realizó un estudio epidemiológico y de siniestralidad brindando 2,326 asesoramientos médicos.



Semana de la Salud MAPFRE

## Programa Salud Total

MAPFRE México, siempre preocupada por la salud y bienestar de sus Colaboradores (as), integró a sus mejores prácticas el programa "Salud Total" que busca un equilibrio entre la vida laboral y personal, promoviendo una vida más sana a través de tres pilares: físico, social y psicológico.

### RESULTADOS DEL ÁREA MÉDICA

#### Consultas médicas

2016: 2,095  
2017: 2,682



#### Día internacional contra el cáncer de mama



Principales activos



Durante el 2017 destacan las siguientes acciones en beneficio de la calidad de vida del personal de MAPFRE México:

<b>Atención Nutricional</b>	El programa ofrece al colaborador y a su familia directa la facilidad de contar con asesoría de una nutrióloga profesional dentro de las instalaciones de MAPFRE, para lograr la meta que individualmente o como familia se propongan.
<b>Semana de la Salud MAPFRE</b>	Durante esta semana se realizaron una serie de acciones, talleres, pláticas y actividades, enfocadas a tres grandes pilares de la salud: Físico, Psicológico y Social.
<b>Club de Corredores</b>	Iniciativa que de forma voluntaria concentra a todos los colaboradores que están interesados en lograr un entrenamiento físico en equipo, llevando un control cercano de tiempos, mejoras y consejos de expertos para realizar de la mejor manera su actividad física.
<b>Pláticas "Yo me propongo"</b>	Estas pláticas se llevan a cabo de forma presencial y se transmiten vía remota mensualmente en los comedores de las instalaciones de la empresa a nivel nacional abordando temas de interés común para los colaboradores como: nutrición, salud cardíaca, entrenamiento físico, lectura inteligente, etc.
<b>Torneo Nacional de Boliche MAPFRE</b>	Por 14° año consecutivo, MAPFRE México convocó a nivel nacional a todos sus colaboradores para que participen en el Torneo interno de boliche que se realiza en cada Territorial. Este año participaron más de 281 colaboradores a nivel nacional.
<b>Concurso de Dibujo MAPFRE</b>	Organizado por 14° año consecutivo, MAPFRE México invita a todos los hijos y/o hermanos de sus colaboradores a participar enviando un dibujo que represente el tema elegido ese año. En 2017 el tema fue "La innovación y MAPFRE" y se contó con la participación de 250 dibujos.  Cada año, los ganadores ilustran el calendario del siguiente año, el cual se reparte a todo el personal a nivel nacional buscando así promover la integración familiar a través de la representación de los sueños de los pequeños.
<b>MAPFRE Juniors</b>	Uno de los compromisos de MAPFRE es lograr la integración entre la empresa y la familia, es por ello, que se invita a los hijos y/o hermanos menores de los colaboradores que se encuentran entre los 14 y 20 años de edad a que participen y se inscriban al "Programa MAPFRE Juniors", el cual persigue que los familiares del personal conozcan su trabajo y cómo se labora en MAPFRE México, para acercarlos a la vida laboral diaria y compartir con ellos el orgullo de pertenecer a esta gran institución.
<b>Baby Kits</b>	MAPFRE México se une a momentos especiales de sus colaboradores entregando un paquete de Bienvenida a la Familia MAPFRE, a las mamás y papás que celebran un nacimiento.
<b>Ventas corporativas</b>	MAPFRE México organiza ventas corporativas dentro de sus instalaciones en colaboración con prestigiosas marcas de diferentes artículos a precios especiales, con productos como ropa infantil, zapatos, perfumes, bolsas, artículos para el hogar, lentes, boletos de teatro y conciertos, mochilas, juguetes didácticos, artículos de belleza, útiles escolares, joyería, productos de consumo alimenticio y de repostería, venta de autos, entre otros.
<b>Convenios corporativos</b>	Durante el año, se realizan a nivel nacional y local diferentes convenios de descuento con restaurantes, clubes deportivos, laboratorios médicos, hospitales, universidades, tiendas departamentales y distintos establecimientos de servicios, mismos que les ofrecen a los colaboradores la oportunidad de obtener un descuento especial por pertenecer a la empresa.
<b>Comida de Antigüedad</b>	Cada año MAPFRE México reconoce la trayectoria y el esfuerzo de sus colaboradores celebrando a los que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años de antigüedad en la empresa. El reconocimiento y premio consiste en la entrega de un fistol de plata u oro así como del depósito en efectivo de lo correspondiente por cada quinquenio. Los depósitos varían dependiendo de los años trabajados y van desde \$2,832.00 hasta \$169,862.00 pesos.



Great Place to Work

### MAPFRE una de las mejores empresas para trabajar en México

Durante 10 años MAPFRE México se ha consolidado como una de las mejores empresas para trabajar en el país, hecho que denota su constancia y perseverancia al trabajar en procesos de mejora continua teniendo como eje principal a su capital humano, personas que construyen día a día una relación de confianza con líderes

y con la organización misma. Al ser reconocida por el Great Place to Work Institute como una de las mejores empresas para trabajar en México, MAPFRE fortalece su reputación corporativa y garantiza tener la atracción y retención del mejor talento.



Club de Corredores

## 6.4. Capital intelectual

[102-2, 418-1]

¿Qué es?

Activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos así como activos intangibles relacionados con la marca y la reputación.

Principales *stakeholders* a los que este capital crea valor

- > Clientes
- > Colaboradores (as)
- > Sociedad
- > Accionistas



¿En qué estamos trabajando para crear valor?

Innovación  
La transformación digital  
Ciberseguridad  
Activos intangibles asociados a la marca y la reputación

MAPFRE México trabaja constantemente en la creación de activos intangibles, que crean un valor agregado y son parte de los elementos cualitativos que dan valor a la marca.

### Innovación

La innovación es la mejor herramienta de competitividad y eficiencia, es por eso que vive en constante búsqueda de oferta de productos y servicios que agreguen valor a los clientes, la empresa y la sociedad, a la vez de permitir

estar a la vanguardia del sector asegurador. Es por esto que en la empresa se creó un nuevo espacio a disposición de la innovación, conocido como Innolab, perteneciente a la Dirección comercial, su objetivo es ayudar a la compañía a acelerar el proceso de innovación.

INNOLAB MAPFRE proporciona un espacio de trabajo para reuniones no convencionales de las que se espera obtener resultados diferentes. Esta sala, que ya se encuentra a pleno rendimiento, fue creada para el desarrollo de sesiones de ideación, de prototipado o de

desarrollo de proyectos de innovación. Así se logra fomentar la colaboración en un espacio creativo y se contribuye a que las ideas fluyan con más facilidad, obteniendo soluciones innovadoras a los problemas o retos planteados desde el negocio, dando respuesta al plan estratégico de MAPFRE México.

El nuevo espacio está destinado al uso de la comunidad de innovación, así como para colaboradores que participan activamente en proyectos de este tipo, cubriendo de esta forma la necesidad de trabajo en equipo y la

participación multidisciplinaria, la sala está equipada con modernos sistemas de videoconferencia, lo que ayuda a reducir costos de transportación, mejorar la comunicación y gestionar mejor los recursos.

Por otra parte, MAPFRE México se enorgullece de compartir que en 2017 se realizó el Programa de Formación de INNOAGENTES, donde los participantes adquieren los conocimientos necesarios para desarrollar proyectos innovadores con iniciativas centradas en el Cliente. Al finalizar este programa se obtuvieron 20 proyectos que fueron desarrollados a lo largo de meses de formación, los cuales fueron evaluados por un jurado conformado por miembros de la Alta Dirección de MAPFRE México y personalidades del sector asegurador y académico, seleccionando las 3 mejores propuestas presentadas por los colaboradores:

- > Mariana del Carmen Hernández Basarte
- > María del Pilar García Colina
- > Mario Eduardo Gamboa Martínez



Además del reconocimiento al trabajo realizado a lo largo del Programa de Formación, los INNOAGENTES ganadores recibieron un Plan de Formación en un ecosistema donde las ideas se comparten, en un ambiente propicio para la Innovación y generación de actividades empresariales como lo es TecniA, Parque Tecnológico y de Innovación, ubicado en las instalaciones de la Universidad Anáhuac MAYAB en Mérida, Yucatán. Como resultado de las excelentes ideas y proyectos concretados se continuará en el año 2018 con INNOAGENTES 2018, segunda generación.

MAPFRE México cree en el talento, conocimiento, compromiso y pasión de los colaboradores, por ello desarrolló tres pilares de innovación que se describen a continuación:

Qué	Quién	Para qué
Comunidad de Innovación	Conformada por la Dirección Corporativa de Innovación MAPFRE, las oficinas de Innovación a nivel global y la red de Innoagentes (empleados de cualquier puesto en la organización que actúan como embajadores de la innovación, aportando metodología para el cambio cultural de la empresa y participando activamente en proyectos de innovación en su entorno).	La función de esta comunidad es generar y canalizar la innovación de la organización y traducirla en proyectos específicos en cumplimiento de los planes estratégicos de la compañía.
Think Tanks		Dedicados a la exploración y análisis de nuevas tendencias y su impacto directo en el negocio.
Modelo de relación con StartUps	Comprende la interacción entre el emprendedor y la empresa.	Busca analizar posibles soluciones innovadoras para responder a los retos de la compañía, conocer métodos de trabajo más ágiles y dinámicos y tratar de incorporar las mejores prácticas.

## Nuevos servicios 2017

Conscientes de que el crecimiento y posicionamiento en el mercado a través de la renovación de productos es fundamental, MAPFRE México avanzó significativamente en los siguientes proyectos:

### MÓDULO HOSPITALARIO DIGITAL

En la Ciudad de México, se inauguró el primer Módulo Hospitalario Digital, que ofrece asesoría y acompañamiento para los clientes asegurados durante el ingreso a hospitalización, estancia y salida del paciente, con la finalidad de agilizar trámites y procesos, mejorando así la experiencia del cliente. La forma en la que se ofrece este servicio es mediante videoconferencia, consulta rápida, preguntas frecuentes y evaluación del servicio con indicadores de satisfacción.

### MOBILITY SOLUTIONS

MAPFRE MOBILITY SOLUTIONS es la plataforma móvil para la gestión integral del automóvil y de la movilidad de las personas, teniendo como objetivo principal, crear o incrementar los puntos de interacción y mejorar la satisfacción de los usuarios, ofreciéndoles servicios adicionales que les aporten valor real.

