



 **MAPFRE** | MÉXICO

Responsabilidad
Social

INFORME ANUAL

2014



 **MAPFRE** | MÉXICO

INFORME ANUAL 2014

Responsabilidad
Social

CONTENIDO

1. Carta del Director	3	4.2 CLIENTES MAPFRE México	65
2. Información general	5	4.2.1 Productos	65
2.1 MAPFRE México	5	4.2.2 MAPFRE México en Microseguros	66
2.2 GRUPO MAPFRE	6	4.2.3 Fidelización y calidad en MAPFRE México	69
2.3 ORGANIGRAMA CORPORATIVO MAPFRE México	9	4.2.4 Reclamaciones y quejas	71
2.4 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS	10	4.3 ALIADOS COMERCIALES DE MAPFRE México	72
2.5 BALANCE DE SITUACIÓN	11	4.3.1 Selección y formación	73
2.6 ÓRGANOS DE GOBIERNO	12	4.3.2 Comunicación con los aliados	73
2.7 PRINCIPIOS Y VALORES	13	4.4 CADENA DE VALOR EN MAPFRE México	76
3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social	15	4.4.1 Tipo de proveedores	77
3.1 MATERIALIDAD Y STAKEHOLDERS	15	4.4.2 Canales de relación y sistemas de apoyo	77
3.2 EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE México Y SUS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	22	4.4.3 Criterios de selección	78
3.3 LA ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE DE MAPFRE México	24	4.4.4 Formación	79
3.4 FACTORES Y RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO -ASG'S-	29	4.4.5 Calidad del servicio	79
3.5 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO A DISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS	34	4.5 LA SOCIEDAD Y MAPFRE México	80
3.6 PRINCIPALES ASOCIACIONES	37	4.5.1 Premios y reconocimientos	81
4. Dimensión social de MAPFRE México	39	5. Dimensión medioambiental	83
4.1 FACTOR HUMANO EN MAPFRE México	39	5.1 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD	83
4.1.1 Organización, estructura de la plantilla	40	5.2 ASPECTOS MATERIALES EN MEDIOAMBIENTE	85
4.1.2 Empleo y selección	41	5.3 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA: MODELO SIGMAYE	87
4.1.3 Diversidad e igualdad de oportunidades	46	5.4 ECOEFICIENCIA: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	87
4.1.4 Desarrollo Organizacional	51	5.4.1 Optimización de recursos	88
4.1.5 Desarrollo profesional y formación	51	5.4.2 Consumo de agua	92
4.1.6 Conciliación vida laboral y personal	55	5.4.3 Emisiones y vertidos	93
4.1.7 Beneficios sociales para colaboradores	59	5.4.4 Derrames y fugas	93
4.1.8 Comunicación institucional	61	5.5 GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	94
4.1.9 Salud y seguridad en el trabajo	62	5.5.1 Huella de carbono MAPFRE México	95
		5.6 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	97
		5.7 ACCIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO	97
		5.8 RESULTADOS 2014 Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN	98
		6. Información complementaria	101
		6.1 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME	101
		6.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4	103
		6.3 INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA	124



1

Carta del Director

Apreciable lector,

Le presentamos el Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México, elaborado por 6º año consecutivo. Este reporte sobre la gestión empresarial desde una visión de responsabilidad social, está sustentado en los pilares de "Buen Gobierno, Responsabilidad Social y Contribución a la Comunidad".

En MAPFRE México somos cada día más conscientes de la importancia de alinear los desafíos globales y las inquietudes de nuestros grupos de interés con nuestra filosofía organizacional, en donde la responsabilidad social juega un papel preponderante.

Este año, evolucionamos nuestro formato y decidimos elaborarlo bajo las directrices de Global Reporting Initiative -GRI-, en su versión G4, que incorpora un ejercicio de identificación de asuntos relevantes para la empresa y para nuestros principales grupos de interés estratégicos en México (colaboradores, clientes y proveedores). Este proceso ha sido verificado a nivel corporativo por la firma independiente de consultoría, Ernst & Young validando el cumplimiento de los lineamientos GRI para la elaboración de informes de responsabilidad social.