MAPFRE MOBILITY SOLUTIONS forma parte estratégica y está enfocado en el desarrollo de soluciones no aseguradoras para dar respuesta a los cambios en el futuro de la movilidad terrestre y, principalmente, urbana. Dependiendo de los intereses de cada mercado, los servicios están enfocados exclusivamente a Clientes MAPFRE.

### MITALLER MAPFRE Y MITALLER MAPFRE PRO

miTaller MAPFRE y miTaller MAPFRE PRO son un tándem de aplicaciones que buscan mejorar la relación con los clientes. Con miTaller MAPFRE los clientes de MAPFRE México pueden pedir cita y hacer un seguimiento de todos sus mantenimientos y reparaciones fuera del entorno asegurador en la red de talleres distinguidos. Mientras que, con miTaller MAPFRE PRO, los talleres distinguidos podrán gestionar que sus clientes pidan servicios a través de las aplicaciones, manteniéndoles así informados en todo momento del estado de su servicio.

### WHEELS, "MEJORA TU MOVILIDAD MIENTRAS SALVAS AL PLANETA DE TANTA CONTAMINACIÓN"

Comprometidos con el medio ambiente y la disminución de emisiones de carbono, Wheels es la plataforma digital en donde mediante el correo corporativo, se pueden compartir vehículos, servicios de taxi o planes en bicicleta para ir a cualquier lugar, interactuando con personas que generan confianza a los usuarios.

Esta aplicación se implementó en las oficinas de SEDE MAPFRE, como una solución para los colaboradores que permite reducir costos de gasolina y estacionamiento, dividir tarifas, viajar más seguro, escoger a compañeros de viaje, interactuar con colaboradores y ayudar al ambiente, incorporando de esta forma una solución global para el uso compartido de automóviles.

[http://www.gacetamapfre.com.mx/wp-content/uploads/2017/01/Video\\_Wheels\\_MAPFRE.mp4](http://www.gacetamapfre.com.mx/wp-content/uploads/2017/01/Video_Wheels_MAPFRE.mp4)



## Transformación Digital

Ser innovadores, significa también estar alertas de los cambios globales y tendenciales, es por esto que ser parte de la transformación digital, es un requerimiento para el crecimiento de la empresa, el mantenimiento de las buenas relaciones con los grupos de interés y para hacer más eficiente los procesos y operaciones. En ese sentido, MAPFRE México es consciente de la importancia de mantener una excelente gestión y un adecuado control de riesgos.



## Ciberseguridad

[418-1]

La ciberseguridad es la protección de información digital, sistemas tecnológicos que soportan el sistema y es parte de la cultura innovadora y de responsabilidad social en la que MAPFRE México trabaja de manera permanente.

Los sistemas e información son salvaguardados, de forma más precisa, a través del Modelo de seguridad que permite cubrir todos los elementos operativos desde un enfoque perimetral hasta la seguridad orientada a los usuarios.



Cada una de las secciones del modelo se distingue por clasificar la información debido al grado de confidencialidad, cuenta con un apartado de normatividad (políticas y estándares) y tiene controles técnicos y administrativos. Se cuenta con un Centro de control de Ciberseguridad, normas de seguridad, el Código de ética y estándares y regulaciones que se aplican a través

del Plan de Seguridad de la Información (PSI) en el que confluyen las siguientes normativas:

> ISO-27001

> ISO-22301

> PCI-DSS

> Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)

> Circular Única de Seguros y de Fianzas (CUSF)



LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION ES TAREA DE TODOS



DISPOSITIVOS MÓVILES Y SENSORES BIOMÉTRICOS

HAZ CLIC AQUÍ

Conoce más acerca de la seguridad de la información

## 6.5. Capital social y relacional

[102-13, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 201-1, 308-1, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 411-1, 412-2, 413-3, 413-1]



MAPFRE México trabaja constantemente en generar confianza en los grupos de interés para crear valor agregado a la marca y con ello cumplir con los compromisos internacionales de sostenibilidad.

### Gestión de la relación con los grupos de interés

[102-40]

#### LOS GRUPOS DE INTERÉS

La base de la construcción de una buena relación es la transparencia, el respeto y el compromiso. Para la compañía es una responsabilidad buscar que los grupos de interés tengan bienestar ya que con esto se contribuye a

la construcción de una sociedad mejor, lo cual, sin duda, propiciará un entorno económico adecuado para la operación económica y social de la empresa.

Los grupos de interés para MAPFRE México son todas aquellas personas, grupos, organizaciones e Instituciones que tienen algún tipo de injerencia en el negocio de forma directa o incluso indirecta, viéndose impactados en mayor o menor medida, positiva o negativamente, por las acciones de MAPFRE.

Actualmente, se identifican ocho grupos de interés estratégicos para alcanzar los objetivos planteados, con los

cuales se contribuye para crear valor de la siguiente manera:



#### CANALES DE RELACIÓN

[102-42, 102-43, 308-1]

La comunicación eficiente y oportuna con los grupos de interés forma parte esencial del desarrollo integral del negocio y las relaciones con cada uno de ellos, es por esto que se identifican diferentes canales de relación de manera segmentada y personalizada.

#### Asegurados y clientes

MAPFRE México cuenta con diversos canales de relación con clientes y

asegurados: portal de Internet, herramienta que cuenta con espacios abiertos de comunicación, un 01800 0627373 para asuntos generales y reporte de siniestros y, una línea particular para asistencia MAPFRE 01800 8498585.

Como parte de los ejercicios de innovación y uso de nuevas tecnologías MAPFRE México, crea un botón ([www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx)) exclusivo para clientes a través del cual encuentra orientación y respuestas en torno a los siguientes temas:

- > Pagar su póliza en línea
- > Consultar las condiciones generales de pólizas
- > Orientación sobre ¿qué hacer en caso de siniestro?
- > Ubicaciones de centros de reparación
- > Consultar situación de reparaciones
- > Consultar la Red de oficinas MAPFRE
- > Consultar la Red Médica



- > Correo electrónico
- > Buzones, blogs y foros
- > Encuestas y eventos

Asimismo, la empresa creó los desayunos mensuales con el Director General, Jesús Martínez. En 2017 se realizaron cinco desayunos con una participación de 50 colaboradores que convivieron intercambiando experiencias durante el encuentro. Esto se ha traducido como una ventana de comunicación que se gesta por medios donde el personal socializa y expresa sus inquietudes a la máxima autoridad de la organización, fomentado con ello una relación bidireccional en la que la apertura y confianza se observan como ingredientes básicos de la cultura laboral.

Para mejorar la comunicación con los aliados, se realizaron 67 diferentes campañas que agrupan la suma de esfuerzos de diferentes áreas para expresar al colaborador información importante desde el aspecto personal, comercial, financiero, medioambiental, de salud, seguridad y mucho más.

#### Distribuidores

Dentro de la cadena de valor la gestión de las relaciones con los distribuidores se realiza principalmente mediante:

- > Las plataformas operativas de los corredores, que tienen como fin el desarrollo comercial de los mediadores.
- > Encuentros específicos y video-conferencias con corredores y mediadores mediante herramientas online, tales como redes sociales y aplicaciones donde se comparten experiencias e información y se realizan campañas especiales.
- > Revistas especializadas

- > Soluciones MAPFRE (Canal de quejas o sugerencias)
- > Elaboración de factura deducible
- > Defensa legal
- > Zona Clientes

Zona Clientes MAPFRE, es el espacio a través del cual se podrán realizar operaciones de manera ágil y sencilla como:

- > Consulta (recibos, siniestros, talleres, etc.)
- > Cambio de datos personales
- > Solicitud de duplicado de documentos
- > Consultas o sugerencias

Gestor Salud MAPFRE ofrece orientación médica gratuita a los visitantes del sitio web.

#### Colaboradores

La comunicación principal con los colaboradores de MAPFRE México es constante y permanente a través de los siguientes canales de comunicación interna:

- > Boletines
- > Revistas internas

#### Proveedores

[308-1, 409-1]

Los proveedores se clasifican de acuerdo a su aportación al negocio, estos pueden ser de carácter general o de soporte, y, específicos o de servicios. La comunicación con este grupo se caracteriza por su constancia y modelo de fidelización.

En términos generales el canal de relación con los proveedores se basa en:

- > Plataformas telefónicas
- > Plataformas web y portales específicos
- > Redes sociales
- > Correo electrónico
- > Grupos y talleres de trabajo.
- > Boletines específicos

Vale la pena destacar que actualmente todos los proveedores conocen la Norma corporativa de compras MAPFRE, en donde se dan a conocer cláusulas de respeto a la ley, respeto a las personas, asuntos de confidencialidad y anticorrupción, entre otros asuntos relevantes para su actuación.

#### Sociedad

Dentro de la esencia y cultura organizacional de MAPFRE México se puede observar la importancia de la sociedad en sus operaciones diarias y extemporáneas. La labor con la sociedad comienza con la generación de empleos dignos y diversificación económica proveniente de sus actividades. Además, dentro de su cartera de productos, se encuentra plasmado el compromiso que tiene con la sociedad mediante los Microseguros en donde MAPFRE México es líder en número de asegurados a nivel global.

#### OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Estar conectados de manera presencial o digital y lograr cercanía con los grupos de interés de manera oportuna es esencial para conocer sus inquietudes, dar a conocer novedades, estar presentes de forma de integral y brindar así un mejor servicio.

#### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Por séptimo año consecutivo se desarrolló el "Programa de Voluntariado Corporativo" siguiendo con el objetivo de canalizar y consolidar el espíritu solidario de las personas que forman parte de MAPFRE México, impulsando y motivando a los Voluntarios en actividades que promuevan una cultura de participación fomentando la sensibilización e integración social, tanto al interior de la compañía como en el entorno particular de cada uno de sus colaboradores y colaboradoras.

Algunas de las características y novedades del programa son:

- > Participación de Altos Directivos.
- > Extensión del programa VOLUNTARIOS a más empresas fuera de MAPFRE en otras empresas del Grupo.

En redes sociales MAPFRE México cuenta con la siguiente presencia:

Red Social	Contenidos	Seguidores 2016	Seguidores 2017
Facebook	Información de algún producto – cobertura.	1,180,650	1,888,390
Twitter @MAPFRE México	Información de coberturas y datos de interés.	14,721	16,000
Twitter @MAPFRE_Resp_MX	Solamente brinda seguimiento a quejas.	815	1,487

> Canalización de las iniciativas sociales de la empresa a través del voluntariado, dentro de sus campañas Cooperación Solidaria (dar sentido social a los excedentes de materiales en MAPFRE).

> Entrega de los primeros Premios VOLUNTARIOS.

> Integración del programa el Voluntario Embajador quien invita a más colaboradores de la organización para ser parte del Voluntariado.

Con estas acciones, MAPFRE México se encuentra en el ranking con los mejores indicadores de gestión manteniendo la utilización de la web internacional [www.voluntariamente.org](http://www.voluntariamente.org) como medio de difusión de las actividades que se realizan. En ese sentido, durante el 2017 se realizaron 133 actividades solidarias donde más de 5 mil personas fueron beneficiadas de manera directa y cerca de 39 mil de forma indirecta.

VOLUNTARIADO 2017	
Total de actividades realizadas	133
Tipo de actividades	Jornadas, Campañas Solidarias e Iniciativas Locales
Total de Beneficiarios	5,068 directos 38,223 indirectos
Voluntarios	588 Inscritos

\*Para mayor información consultar Anexo Voluntariado.



Voluntariado Corporativo



Un Granito de Arena



Nutre un Niño

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y Derechos Humanos

[406-1, 408-1, 409-1, 411-1, 412-2, 412-3, 413-1]

“MAPFRE tiene un impacto en el desarrollo de los países en los que está presente. Por ello está comprometida

con la huella social que, en el desarrollo de su actividad económica y social plasma. Contribuir con la Agenda de Desarrollo 2030 de Naciones Unidas forma parte de la hoja de ruta que permitirá sumar los esfuerzos, enfocados en objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para, entre todos, poder alcanzar las metas globales propuestas por esta iniciativa.

En 2017 se ha completado el proceso de análisis interno que ha permitido, basándose en las líneas del Plan de Sostenibilidad del Grupo MAPFRE 2016-2018 y en la estrategia del Grupo, definir un mapa de posicionamiento de MAPFRE con los ODS, identificando aquellos objetivos en los que se puede tener una mayor contribución” (Informe Integrado MAPFRE, S.A., 2018).

económicamente con la sociedad de la siguiente manera:

Concepto	2016	2017
Prestaciones pagadas <sup>(1)</sup>	-6,052	-5,850
Pago a proveedores <sup>(2)</sup>	3,428	865
Sueldos y Salarios, y otros	-833	-819
<b>Subtotal actividad</b>	<b>-6,886</b>	<b>-5,001</b>
Dividendos	0	0
<b>Subtotal accionistas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Pagos netos por impuestos sobre beneficios	-64	-2
Seguridad Social	-27	-143
<b>Subtotal AA.PP</b>	<b>-91</b>	<b>-145</b>
Intereses pagados	0	0
Otros gastos relacionados	0	0
<b>Subtotal financiación</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>-6,977</b>	<b>-5,147</b>

(1) Prestaciones pagadas y gastos relacionados del seguro directo y reaseguro aceptado.  
(2) Incluye el pago por comisiones y por otros servicios de la actividad.

### Mapa corporativo de ODS de MAPFRE



#### Desde el negocio y como inversor



#### Como ciudadano corporativo

##### EMPLEO, FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL, SALUD Y BIENESTAR



##### ACCIÓN EN LA SOCIEDAD Y VOLUNTARIADO



Este compromiso se complementa con los programas y actividades multinacionales que desarrolla la Fundación MAPFRE, para contribuir a la mejora de la calidad de las personas y al progreso de la sociedad.

## LA HUELLA SOCIAL: VALOR SOCIAL, VALOR COMPARTIDO

[201-1, 412-1]

MAPFRE México tiene una gestión responsable en donde se conocen y atienden los impactos que tiene su

operación buscando mitigar los impactos poco favorables y maximizar y potenciar los impactos positivos frente a todos sus grupos de interés. Es por ello que, siendo una empresa socialmente responsable, desglosamos nuestros impactos frente a los ODS impulsados por la Agenda 2030 de la siguiente manera:

### Contribución desde el negocio y como inversor

Impacto económico directo generado desde la actividad de MAPFRE México en el sector asegurador. De los ingresos consolidados del ejercicio 2017 MAPFRE México contribuyó

### INNOVACIÓN:



> Programa de Formación de INNOAGENTES, donde los participantes adquieren los conocimientos necesarios para desarrollar proyectos innovadores con iniciativas centradas en el Cliente. Al finalizar este programa se obtuvieron 20 proyectos que fueron desarrollados a lo largo de meses de formación

### CAMBIO CLIMÁTICO:



> En 2017, la principal actividad que permitió dejar de emitir 235.2 toneladas de CO<sub>2</sub> fue el Sistema “Lutron” de iluminación de espacios, que trabaja a través del apagado de iluminación por área y por piso en un horario determinado, de manera que el Sistema trabaje únicamente a través de los sensores presenciales logrando optimizar la iluminación de los espacios. Por otro lado, se pretende también disminuir 10% el consumo energético en equipos electromagnéticos y 5% sobre ajuste de temperatura en aires acondicionados.



## CONTRIBUCIÓN COMO CIUDADANO CORPORATIVO



### EMPLEO DIRECTO / INDIRECTO



- > 1,584 empleos directos
- > 99.3% de contrataciones fijas

### FORMACIÓN Y PRÁCTICAS



- > 68,744.5 horas de formación al personal
- > 42.5 horas de formación promedio por persona

### DIVERSIDAD DE GÉNERO



- > 47% del personal son mujeres
- > 259 nuevas contrataciones. 50% mujeres
- > 18% de puestos directivos ocupados por mujeres

### DIVERSIDAD FUNCIONAL



- > 13 personas con discapacidad insertadas en la plantilla laboral 2017
- > Capacitación de 1,170 colaboradores en las pláticas "Sensibilización para generar una cultura empática hacia la discapacidad"
- > Evento de donación de sillas de rueda y cojines anti-escaras con la participación activa de la plantilla directiva y colaboradores en general apadrinando el evento

### EMPRESA SALUDABLE Y SEGURA



- > 13 accidentes laborales, 3 menos que en 2016
- > 2 evaluaciones de riesgos laborales de seguridad, higiene y ergonomía
- > 17.5 horas de formación promedio sobre riesgos en puestos de trabajo
- > 2,682 consultas médicas y 120 check-ups
- > 2 campañas de vacunación

### MEDIDAS DE CONCILIACION



- > Club de corredores
- > Torneo Nacional de Boliche
- > MAPFRE juniors
- > Concurso de Dibujo MAPFRE
- > Baby Kits
- > Ventas y convenios corporativos

### VOLUNTARIADO



- > 133 jornadas realizadas
- > 5,068 beneficiarios directos
- > 38,223 beneficiarios indirectos
- > Participación de 588 voluntarios

## 6.6. Capital natural

[102-10, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, 304-2, 305-1, 306-2, 306-4, FS1]



### ¿Qué es?

Gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

### Principales *stakeholders* a los que este capital crea valor

> Todos los grupos de interés: colaboradores (as), clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y la sociedad.

### ¿En qué estamos trabajando para crear valor?

Modelo Estratégico Medioambiental  
Gestión del Cambio Climático  
Preservación de la Biodiversidad

MAPFRE México teniendo como principal objetivo, ser una empresa comprometida con el medio ambiente crea estrategias que agregan valor a sus acciones y operaciones.

### Modelo Estratégico Medioambiental

[102-18, FS1, FS3, FS4, FS9]

MAPFRE México cuenta con una Política Medioambiental, la cual está en sincronía con la Política Empresarial y de Responsabilidad Social bajo lineamientos especializados en la materia teniendo tres ejes fundamentales:



## Objetivos Medioambientales

A partir del cambio de sede corporativa realizado en 2017, se considera como objetivo principal crear los valores base de consumo para energía, combustibles, agua, papel y tóner. Continuando con la integración de datos para la contabilización de las emisiones de gases de combustión de hidrocarburos en los vehículos utilitarios.

Como empresa global, desde el 2014 se desarrolló el Plan Estratégico de Eficiencia y Cambio Climático que tiene como meta a 2020 reducir 20% de las emisiones GEI<sup>1</sup>, con respecto a la huella de carbono de 2013.

En 2017, se logró reducir un total de 235.2 toneladas de CO<sub>2</sub>; a través del sistema de iluminación "Lutron", el cual establece periodos de iluminación,

tomando patrones de horario y zonas; trabajando a través de sensores presenciales que permiten optimizar el uso de energía.

Siendo los objetivos principales durante 2018: la disminución del 10% en el consumo energético y 5% sobre ajuste de temperatura en sistemas de aire acondicionado. Actualmente se trabaja en la instalación de medidores independientes en cada tablero del corporativo, logrando así el seguimiento y medición, para aplicar acciones de ahorro adicional, en caso de ser necesario. Aunado a este proceso, durante 2017 se implementó la colocación de "timers" que definen horarios de encendido y apagado en el sistema de aire acondicionado, iluminación por zonas y apagado automático de equipo multimedia en salas de juntas durante horarios específicos.



## Modelo SYGMAYE

Para tener el seguimiento apropiado de la política medioambiental y los objetivos planteados por MAPFRE México, se cuenta con el Modelo SYGMAYE (Sistema integrado de Gestión Medio Ambiental Energética y de Huella de Carbono) que permite homologar manuales y procesos medioambientales.

## PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE SIGMAYE



Este sistema se encuentra en la segunda fase que corresponde a la identificación de las fuentes, factores de emisión y recopilación de indicadores de consumo para el cálculo adecuado de la huella de carbono.

## Ecoeficiencia y optimización de recursos

[102-10]

El cambio de operaciones a un nuevo edificio inteligente, se basa en un modelo de "espacios abiertos" que no sólo logra optimizar los procesos, sino que a través del uso de nuevas tecnologías permite mitigar la huella ecológica, siendo coincidente con la filosofía de responsabilidad social, mediante:

1. De cuatro edificios en el área Metropolitana (Interlomas I y II, Torre MAPFRE y oficina Arquímedes), actualmente se cuenta con una sola sede ubicada en: Avenida Revolución 507, San Pedro de los Pinos, Benito Juárez, Ciudad de México. Sede MAPFRE concentra cuatro edificios en uno, haciendo más eficientes los espacios, logrando de esta manera más lugares de trabajo por metro cuadrado.
2. Mejor sistema de aire acondicionado. Mediante un sistema ecológico (sistema de Multi V Water), logra controlar y monitorear cada espacio, disminuir costos de luz, sin impactar la productividad, mejorar y monitorear de forma inteligente y constante la difusión del aire y el estado calorífico por zona, así



como adaptarlo a necesidades especiales del personal.