A continuación, me gustaría destacar algunos de los aspectos más relevantes acerca de nuestro compromiso social y de creación de valor que figuran en el informe:

- En 2014 logramos un crecimiento económico del 17% superior al del año anterior, con ingresos totales de \$18,702 millones de pesos, alcanzado un 16.4% del mercado local y un incremento en la cuota de mercado de 0.4 puntos porcentuales, pasando de 3.6% al 4.0% y manteniendo el liderazgo en varios de los mercados en los que opera, hechos que demuestran que somos una entidad solvente y consolidada en el mercado mexicano.
- En relación con nuestros colaboradores, la compañía dispone de políticas de recursos humanos orientadas a retener talento, gestionar la diversidad, la conciliación de la vida personal y laboral, promover oportunidades de desarrollo profesional y proveer un entorno de trabajo saludable y seguro. Por ello, ha sido reconocida como una de las Mejores Empresas para Trabajar, distinción que logramos por 7ª ocasión consecutiva, otorgada por Great Place to Work.
- En relación con nuestros clientes, MAPFRE México cuenta con una de las redes de distribución y comerciales más amplias de América Latina, con más de 422 oficinas y más de 1.700 acuerdos de distribución, que a través de una multicanalidad, nos permite atender las necesidades y expectativas de los más de 800 mil clientes, particulares y empresariales que atendemos. Además, en 2014 se lanzaron al mercado 10 productos y servicios, manteniendo de esta forma nuestro compromiso activo en la generación de soluciones a la sociedad en general.

— Desde nuestro compromiso medioambiental, en 2014 hemos conseguido la certificación ISO 14001 que nos ha permitido garantizar la correcta implantación del sistema de gestión medioambiental corporativo (SIGMAYE).

— Por último tengo el agrado de comunicarles que MAPFRE México reconoce la importancia que reviste la percepción que sus grupos de interés tienen respecto del cumplimiento de los diferentes compromisos contraídos en muy diferentes y variados rubros, hecho que sin duda se ve reflejado en la posición obtenida en los distintos rankings publicados en 2015 por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR), cuya metodología multistakeholder está compuesta por cinco evaluaciones y doce fuentes de información, contando además con una revisión independiente por parte de KPMG, de acuerdo a la norma ISAE 3000. A continuación los resultados obtenidos:

- > 1er. Lugar en el sector asegurador
- > Lugar 29 en el Ranking general de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en México,
- > Por primera ocasión, MAPFRE es ubicada en el lugar 49 en el rubro de Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo

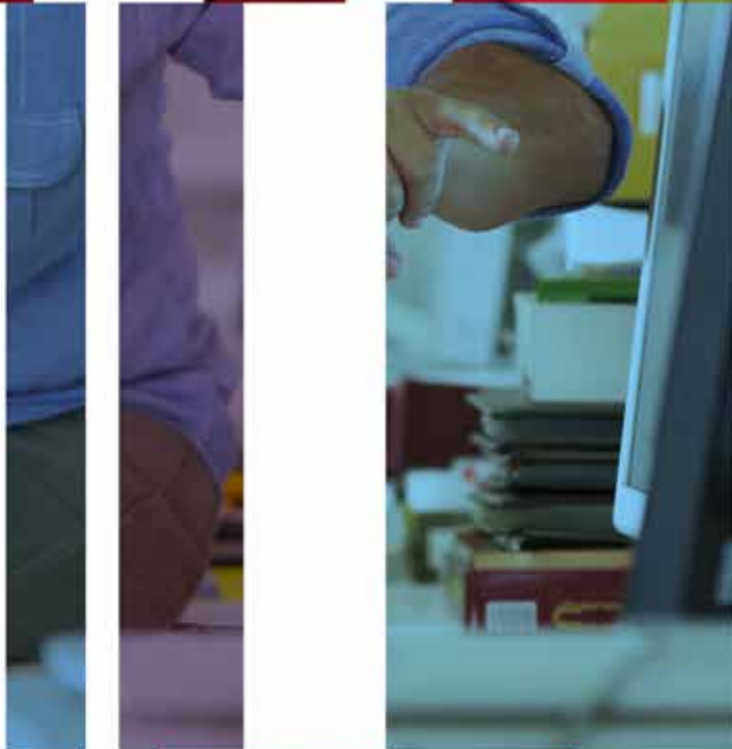
Por todo lo anterior, agradezco el enorme esfuerzo, entrega y pasión con la que todos los días cada uno de los colaboradores de MAPFRE México hacen posible que la Responsabilidad Social sea parte del negocio, siendo el eje que nos sostiene como organización y como individuos.