3. Mejorar el sistema de iluminación mediante la gestión total de iluminación Quantum para incrementar los luxes por metro cuadrado, generando nuevos ambientes laborales, regulando la intensidad de los focos leds dependiendo de la luz natural y las temporalidades, este sistema busca la dirección y control de la luz eléctrica y la luz natural a fin de mejorar la productividad y comodidad de los ocupantes, disminuir consumo de Watts, simplificar las operaciones y el mantenimiento del edificio, crear ambientes de iluminación agradables y funcionales y ahorrar cantidades considerables de energía.

4. Gestionar mejor los desechos y material en desuso al colocar botes de basura por piso que motivan a los usuarios a depositar sus residuos en espacios confinados para tal fin, no exclusivos de su área de trabajo y organizados de tal manera que permiten la disposición adecuada para su correcta disposición.

5. Concientizar al personal sobre el ahorro de recursos a través de la Política Verde así como evaluar, monitorear, medir y controlar consumos y emisiones que se dejan de enviar al medio ambiente.

6. Se cuenta con la plantación en diferentes zonas del edificio, de más de 6,000 especies de vegetación ornamental de bajo consumo de agua, con lo cual además de generar una mejor imagen también se aprovechan las aguas pluviales.



1 Gases de Efecto Invernadero.

## Gestión del Cambio Climático

[201-2, 302-1, 302-3, FS4]

El cambio climático es un asunto que compete a todos, en MAPFRE México se entiende el problema y se actúa racionalizando los recursos, haciendo eficiente la gestión y evitando, en la medida de lo posible, el mayor consumo de energía eléctrica y combustibles.

### ENERGÍA ELÉCTRICA

En 2017 se trabajaron metas sobre temas medioambientales referente a la operación y el desempeño del edificio corporativo logrando reducir 5% el consumo de energía por colaborador y el 5% de la generación de residuos fluorescentes. De igual manera, se midió la emisión de gases de combustión de hidrocarburos en los vehículos de mensajería con el objetivo de generar un valor base y, con ello, plantear una meta de reducción.

CONSUMO DE ENERGÍA		
Año	2016	2017
Electricidad (Mwh)	1,607	3,085
Electricidad (GJ)	5,786	11,108

La base de la medición en 2016 son tres unidades y en 2017 se acumula la medición de 8 unidades.



CONSUMO DE COMBUSTIBLES		
Año	2016	2017
Gasolina (lts)	647,582	529,020
Gasolina (GJ)	24,672	20,154
Gas Oil (lts)	1,564	5,949
Gas Oil (GJ)	56	212

La base de la medición en 2016 son tres unidades y en 2017 se acumula la medición de 8 unidades.

EMISIONES TOTALES DE CO <sub>2</sub> eq (TON)		
Año	2016	2017
Alcance 1	1,475	1,247
Alcance 2	815	1,566
<b>Total</b>	<b>2,291</b>	<b>2,813</b>

MAPFRE México operó con un criterio de eficiencia y sostenibilidad, el cual llevó a la empresa a impulsar diversas iniciativas ambientales de mitigación y ahorro, entre ellas destacan las siguientes:

- > Se cuenta con certificado de destrucción final segura y amigable de equipos electrónicos
- > Automatización de iluminación
- > Automatización del sistema de aire acondicionado
- > Automatización de equipos electrónicos para apagado automático
- > Creación de espacios virtuales para evitar el traslado de personal



> En proceso de distintivo "H" para el comedor

> Certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) nivel Silver

2017, será el periodo que servirá de línea base para calcular la eficiencia ambiental de MAPFRE México debido a los cambios referentes a cambio de sede corporativa así como al incremento en las unidades de medición y monitoreo.



## Biodiversidad

(301-2, 304-2, 306-2, 306-4)

La preservación de la biodiversidad es una parte fundamental de la Política Medioambiental y la cultura corporativa. La deforestación no sólo tiene efectos negativos en el medio ambiente, sino también en la salud de las personas. MAPFRE México, consciente de esta problemática, lleva a cabo reforestaciones en diferentes locaciones en coordinación con colaboradores, sus familias, voluntarios, estudiantes, asociaciones, y la comunidad en general.<sup>2</sup>

Así mismo, como parte de la lucha por el rescate de los ecosistemas y la biodiversidad, se realizan diferentes tipos de actividades buscando la sustentabilidad. El reciclaje, la gestión adecuada de residuos, el consumo de papel eficiente y reducir la huella hídrica son algunas de las formas con las que se cuentan para disminuir los impactos negativos a la biodiversidad al buscar promover ciclos virtuosos de economía circular.

En materia de gestión de residuos, en MAPFRE México se clasifican bajo cuatro categorías alineadas a la normativa:

<sup>2</sup> En el Anexo de Voluntariado se puede apreciar el desglose de actividades de reforestación y cuidado ecológico impulsadas por MAPFRE México.



> Residuos sólidos urbanos (RSU) ligados a actividades en general.

> Residuos peligrosos (RP) derivados de actividades de mantenimiento.

> Residuos peligrosos biológico infecciosos (RPBI) derivados de servicios de salud.

> Residuos de manejo especial (RE) derivados de actividades en general.

Los residuos especiales o peligrosos tales como las pilas y baterías, tóners y cartuchos de tinta, bombillas, medicamentos caducados, son recolectados por gestores privados especializados. Asimismo, gracias al enorme compromiso de los colaboradores, se logró incrementar 460% la cantidad de computadoras u otros residuos eléctricos que se entregaron al gestor privado para su reciclaje, mientras que de teléfonos celulares reciclados la cifra incrementó un 303%.

## Consumo de papel

Gracias a las Políticas internas de reciclaje de papel y la concientización de la importancia del mismo, se logró reducir 34% el consumo de papel de la actividad administrativa a diferencia del 2016. Esto significa la disminución de más de 4 toneladas de papel en las actividades cotidianas de MAPFRE México.

CONSUMO DE PAPEL (kg)		
Año	2016	2017
Consumo	15,006.40	11,187.00

## Reciclaje de agua

Debido a la naturaleza de la actividad sustantiva de la empresa, el mayor impacto en materia de consumo de agua es en las oficinas corporativas, es por esto que en ellas se tiene una Planta de tratamiento de agua que opera a través de un proceso de 24 horas que se oxigena por medio de barras de difusor con la capacidad de reciclar y reutilizar 24,000 galones al día.

CONSUMO DE AGUA		
Año	2016	2017
Cantidad (m <sup>3</sup> )	5,086	6,035

Nota: el alcance de medición en 2017 es de 8 unidades contra 3 unidades reportados en 2016.



## 7.1. Bases de preparación del Informe

[102-11, 102-32, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, FS9]

### Acerca de este Informe

#### INFORME INTEGRADO

## Este Informe se elaboró de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

así como del suplemento sectorial financiero del propio GRI (cuyo índice de indicadores se acompaña como anexo al presente informe) y las recomendaciones del marco de información publicado por el Consejo Internacional del Informe Integrado (IIRC).

Este Informe da cobertura a las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador, en el que MAPFRE México desarrolla fundamentalmente sus actividades. La información contenida proviene de fuentes internas y públicas y ha sido verificada por un tercero independiente.

Toda la información contenida en el presente Informe corresponde al ejercicio fiscal 2017 y da cuenta plena de la gestión de MAPFRE México así como de sus principales magnitudes, su modelo de negocio y filosofía institucional de sostenibilidad.

Este ejercicio de elaboración y presentación de Informe integrado tiene una periodicidad anual, teniendo como antecedente al documento correspondiente al ejercicio 2016.

Para conocer más acerca del Informe y de la propia empresa puede acudir a la página web [www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx) en la sección: MAPFRE en el mundo/ México/ Seguros MAPFRE/ Sobre MAPFRE México/ Responsabilidad Social

## 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad

[102-15, 102-21, 102-29, 102-30, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3, 418-1, FS5]

El análisis de Materialidad de MAPFRE México fue elaborado a nivel corporativo mediante consultas directas a los siguientes grupos de interés:

Grupo de interés	Número de Respuestas
Clientes	12,581
Distribuidores	288
Colaboradores (as)	228
Proveedores Servicio	423
Proveedores Soporte	17

Cabe destacar que los temas materiales considerados en el Informe son aquellos que resultaron ser relevantes para al menos tres Grupos de interés, destacando así:

1. Privacidad de datos
2. Lucha contra la corrupción
3. Obligaciones tributarias
4. Seguridad y salud en el trabajo
5. Principios éticos y valores
6. Seguridad digital
7. Cultura de respeto
8. Derechos Humanos
9. Gestión de talento

En las siguientes tablas se pueden observar los diferentes temas con la valoración MAPFRE en México por Grupo de interés consultado.

Tema	MAPFRE y sus clientes	MAPFRE y sus colaboradores (as)	MAPFRE y sus proveedores	MAPFRE y sus distribuidores	Tema	MAPFRE y sus clientes	MAPFRE y sus colaboradores (as)	MAPFRE y sus proveedores	MAPFRE y sus distribuidores
Privacidad de datos	MAT	MAT	MAT	MAT	Calidad de los servicios	EXT	MAT	EXT	EXT
Lucha contra la corrupción	MAT	MAT	MAT	MAT	Cumplimiento Normativo	EXT	MAT	NM	EXT
Obligaciones tributarias	MAT	MAT	MAT	MAT	Innovación	EXT	MAT	NM	EXT
Seguridad y salud en el trabajo	MAT	MAT	MAT	MAT	Riesgos ambientales y sociales	NM	MAT	NM	NM
Principios éticos y valores	MAT	MAT	MAT	MAT	Formación a distribuidores	NM	MAT	EXT	NM
Seguridad digital	MAT	MAT	MAT	MAT	Relación con grupos de interés	NM	MAT	NM	NM
Cultura de respeto	MAT	MAT	MAT	MAT	Relación laboral continua	NM	MAT	EXT	EXT
Derechos Humanos	MAT	MAT	MAT	MAT	Promoción de la RSC	NM	MAT	NM	NM
Consumo energético	INT	MAT	MAT	INT	Integración de criterios ambientales y sociales en la cadena de valor	NM	MAT	NM	NM
Sistemas de retribución	INT	MAT	INT	MAT	Productos/servicios con beneficio social y medioambiental	NM	MAT	NM	NM
Gestión del talento	INT	MAT	MAT	MAT	Transparencia	NM	MAT	NM	NM
Gestión de residuos	INT	MAT	MAT	INT	Contribución al desarrollo	NM	MAT	NM	NM
Cambio climático	MAT	MAT	INT	INT					
Buen gobierno	INT	MAT	INT	INT	MAT	Tema material para MAPFRE y para el grupo de interés			
Biodiversidad	INT	MAT	INT	INT	INT	Tema relevante para MAPFRE			
Formación a proveedores	INT	MAT	INT	MAT	EXT	Tema relevante para el grupo de interés			
Productos/servicios innovadores	EXT	MAT	EXT	EXT	NM	Tema no material para MAPFRE ni para el grupo de interés			

## Gestión y seguimiento de Asuntos Materiales

[103-2, 103-3]

Con respecto a la gestión y seguimiento de asuntos materiales, durante el 2017 MAPFRE generó procedimientos (incluidas evaluaciones), específicos basados en la normativa establecida.

Tema Material	Cómo se gestiona el tema (Normativa que lo regula y áreas involucradas)	Cómo se evalúa y/o controla el tema
1. Privacidad de datos	Código de Ética, Política de Responsabilidad Social (compromiso con la transparencia), Aviso Privacidad MAPFRE, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.	Casos reportados e identificados.
	Apoyo, monitoreo y salvaguarda de operaciones y documentos.	No hay identificados casos de incidentes significativos de violación a la privacidad de datos.
2. Lucha contra la corrupción	Plan Antifraude, Código de Ética, Principios Institucionales y catálogo de conductas fraudulentas, normativa mexicana relacionada con el Código Penal.	Canal de denuncias en portal público e interno, programas formativos, sistema de monitoreo de operaciones.
	Coordinador y 3 criminólogos, que trabajan junto con riesgos, se analiza y se implementan controles donde se requiere.	Indicadores internos de detección de fraudes, mediante picos y análisis de situaciones actuales.
	Trabajo de la mano con auditoría, previsión y revisión de prácticas fraudulentas.	No hay identificados casos de incidentes significativos de corrupción.
	Concurso Nacional Contra el fraude en el Sector Asegurador.	
3. Obligaciones Tributarias	Compilación Fiscal, leyes Estatales, Código Fiscal de la Federación, Ley del IVA, Código de Ética, Manuales sobre declaraciones, Impuestos Estado de Texas, Política de Responsabilidad Social (responsabilidad fiscal).	Actualización sobre leyes mediante contacto con despachos, nos asesoramos con Deloitte, acceso al Diario Oficial de la Federación, la cual se envían notificaciones a las áreas correspondientes. En caso de ser un cambio sustancial se realizan capacitaciones especiales.
	Dirección de control, responsable de administración y finanzas y de ahí va la coordinación fiscal (4 personas).	Cobranzas revisa que todo opere correctamente, diariamente se reúnen TI para un adecuado seguimiento.
	En 2017 de acuerdo a las Instituciones Regulatorias, fue el cambio a facturación electrónica (versión 3.0), en conjunto con cobranzas se implementó un plan de concientización entre áreas y colaboradores. Existen 3 tipos de informes: corto, que se va a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; largo, para compartir con los órganos de Dirección y posteriormente se solicita el Dictamen Fiscal.	Sesiones para analizar cambios en sistemas y los impactos en cada una de las áreas.
4. Seguridad y salud en el trabajo	Política de salud y bienestar y prevención de riesgos laborales, Código de Ética, Ley Federal del Trabajo, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Programas formativos en aula y en campo dirigidos a brigadistas. Simulacros tras los que se llevan a cabo reuniones de retroalimentación que enriquecen el proceso, conformación de grupos de Whatsapp para una comunicación ágil y oportuna.
	Dirección Seguridad y Medio Ambiente.	
	Cursos en el transcurso del año para brigadistas voluntarios que integran los equipos de protección civil. Cursos online a nivel general desde corporativo en línea, sesiones informativas.	Certificaciones y cumplimiento con disposiciones de la Secretaría del Trabajo.

Tema Material	Cómo se gestiona el tema (Normativa que lo regula y áreas involucradas)	Cómo se evalúa y/o controla el tema
5. Principios éticos y valores	Principios Institucionales, valores empresariales, Política de Responsabilidad Social.	Evaluaciones al personal de apego a valores de la empresa.
	Dirección Recursos Humanos.	Denuncias por violación al Código de Ética.
	Revisión, monitoreo y control de actividades y operaciones.	
	Canales de denuncia y participación de colaboradores.	
6. Seguridad Digital	ISO 27001, PCI-D55 (estándar de pagos electrónicos), buenas prácticas internacionales de seguridad, ISO 22301, Ley Federal de protección de datos personales en posesión de particulares, Circular única de seguros y fianzas,	Curso de e-learning, normas de seguridad, seguridad en la información, normativas, estándares, políticas, procedimientos, contratos "Ley de protección de datos", objetivos de seguridad.
	Dirección de seguridad y medio ambiente, CISO, director security officer, 3 personas más.	En cuanto a incidentes se van modificando las herramientas de acuerdo a los incidentes, trimestralmente se generan informes de seguridad a nivel internacional, existe una sinergia preventiva con otros países que centralizan información logrando mitigar riesgos. Se cuenta con indicadores que se comparan a nivel global.
	Interacción con equipos especiales dependiendo del tipo de problemática que se llegue a presentar.	Automatización para la revisión de seguridad de la información.
7. Cultura de respeto	Centro de control de Ciberseguridad.	
	Principios Institucionales, normas de conducta, Código de Ética.	Denuncias por violación al Código de Ética, discriminación o maltrato.
	Recursos Humanos.	Capacitación en cultura y valores.
8. Derechos Humanos	Revisión, monitoreo y control de actividades y operaciones.	
	Canales de denuncia.	
	Principios Institucionales, Política de Responsabilidad Social (compromiso con los derechos humanos), Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo, Adhesión al Pacto Mundial.	Formación y capacitación.
9. Gestión de Talento	Dirección Recursos Humanos.	Denuncias por violación al Código de Ética, discriminación o maltrato.
	Proteger y salvaguardar los derechos humanos de los grupos de interés para MAPFRE México.	
	Código de Ética, Política de Recursos Humanos, Norma Igualdad Laboral y no Discriminación, Política de Responsabilidad Social.	Recursos Humanos desde su área de Relaciones Laborales, Secretarías del Trabajo y Previsión social Certificación Norma de Igualdad Laboral y no Discriminación.
9. Gestión de Talento	Dirección Recursos Humanos, Responsable general, coordinadora, especialista gestión del talento, especialista de desarrollo más 2 analistas de reclutamiento.	Los proyectos se miden con movilidad, promoción interna y cumplimiento formativo.
	Planeación, organización, dirección y ejecución de iniciativas de gestión del talento y liderazgo.	

## 7.3. Tabla de contenidos GRI

[102-55]

Índice de contenidos GRI "de conformidad" con los Estándares GRI: opción exhaustiva		
ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
GRI 102: Fundamentos 2016		
GRI 102: Contenidos generales 2016 		
1. Perfil de la organización		
<b>102-1. Nombre de la organización</b>	MAPFRE México.	
<b>102-2. Actividades, marcas, productos y servicios</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 13</b> 3. Modelo de Negocio y estrategia. <b>Pág. 16-19</b> 4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 24-27</b> 6.4. Capital Intelectual. <b>Pág. 66-67</b> 6.5. Capital Productivo. <b>Pág. 49</b>	
<b>102-3. Ubicación de la sede</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29</b>	
<b>102-4. Ubicación de las operaciones</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 12</b>	
<b>102-5. Propiedad y forma jurídica</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 15</b>	
<b>102-6. Mercados servidos</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 14-15</b> 3. Modelo de Negocio y estrategia. <b>Pág. 16-19</b> 4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 24-26</b>	
<b>102-7. Tamaño de la organización</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 14</b> 4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 23-27</b> 6.1. Capital Financiero. <b>Pág. 46-47</b> 6.2. Capital Productivo. <b>Pág. 48</b> 6.3. Capital Humano. <b>Pág. 56</b>	
<b>102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores</b>	6.3. Capital Humano - Presentación datos generales. <b>Pág. 57</b>	
<b>102-9. Cadena de suministro</b>	6.2. Capital Productivo. <b>Pág. 49-50</b>	
<b>102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro</b>	4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 23</b> 6.6. Capital Natural - Eficiencia y optimización de los recursos. <b>Pág. 79</b>	
<b>102-11. Principio o enfoque de precaución</b>	5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-12. Iniciativas externas</b>	6.3. Capital Humano. <b>Pág. 63</b> 7.4. Anexo Voluntariado. <b>Pág. 100-103</b>	
<b>102-13. Afiliación a asociaciones</b>	6.5. Capital Social y Relacional. <b>Pág. 70</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
2. Estrategia		
<b>102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones</b>	1. Carta del presidente. <b>Pág. 5-7</b> 5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b>	