Seguiremos utilizando el gran potencial de MAPFRE México como aseguradora global de confianza para promover el desarrollo económico y social de nuestro país.

Hago también un reconocimiento extendido a nuestros socios de negocio y, por supuesto, a nuestros clientes, que son nuestra razón de ser y que gracias a su confianza y respaldo trabajamos en favor de una sociedad más próspera y feliz.

¡MUCHAS GRACIAS!

Jesús Martínez
Director General
MAPFRE México



2 Información general

2.1. MAPFRE México [G4-3, G4-7]

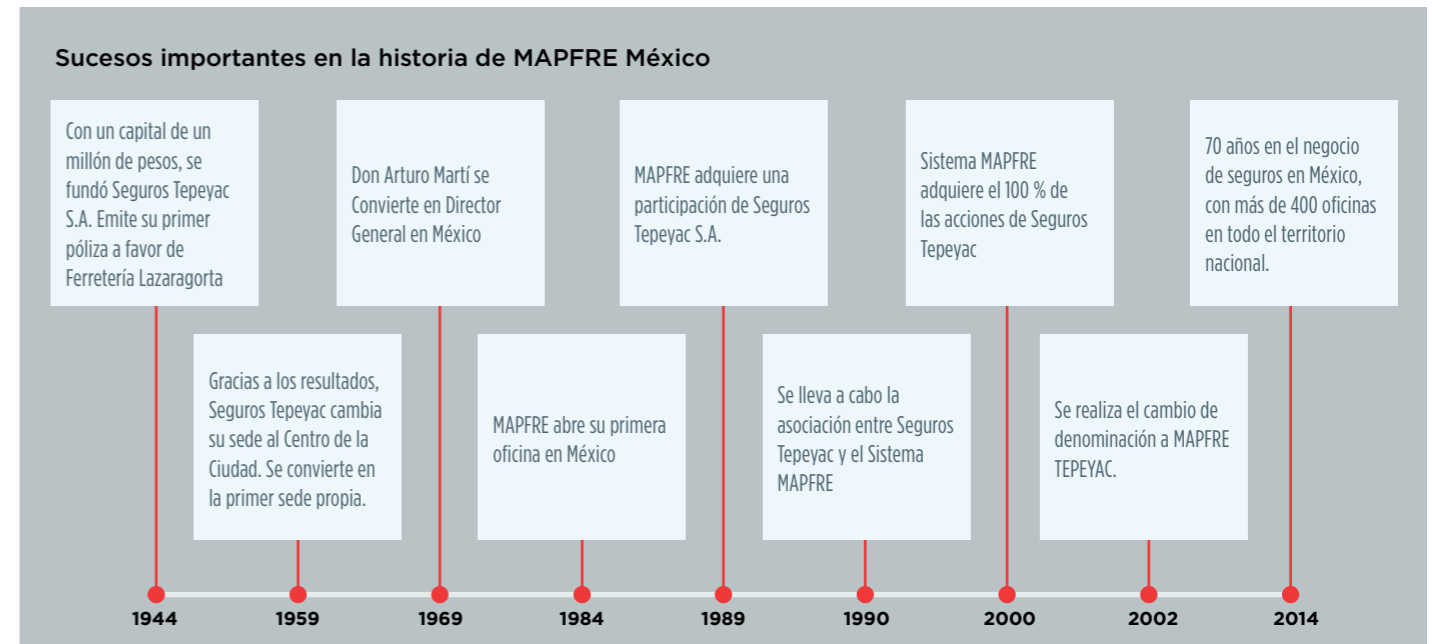
En 1944, tras años de conflicto nacional e internacional, un grupo de emprendedores mexicanos deciden afrontar los riesgos y aprovechar las oportunidades del mercado, e inician un proyecto para la comercialización de seguros, en el ramo de incendio, transporte y automóviles: *Seguros Tepeyac*. Con el paso del tiempo, su dedicación les permitiría una permanencia de 45 años como una Institución reconocida por su innovación y elevado servicio al cliente.

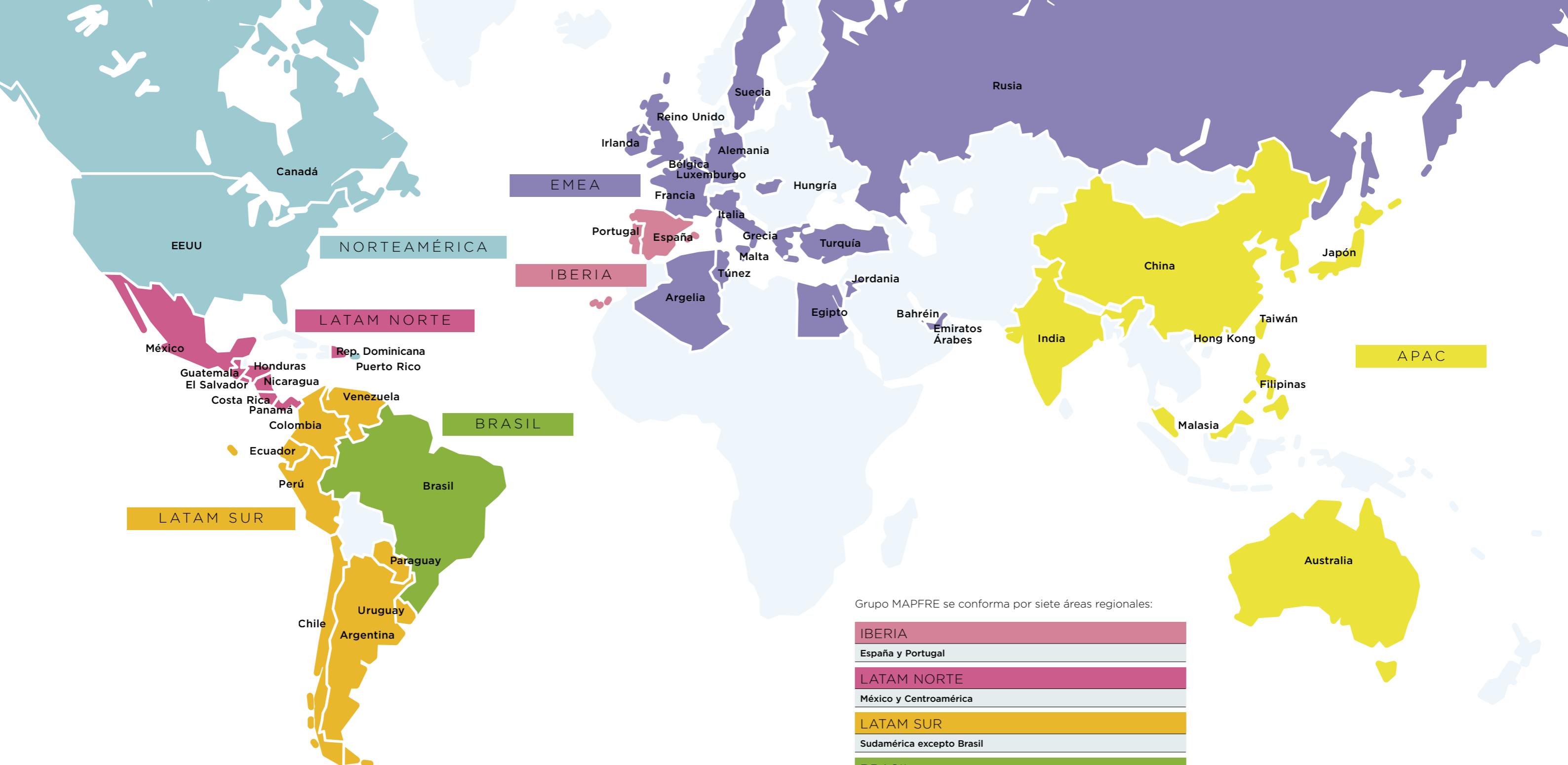
El crecimiento y visión empresarial fueron esenciales en 1990, para atraer la atención hacia el sector mexicano de *MAPFRE Seguros*, compañía española líder en el mercado asegurador