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>102-15. Principales impactos, riesgos y oportunidades</b>	5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39-40</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	
3. Ética e integridad		
<b>102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta</b>	3. Modelo de Negocio y estrategia. <b>Pág. 17-19</b> 5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 33</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b>	
<b>102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social - Canales de denuncias. <b>Pág. 38</b>	
4. Gobernanza		
<b>102-18. Estructura de gobernanza</b>	2. MAPFRE México. <b>Pág. 11</b> 5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 6.6. Capital Natural - Modelo Estratégico Medioambiental. <b>Pág. 77-78</b>	
<b>102-19. Delegación de autoridad</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31</b>	
<b>102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales</b>	7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b>	
<b>102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29</b>	
<b>102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno</b>	5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31-32</b>	
<b>102-25. Conflictos de interés</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta. <b>Pág. 34</b> 5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b>	
<b>102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b>	
<b>102-27. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno</b>	5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31</b>	
<b>102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno</b>		
<b>102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales</b>	5.4. Gestión de Riesgos - Riesgos y oportunidades Ambientales, sociales y de Gobierno. <b>Pág. 40-41</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-30. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo</b>	5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>102-31. Revisión de temas económicos, ambientales y sociales</b>	5.4. Gestión de Riesgos - Riesgos y oportunidades Ambientales, sociales y de Gobierno. <b>Pág. 40-41</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-33. Comunicación de preocupaciones críticas</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 33-34</b> 6.5. Capital Social y Relacional. <b>Pág. 70-76</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas</b>	5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-35. Políticas de remuneración</b>	5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31</b> 6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	
<b>102-36. Proceso para determinar la remuneración</b>	5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31-32</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración</b>	6.3. Capital Humano - Evaluación del desempeño. <b>Pág. 62</b> Mediante el Comité de Nombramientos y Retribuciones	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>102-38. Ratio de compensación total anual</b>	6.3 Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos, Ratio del salario por categoría inicial estándar y promedio por sexo frente al salario mínimo local. <b>Pág. 62</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual</b>	El ratio del Incremento porcentual de la compensación total anual en México es de 11.11% (excluyendo al individuo mejor pagado).	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
<b>102-40. Lista de grupos de interés</b>	6.5. Capital Social y Relacional - Gestión de la Relación con los grupos de interés. <b>Pág. 70-72</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-41. Acuerdos de negociación colectiva</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b>	Principios 1, 2, 3, 4 y 6 del Pacto Mundial
<b>102-42. Identificación y selección de grupos de interés</b>	6.5. Capital Social y Relacional - Canales de Relación. <b>Pág. 70-73</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	
<b>102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés</b>	5.3. Ética y responsabilidad social - Modelo de Creación de Valor Sostenible. <b>Pág. 34-35</b> 6.5. Capital Social y Relacional - Canales de Relación. <b>Pág. 71-73</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.2. Ética y responsabilidad social - Modelo de Creación de Valor Sostenible. <b>Pág. 35</b> 5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 6.5. Capital Social y Relacional. <b>Pág. 70-76</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>		
<b>102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados</b>	4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 26</b> 7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-47. Lista de temas materiales</b>	7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-85</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>102-48. Reexpresión de la información</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b> 7.5. Informe Verificación Externa. <b>Pág. 104-108</b>	
<b>102-49. Cambios en la elaboración de informes</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b> 7.5. Informe Verificación Externa. <b>Pág. 104-105</b>	
<b>102-50. Periodo objeto del informe</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-51. Fecha del último informe</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-52. Ciclo de elaboración de informes</b>	Anual	
<b>102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI</b>	7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>	
<b>102-55. Índice de contenidos GRI</b>	7.3. Índice de Contenidos GRI. <b>Pág. 88-89</b>	
<b>102-56. Verificación externa</b>	7.5. Informe Verificación Externa. <b>Pág. 83</b>	
<b>Temas materiales</b>		
<b>GRI 103. Enfoque de gestión 2016</b>		
<b>103-1. Explicación del tema material y su Cobertura</b>	7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	Principios 1-10 del Pacto Mundial
<b>103-2. El enfoque de gestión y sus componentes</b>	7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	
<b>103-3. Evaluación del enfoque de gestión</b>	7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	
<b>GRI 201. Desempeño económico 2016</b>		
<b>201-1. Valor económico directo generado y distribuido</b>	4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 23-27</b> 5.5. Cumplimiento Regulatorio. <b>Pág. 42</b> 6.1. Capital Financiero. <b>Pág. 46-47</b> 6.2. Capital Productivo. <b>Pág. 49-51</b> 6.5. Capital Social y Relacional - Huella Social. <b>Pág. 74-76</b>	
<b>201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</b>	5.4. Gestión de Riesgos (Riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobierno). <b>Pág. 40-41</b> 6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</b>	6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	Principios 1, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno</b>	4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 23-26</b> 6.1. Capital Financiero. <b>Pág. 46</b>	

#### GRI 202. Presencia en el mercado 2016



<b>202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local</b>	6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	
<b>202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</b>	6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	

#### GRI 204. Prácticas de adquisición 2016



<b>204-1. Proporción del gasto en proveedores locales</b>		Principio 10 del Pacto Mundial
---	--	--------------------------------

#### GRI 205. Anticorrupción 2016



<b>205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta - Canales de denuncias. <b>Pág. 34 y 38</b> 5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 5.5. Cumplimiento Regulatorio. <b>Pág. 42</b> 5.6. Prevención del Fraude y Corrupción. <b>Pág. 42-43</b>	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta - Canales de denuncias. <b>Pág. 34 y 38</b> 5.6. Prevención del Fraude y Corrupción. <b>Pág. 42-43</b>	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas</b>	5.6. Prevención del Fraude y Corrupción. <b>Pág. 42-43</b>	Principio 10 del Pacto Mundial

#### GRI 206. Competencia desleal 2016



<b>206-1. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 5.6. Prevención del fraude y corrupción. <b>Pág. 42-43</b>	Principio 10 del Pacto Mundial
--	---	--------------------------------

#### GRI 301: Medio ambiente

##### GRI 301. Materiales 2016



<b>301-1. Materiales utilizados por peso y volumen</b>	No aplica. El negocio principal de MAPFRE México es de servicios.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>301-2. Insumos reciclados</b>	6.6. Capital Natural - Biodiversidad. <b>Pág. 81</b>	

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>GRI 302. Energía 2016</b>		

<b>302-1. Consumo energético dentro de la organización</b>	6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>302-2. Consumo energético fuera de la organización</b>	No Material-	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>302-3. Intensidad energética</b>	6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>302-4. Reducción del consumo energético</b>	6.6 - Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>302-5. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios</b>	No Material.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

#### GRI 303. Agua 2016



<b>303-1. Extracción de agua por fuente</b>	No aplica. El negocio principal de MAPFRE México es de servicios.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
---	---	---------------------------------------

#### GRI 304. Biodiversidad 2016



<b>304-1. Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad</b>	No aplica. MAPFRE no dispone de centros de trabajo ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad</b>	6.6. Capital Natural - Biodiversidad. <b>Pág. 81</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

#### GRI 305. Emisiones 2016



<b>305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>	6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)</b>	6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)</b>	No aplica. MAPFRE México no genera emisiones que se contabilicen en el alcance 3.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-4. Intensidad de las emisiones de GEI</b>	6.6. Capital Natural. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-5. Reducción de las emisiones de GEI</b>	6.6. Capital Natural. <b>Pág. 80</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-6. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)</b>	No aplica. MAPFRE México no emite sustancias de este tipo.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>305-7. Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire</b>	No aplica. MAPFRE México no emite sustancias de este tipo.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>GRI 306. Efluentes y residuos 2016</b> 		
<b>306-2. Residuos por tipo y método de eliminación</b>	6.6. Capital Natural - Biodiversidad. <b>Pág. 81</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>306-3. Derrames significativos</b>	No aplica. MAPFRE México no ha tenido derrames en sus operaciones.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>306-4. Transporte de residuos peligrosos</b>	6.6. Capital Natural - Biodiversidad. <b>Pág. 81</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>306-5. Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías</b>	La actividad desarrollada por MAPFRE es principalmente de tipo administrativo y, por su propia naturaleza, con bajo impacto ambiental. En este ejercicio no se han identificado impactos significativos en este aspecto.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

<b>GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016</b> 		
<b>307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</b>	En relación a multas de carácter ambiental, en 2017 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa de carácter significativo.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

<b>GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016</b> 		
<b>308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales</b>	6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 55</b> 6.5. Capital Social y Relacional - Canales de Relación. <b>Pág. 71-72</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
<b>308-2. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.</b>	6.2. Capital Productivo. <b>Pág. 49</b>	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

<b>GRI 401: Empleo</b>		
<b>GRI 401. Empleo 2016</b> 		
<b>401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal</b>	6.3. Capital Humano - Datos Generales, Gestión de la Diversidad. <b>Pág. 57-58</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</b>	6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>401-3. Permiso parental</b>	6.3. Capital Humano - Diversidad Funcional e Inclusión Laboral. <b>Pág. 59</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial

<b>GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016</b> 		
<b>402-1. Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales</b>	Al menos 15 días de anticipación.	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016</b> 		
<b>403-1. Representación de los trabajadores en comités formales trabajador – empresa de salud y seguridad</b>	5. Gobierno Corporativo. <b>Pág. 29</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética. <b>Pág. 34</b> 6.3. Capital Humano - Bienestar y Salud - Salud y Seguridad. <b>Pág. 63</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>403-2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b>	6.3. Capital Humano - Salud y Seguridad. <b>Pág. 63</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>403-3. Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad</b>	6.3. Capital Humano - Salud y Seguridad. <b>Pág. 63</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>403-4. Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos</b>	6.3. Capital Humano. <b>Pág. 56-65</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial

<b>GRI 404. Formación y enseñanza 2016</b> 		
<b>404-1. Media de horas de formación al año por empleado</b>	6.3. Capital Humano - Formación. <b>Pág. 60</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética. <b>Pág. 34</b> 6.3. Capital Humano - Diversidad funcional e Inclusión Laboral. <b>Pág. 59</b> - Formación. <b>Pág. 60</b> - Gestión y Desarrollo de Talento. <b>Pág. 60-61</b>	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional</b>	6.3. Capital Humano - Evaluación del desempeño. <b>Pág. 62</b>	

<b>GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b> 		
<b>405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados</b>	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.2. Diversidad y experiencia. <b>Pág. 31</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 6.3. Capital Humano - Gestión de la Diversidad. <b>Pág. 58</b>	Principios 1, 2, 3, 4 y 6 del Pacto Mundial
<b>405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres</b>	6.3. Capital Humano - Compensaciones y reconocimientos. <b>Pág. 62</b>	Principios 1, 2, 3, 4 y 6 del Pacto Mundial

<b>GRI 406. No discriminación 2016</b> 		
<b>406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética. <b>Pág. 34</b> 6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b>	Principio 1 y 2 Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>		
<b>407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo</b>	6.5. Capital Social y Relacional. <b>Pág. 71-73</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 408. Trabajo Infantil 2016</b>		
<b>408-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta. <b>Pág. 34</b> 6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 53-55</b> 6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b>	Principios 1, 2, 3, 5, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>		
<b>409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta. <b>Pág. 34</b> 6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 53</b> 6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 72-76</b>	Principios 1, 2, 3, 5, 6 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016</b>		
<b>410-1. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta - Derechos Humanos. <b>Pág. 34</b> 5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 6.3. Capital Humano - Salud y Seguridad. <b>Pág. 63</b>	Principio 1 y 2 Pacto Mundial
<b>GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016</b>		
<b>411-1. Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas</b>	6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b>	Principios 1, 2, 3 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016</b>		
<b>412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Derechos Humanos. <b>Pág. 34</b> 6.5. Capital Social y Relacional - Huella Social. <b>Pág. 74</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Derechos Humanos. <b>Pág. 34</b> 6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial
<b>412-3. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Derechos Humanos. <b>Pág. 34</b> 6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 53</b> 6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b>	Principios 1 al 10 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI Y CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OTRAS REFERENCIAS
<b>GRI 413. Comunidades locales 2016</b>		
<b>413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo</b>	6.5. Capital Social y Relacional - ODS y Derechos Humanos. <b>Pág. 74-76</b> 7.4. Anexo Voluntariado. <b>Pág. 100-103</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 del Pacto Mundial
<b>413-2. Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales</b>	No aplica. MAPFRE México, no tiene operaciones con impactos significativos negativos en comunidades locales.	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>		
<b>414-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales</b>	6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 53</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial
<b>414-2. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</b>	6.2. Capital Productivo - Proveedores. <b>Pág. 53-55</b>	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial
<b>GRI 415. Política pública 2016</b>		
<b>415-1. Contribuciones a partidos y/o representantes políticos</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social - Código de ética y de conducta. <b>Pág. 34</b> 6.1. Capital Financiero. <b>Pág. 46-47</b>	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 417. Marketing y etiquetado 2016</b>		
<b>417-1. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios</b>	5.5 Cumplimiento regulatorio. <b>Pág. 42</b>	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>417-2. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios</b>	No se presentaron casos relacionados con este tema.	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing</b>	Durante el ejercicio 2017, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios asumidos por la compañía.	Principio 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>		
<b>418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</b>	6.4. Capital Intelectual - Ciberseguridad. <b>Pág. 69</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b>	Principio 1, 2, 3 y 10 del Pacto Mundial
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>		
<b>419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico</b>	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b>	Principio 1, 2, 3 y 10 del Pacto Mundial

Suplemento Sectorial Sector Financiero		
INDICADORES GRI	PÁGINA / INFORMACIÓN	OTRAS REFERENCIAS
<b>G4-FS1</b>	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	5.1. Sistema de Gobierno. <b>Pág. 29-30</b> 5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 5.4. Gestión de Riesgos. <b>Pág. 39</b> 6.6. Capital Natural - Modelo Estratégico Medioambiental. <b>Pág. 77</b>
<b>G4-FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	5.4. Gestión de Riesgos - Riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobierno. <b>Pág. 39-41</b> 6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>
<b>G4-FS3</b>	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 5.4. Gestión de Riesgos - Riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobierno. <b>Pág. 39-41</b> 6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b>
<b>G4-FS4</b>	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	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b> 7.4. Anexo Voluntariado. <b>Pág. 100-103</b>
<b>G4-FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	6.6. Capital Natural - Gestión del Cambio Climático. <b>Pág. 80</b> 7.2. Materialidad, relevancia e inclusividad. <b>Pág. 83-87</b> 7.4. Anexo Voluntariado. <b>Pág. 100-103</b>
<b>G4-FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	4. Principales Magnitudes. <b>Pág. 25-27</b>
<b>G4-FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	6.2. Capital Productivo - Microseguros. <b>Pág. 50-51</b>
<b>G4-FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	6.2. Capital Productivo - Microseguros. <b>Pág. 50-51</b>
<b>G4-FS9</b>	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	5.4. Gestión de Riesgos - Riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobierno. <b>Pág. 39-41</b> 6.6. Capital Natural - Modelo Estratégico Medioambiental. <b>Pág. 77</b> 7.1. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 83</b>
<b>G4-FS10</b>	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	No hay dato.

INDICADORES GRI	PÁGINA / INFORMACIÓN	OTRAS REFERENCIAS
<b>G4-FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	No Material.
<b>G4-FS12</b>	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.	No se cuenta con un política de esta naturaleza.
<b>G4-FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 6.2. Capital Productivo - Microseguros. <b>Pág. 50-51</b> 7.4. Anexo Voluntariado. <b>Pág. 100-103</b>
<b>G4-FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	6.2. Capital Productivo - Microseguros. <b>Pág. 50-51</b>
<b>G4-FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	5.3. Ética y Responsabilidad Social. <b>Pág. 34</b> 6.2. Capital Productivo - Microseguros. <b>Pág. 50-51</b>
<b>G4-FS16</b>	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	Informe anual de Fundación MAPFRE 2017.



Voluntariado Corporativo



Donación de tapitas

**En MAPFRE nos sumamos a una buena causa**

Recientemente en Querétaro, se desarrolló un interesante proyecto por medio de la Sociedad Civil con el objetivo de apoyar en la construcción de viviendas para los damnificados de los sismos del 07 y 19 de septiembre.

Este proyecto amigable, probado y sustentable lleva por nombre **VIEM (Viviendas Emergencia)**, utilizando como material principal botellas de PET. Los lugares que de principio se verán beneficiados son **Jiquita en Morelos y San Gregorio en Xochimilco**.

Por lo anterior te invitamos a donar **del 18 al 26 de octubre** del presente año todas aquellas botellas de PET que cuenten con las siguientes características:

- Cualquier tamaño (sólo omitir garrafones)
- Limpias y en buenas condiciones
- Sin aplastar
- Con la tapa incluida

Puedes depositarlas en el contenedor (cambioneta de mensajería) que está colocado en el **Sotano 5** a un costado del área de mensajería.

Con **15,000 botellas** se podrá construir una casa de **64 m2**. Encuentra esta iniciativa en **VIEM MX** y conoce más sobre el proyecto.

Para dudas o comentarios contactanos en: [jvazquez@mapfre.com.mx](mailto:jvazquez@mapfre.com.mx) / [argonzal@mapfre.com.mx](mailto:argonzal@mapfre.com.mx)

**¡El apoyo de todos, genera grandes impulsos!**

MAPFRE

## 7.4. Anexo Voluntariado

[102-12, 413-1, FS4]

En 2017, MAPFRE México, como parte de sus actividades de una empresa con compromiso social, participó en

diversas actividades de voluntariado en la región, que incorpora tanto la región metropolitana, como la región Noroeste, Norte, Occidente, Centro, Oriente y Suroeste, los cuadros siguientes muestran el compromiso del corporativo en la región:

### Corporativo y Oficinas Metropolitanas 2017

Mantenimiento de Instalaciones en Colegio Mano Amiga de Chalco

Colecta Nacional Cruz Roja

Entrega de juguetes en Muros de Esperanza

Aniversario Centro Comunitarios MAPFRE-UP, Bazar solidario y rotulación de Material para la Campaña de Donación de Sangre

Donación de Sangre con la Cruz Roja "La Sangre nos conecta a todos"

Paseo a ciegas - Taller de Sensibilización y Capacitación en el tema de las personas con discapacidad visual

Nutre un Niño - Elaboración de huertos de traspatio y lombricomposta para hogares de escasos recursos

Convivencia con adultos mayores que en la institución Un Granito de Arena

Colecta - actividades de clasificación y entrega de material de reciclaje de tapitas de plástico

Venta de Donas con Causa para donarlo en la 21ª edición del "Torneo de Golf MAPFRE"

Colecta, clasificación y entrega de víveres y artículos de primera necesidad, por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre, para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos

Colecta, clasificación y entrega de libros para la biblioteca y aulas de la Comunidad MAPFRE-UP

Semana de la Educación financiera 2017 se realizaron actividades de formación sobre la guía de jubilación

Colecta y donación de cabello a Casa de la Amistad para niños con Cáncer y Fundación Teletón

Mantenimiento y mejora de las áreas verdes del Bosque de Chapultepec

Ofrenda Día de Muertos en la comunidad MAPFRE-UP

Compartiendo una ilusión en la colecta de juguetes del Comedor Santa María dentro de la Comunidad MAPFRE-UP

### Corporativo y Oficinas Metropolitanas 2017

Médico de la Risa por un día, dibujando sonrisas en el Asilo Mundet para adultos mayores

Bazar Solidario Navideño - recaudación de fondos, para la compra de juguetes entregados el día de reyes a los niños de familias damnificadas por el sismo en el Albergue de Tlalpan

Posada Navideña 2017 en la Comunidad MAPFRE-UP

Elaboración de paquetes de dulces, entrega de cenas navideñas y regalos para los niños del Comedor Santa María

Colecta Nacional de juguetes 2017

### Regional Noroeste 2017

Bienvenida al programa de Voluntarios 2017

Día del niño en Casa Hogar Belén

Colecta y entrega de útiles escolares para niños de Casa Hogar Belén

Colecta, clasificación y entrega de víveres y artículos de primera necesidad, en el centro de acopio CECUT, por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos

Día del Voluntario MAPFRE limpieza de playas de Tijuana

Colecta de juguetes para niños de la Casa Hogar Belén y Mamá AC

### Regional Norte 2017

Bienvenida al programa de Voluntarios 2017

Convivencia con abuelitas de la casa de reposo El Buen Suceso

Convivencia con abuelitas de la casa de reposo Sagrado Corazón de Jesús

### Regional Occidente 2017

Bienvenida al programa de Voluntarios 2017

Limpieza de playa en Puerto Vallarta

Colecta y entrega de material de reciclaje "Donación de Tapitas"

Colecta y entrega de útiles escolares para niños de Corazones Amados



Muros de Esperanza



Torneo de Golf MAPFRE



Mantenimiento de infraestructuras en parques



Colegio Mano Amiga de Chalco



Paseo a ciegas



## Regional Occidente 2017

Colecta, clasificación y entrega de víveres y artículos de primera necesidad por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre al Centro de acopio Radio Rama de Occidente para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos

Día del Voluntario MAPFRE para la limpieza del Bosque de la Primavera

Objetivo Cero en conmemoración al día mundial en recuerdo de las víctimas de accidentes de tráfico

Colecta y entrega de mantas para personas de la calle sin hogar y para adultos mayores del Asilo Asunción de María

Colecta y entrega de juguetes para los niños de Mama AC por el día de Reyes Magos

## Regional Centro 2017

Dibujando Sonrisas acompañamiento en residencias y hogares de personas mayores del Asilo San Sebastián

Colecta, clasificación y entrega de víveres y artículos de primera necesidad, por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre, al Centro de acopio SEDESOL para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos
- > Querétaro

Día del Voluntario MAPFRE limpieza del Parque Geoplaza

Objetivo Cero en las avenidas de Morelia, León, San Luis Potosí y Querétaro

Colecta, clasificación y entrega de material de reciclaje para ayudar en los tratamientos de cáncer para niños "Tapitas", en la Ciudad de León se entregaron a la Fundación AMADAVI y en la ciudad de Querétaro a la fundación Las Playeras Colaboradores

## Regional Oriente 2017

Mantenimiento de instalaciones al Centro de Apoyo Educativo Especial AC en Puebla

Día del Niño en la Casa Cuna Sagrado Corazón de Jesús en Puebla

Día del niño en la Casa Hogar San Rafael Guizar y Valencia en Veracruz

Mantenimiento de instalaciones en Santa Cruz Moxolahuac Puebla

## Regional Oriente 2017

Colecta y entrega de material de reciclaje "Donación de Tapitas"

Dibujando Sonrisas acompañamiento en residencias y hogares de personas mayores del Asilo Residencia de Mamá y Papá.