europeo. Paralelamente, en México se apertura la regulación para las entidades de seguros, permitiendo el establecimiento de tarifas y cuotas, situación que promueve la adquisición del 49% de las acciones de *Seguros Tepeyac*.

Paulatinamente, la experiencia, competitividad en el mercado y exigencia de los mismos clientes, lleva a MAPFRE en el año 2000 a adquirir el 100% de las acciones de *Seguros Tepeyac*, dando con ello paso a la constitución formal de *MAPFRE Tepeyac*, conocida actualmente como *MAPFRE México*.

Manteniendo la filosofía de servicio, nuestra organización, permanece hoy en día, como una de las mejores empresas del país; logrando una presencia nacional en todos los estados de la República Mexicana.





2.2 GRUPO MAPFRE

[G4-5, G4-6, G4-8]

MAPFRE, es una empresa internacional con negocios en 49 países, en todos los continentes, su base es la sociedad Holding MAPFRE S.A., de origen español 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.

Como garantía de independencia y estabilidad institucional, FUNDACIÓN MAPFRE es la propietaria mayoritaria de acciones de MAPFRE S.A., la cual, desarrolla actividades en las áreas de acción social; seguros y previsión social; cultura, prevención y seguridad vial, y promoción de la salud.

El negocio del Grupo se conforma a través de cuatro Unidades de Negocio: Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales, Global Risks y Reaseguro.

La globalidad de MAPFRE confirma el liderazgo en el mercado asegurador, ocupando el décimo puesto en el ranking europeo de seguros, y el segundo lugar en América Latina como grupo asegurador.

Grupo MAPFRE se conforma por siete áreas regionales:

IBERIA
España y Portugal
LATAM NORTE
México y Centroamérica
LATAM SUR
Sudamérica excepto Brasil
BRASIL
Brasil
NORTEAMÉRICA
Estados Unidos y Canadá
EMEA
Europa y norte de África
APAC
Asia y Australia

Cabe destacar que MAPFRE México fue nombrada sede de la Región Latinoamericana, reforzando así su posicionamiento en el mercado mexicano.

Presencia a nivel nacional

[G4-8]

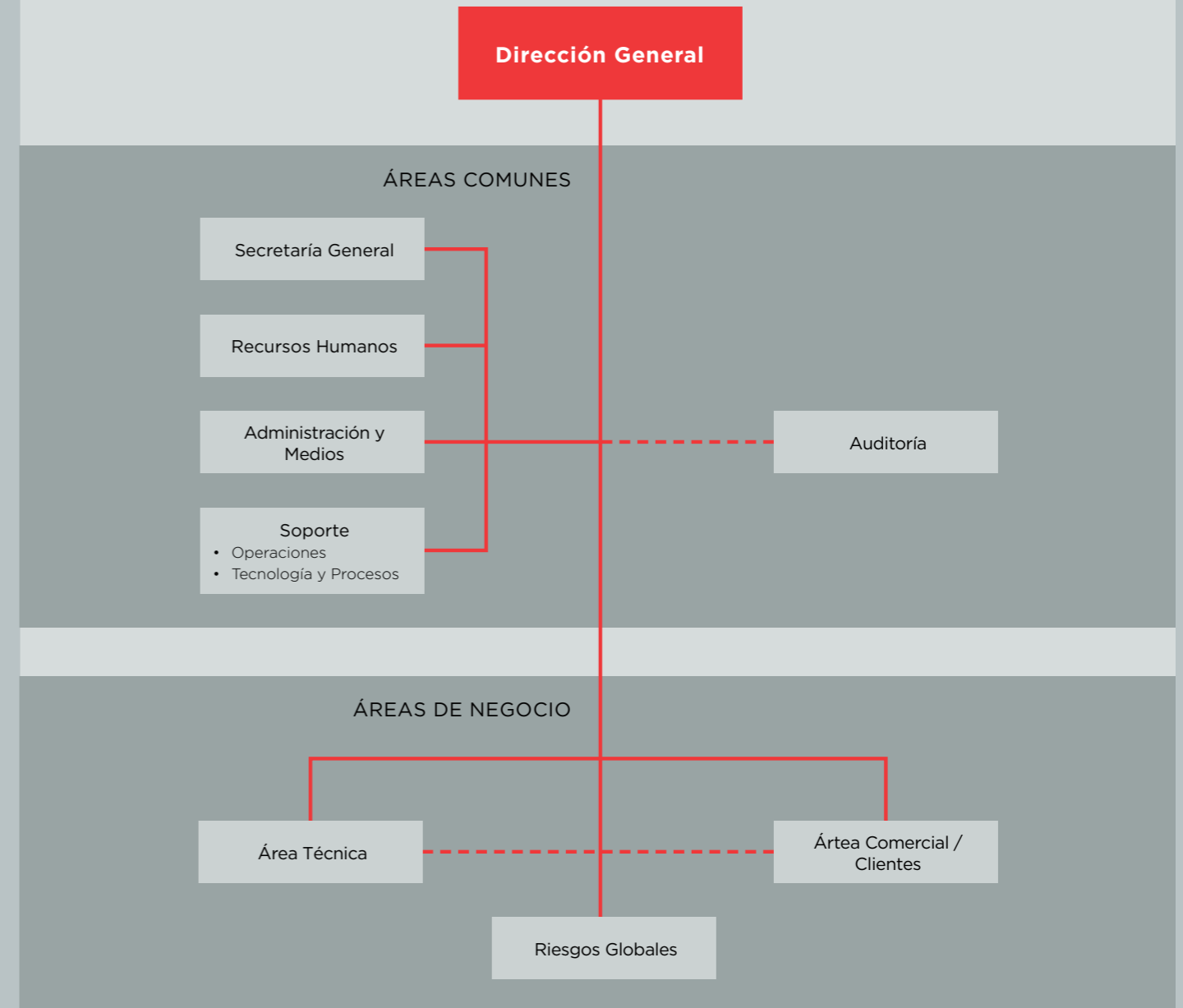
Buscando siempre mantenerse cerca de sus clientes, MAPFRE México continúa aumentando su presencia en todo el territorio nacional acompañando su tendencia de crecimiento y expansión de su oferta comercial, es así que en 2014 logra integrar una red comercial de 13,888 agentes y 1,752 colaboradores distribuidos en 422 oficinas:

• Centrales	1
• Regionales	8
• Comerciales y directas	75
• Delegadas	338



2.3. ORGANIGRAMA CORPORATIVO MAPFRE México

[G4-13, G4-34]



Durante el ejercicio 2014, las actividades de MAPFRE México se desarrollaron a través de sus Unidades de Negocio que se organizan geográficamente siguiendo la estructura de Áreas Territoriales y Regionales a excepción de la Unidad de Negocio de Reaseguro.

La designación de MAPFRE México como sede de LATAM Norte, resultó en el nombramiento de José Ramón Tomás Forés como CEO Regional, conservando además el cargo de Presidente de Consejo de Administración de MAPFRE México. Por su parte, José Carpio Castaño, ocupa puesto de Director General; lo que significó el robustecimiento de la estructura y visión empresarial de la organización.

2.4. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS [G4-9]

MAPFRE México, continúa siendo una compañía que presenta una solvente situación financiera, y al igual que el Grupo, ha obtenido resultados positivos en este ejercicio, mostrando un crecimiento en sus ingresos acompañado por el fortalecimiento en su patrimonio. Con ello, continuamos con la consolidación de nuestra posición en el mercado mexicano.

— Al cierre de diciembre de 2014 MAPFRE México generó una emisión total de 13,582 MDP, lo que representó un excelente crecimiento del 16.4% dado que el sector asegurador ha crecido el 4.7%. Este crecimiento nos ha permitido ganar cuota de mercado en 0.4 puntos porcentuales, al pasar de 3.6% al 4.0%.

— A pesar de un mercado mexicano sumamente competido hemos mantenido la posición número 10 del mercado asegurador, con una cuota de mercado de 4.0%; en **No Vida** nos encontramos en el sexto lugar y en el décimo segundo en el ramo de **Vida**.

Los **Gastos** apenas rebasaron el 1.3% de lo proyectado, derivado de lo siguiente:

— Los **Gastos de Gestión Interna** presentan un cumplimiento presupuestal del 94.9% y un crecimiento del 17.7% esperado, debido a los costos del inicio de operaciones en TORRE MAPFRE.

— **Gastos de Gestión Externa Retenidos** presentan un cumplimiento presupuestal por encima de lo proyectado en 17.4%, y un crecimiento del 27.9% acorde a la diversificación y crecimiento de cartera en los negocios.

— **La Siniestralidad sobre primas directas** presentó un incremento de 31.9% respecto al año anterior y un cumplimiento del 129.6% derivado del fuerte huracán ocurrido en Los Cabos, Baja California Sur.

— Los efectos de los rubros anteriores dan como **Resultado de Explotación Retenido (RER)**, una pérdida por 64.7 MDP frente a los 54 MDP del año anterior.

— En cuanto al **Resultado Financiero Neto**, al cierre de diciembre muestra un decremento del 10.6% con un cumplimiento presupuestal del 93.7%. La brecha de cumplimiento presupuestal se redujo en 14 puntos porcentuales respecto al primer semestre.

— **La Reserva Catastrófica** observó una reducción en la dotación del 44% con respecto al año anterior. Lo cual contribuyó a mejorar el resultado local permitiendo canalizar estos recursos al crecimiento del negocio.

— Dados todos los efectos anteriores el **Resultado Local Antes de Impuestos** a diciembre 2014 es de 345 MDP (2.5% sobre primas), en tanto que el **Resultado Holding Antes de Impuestos** ascendió a 436 MDP (3.2% sobre Prima Neta).

— En relación con el comportamiento de los **Activos** se observa una alza del 17.6%, acorde al perfil de la cartera y los riesgos que cedemos al reaseguro, principalmente las reservas por **provisiones técnicas**. El **patrimonio** muestra un crecimiento razonable del 3.1% acorde a los resultados del ejercicio y reserva catastrófica.

— Después de cubrir los mínimos requeridos por las autoridades en cada una de las operaciones a riesgo, tenemos un **margen de solvencia** de 169,885 MDP que representa el 8.7% de nuestro Capital Mínimo de Garantía requerido, el cual es de 1'952,714 MDP.

— Al cierre del ejercicio se tiene un sobrante en **Cobertura de Reservas Técnicas** de 34,973 MDP.

Durante el ejercicio de 2014 MAPFRE México no recibió ninguna ayuda económica por parte del Gobierno local, ni en periodos anteriores.



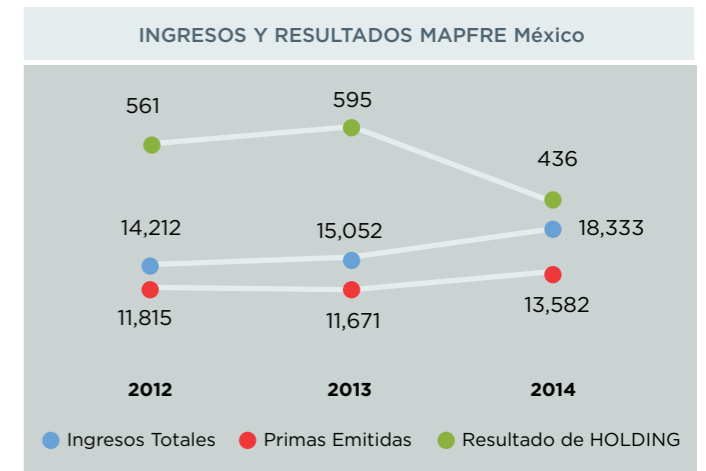
MAGNITUDES ECONÓMICAS

Las siguientes tablas reflejan las magnitudes básicas que definen la dimensión económica del grupo MAPFRE México.

Estado de Resultados

HISTÓRICO	2012	2013	2014
INGRESOS TOTALES	14,212	15,052	18,333
Primas Emitidas	11,815	11,671	13,582
No vida	10,308	9,792	11,224
Vida	1,507	1,879	2,358
Resultado de negocio de no vida	192	375	263
Resultado de negocio de vida	70	61	82
Resultado de las otras actividades	0	0	0
Resultado antes de impuesto	262	436	345
Resultado de HOLDING antes de impuesto	561	595	436

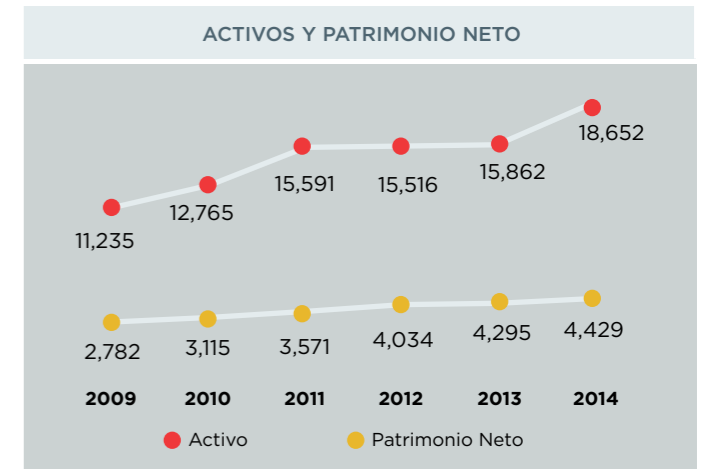
Cifras en millones de pesos



2.5. BALANCE DE SITUACIÓN [G4-EC1, G4-EC3]

HISTÓRICO	2012	2013	2014
TOTAL PASIVO + CAPITAL	15,516	15,862	18,652
ACTIVO	15,516	15,862	18,652
Inmovilizado	400	785	787
Inversiones	8,377	8,394	9,014
Provisiones Técnicas del reaseguro cedido	2,496	2,264	3,779
Créditos	4,017	4,307	4,842
Cuentas de ajuste por periodificación	110	90	80
Efectivo en banco y otros establecimientos	116	22	151
PASIVO	11,482	11,567	14,223
Provisiones técnicas	8,828	8,911	11,324
Provisiones para responsabilidades y gastos	321	333	411
Deposito por reaseguro cedido	0	1	7
Deudas	2,322	2,321	2,482
Cuentas de ajuste por periodificación	11	1	0
PATRIMONIO NETO	4,034	4,295	4,429
Capital suscrito	100	100