Colecta, clasificación y entrega de víveres y artículos de primera necesidad por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre, a los centros de acopio de UPAEP, Jalo Puebla, Cruz Roja y Caritas Puebla, para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos

Reforestación en Unidos una hora por los más necesitados

Objetivo Cero con ciclistas y motociclistas; Asociación Poblana de deportistas con parálisis cerebral y clubes de ciclismo

## Regional Sureste 2017

Colecta y entrega de víveres no perecederos para donarla a la Asociación Casa Crisal

Colecta y entrega de víveres no perecederos para donarla a la Asociación Casa Crisal

Mantenimiento de instalaciones Colegio Mano Amiga de Conkal

Rally en el Colegio Mano Amiga Conkal

Tarde de juegos con adultos mayores de la Estancia María Guadalupe

Limpieza de las instalaciones de la Asociación Hogar de Ángeles

Colecta, clasificación y entrega de útiles escolares a los niños del Comedor Emmanuel

Colectas, clasificación y entregas de víveres y artículos de primera necesidad, por los sismos ocurridos en México en el mes de septiembre, al centro de acopio Club Rotarios de Mérida para los damnificados de:

- > CDMX
- > Oaxaca
- > Puebla
- > Morelos

Día del Voluntario MAPFRE reforestación en COMEY

Objetivo Cero en cicloturixes

Colecta y entrega de ropa para adultos mayores del Asilo Providencia

Colecta, clasificación y entrega de juguetes para niños de la Escuela Primaria Jacinto Canek Pisté



Colecta de cabello

## 7.5. Informe de Verificación externa

[102-48, 102-49, 102-56]



KPMG Asesores, S.L.  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

2

### Informe de Revisión Independiente para la Dirección de MAPFRE, S.A.

A la Dirección de Mapfre, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Integrado de MAPFRE, S.A. (en adelante MAPFRE) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 (en adelante, "el Informe") correspondiente a los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, Italia, México, Perú y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en estos países.

#### Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de MAPFRE es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de indicadores GRI del Informe, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de MAPFRE en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

#### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información no financiera correspondiente al ejercicio 2017. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 (Revisada), *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos *del Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

#### Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone MAPFRE para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de MAPFRE.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de MAPFRE.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de conformidad con la opción exhaustiva con los que se da respuesta a los requisitos del RDL18/2017 en materia de información no financiera y diversidad.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de MAPFRE.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de MAPFRE, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas, y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Conclusiones

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe Integrado de MAPFRE, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*) en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de indicadores GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección de MAPFRE un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

**Propósito de nuestro informe**

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado en relación con la información no financiera presente en el Informe Integrado 2017 de MAPFRE que engloba los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, Italia, México, Perú y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en estos países. Por tanto, no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

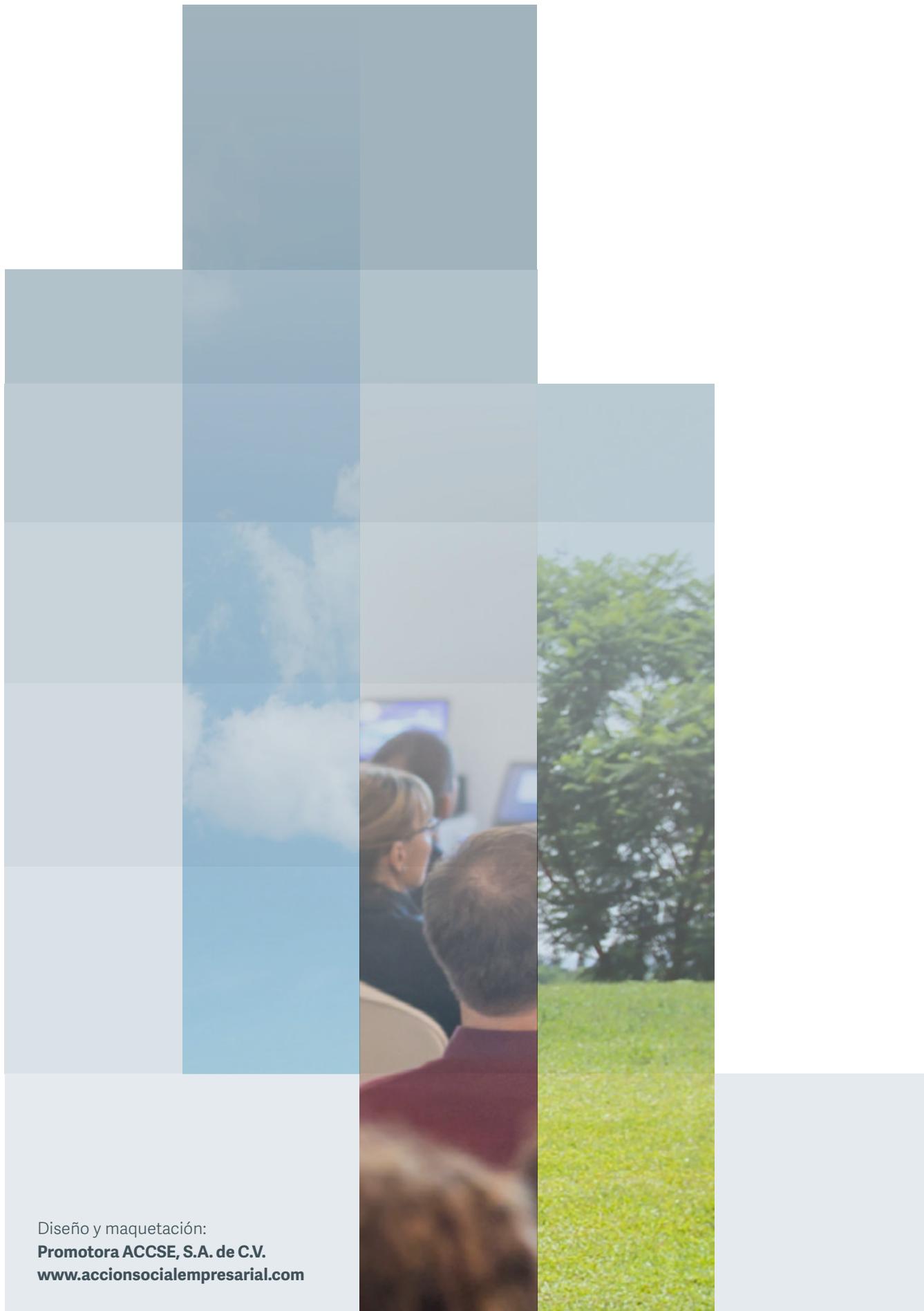
KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

7 de febrero de 2018.

INDICADORES DE MEXICO						
ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR	
Indicadores de desempeño ECONÓMICO		Indicadores de desempeño SOCIAL		Indicadores de desempeño SOCIAL (cont.)		
Desempeño económico	GRI 201-1	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	Sociedad		
	GRI 201-2			GRI 401-1	Comunidades locales	GRI 413-1
	GRI 201-3			GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4			GRI 401-3	Lucha contra la corrupción	GRI 205-1
Presencia en el mercado	GRI 202-1	Relaciones con los trabajadores y la Dirección	GRI 402-1	GRI 205-2		
	GRI 202-2	Seguridad y Salud en el trabajo	GRI 403-1	GRI 205-3		
Prácticas de adquisición	GRI 204-1		GRI 403-2	Política pública	GRI 415-1	
			GRI 403-3	Prácticas de competencia desleal	GRI 206-1	
Indicadores de desempeño AMBIENTAL			GRI 403-4	Cumplimiento regulatorio	GRI 419-1	
Materiales	GRI 301-1	Capacitación y educación	GRI 404-1	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	GRI 414-1	
	GRI 301-2		GRI 404-2	GRI 414-2		
Energía	GRI 302-1		Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Mecanismos de reclamación por impacto social	GRI 103-2
	GRI 302-2	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
	GRI 302-3		Evaluación de las prácticas laborales	GRI 414-1	Responsabilidad sobre Productos	
	GRI 302-4	GRI 414-2		Etiquetado de los productos y servicios		GRI 417-2
GRI 302-5	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	GRI 103-2	GRI 102-43 GRI 102-44		GRI 417-3	
Agua				GRI 303-1	Derechos Humanos	GRI 412-2
	Biodiversidad	GRI 304-2	Inversión	Cumplimiento regulatorio		
		GRI 304-3			No discriminación	GRI 406-1
	GRI 304-4	Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1	Indicadores del suplemento GRI del SECTOR FINANCIERO		
Emisiones	GRI 305-1			Trabajo infantil	GRI 408-1	Impacto de productos y servicios
	GRI 305-2	Trabajo forzoso	GRI 409-1			
	GRI 305-3			Medidas de seguridad	GRI 410-1	
	GRI 305-4	Evaluación	GRI 412-1			
	GRI 305-5			Evaluación de los proveedores en Materia de Derechos Humanos	GRI 414-1	
Efluentes y residuos	GRI 306-2	GRI 414-2	GRI 103-2			Impacto de productos y servicios - Cartera de producto
	GRI 306-3			Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos	GRI 103-2	
	GRI 306-5	Cartera de producto - Auditoría	G4-FS9			G4-FS8
Cumplimiento regulatorio	GRI 307-1			Gestión activa de la propiedad	G4-FS10	Comunidad
	Evaluación ambiental de los proveedores	GRI 308-1	G4-FS11			
GRI 308-2		Comunicaciones de marketing		G4-FS16		
Mecanismos de reclamación ambiental	GRI 103-2					



Diseño y maquetación:  
**Promotora ACCSE, S.A. de C.V.**  
[www.accionsocialempresarial.com](http://www.accionsocialempresarial.com)





 **MAPFRE** | MÉXICO

[www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx)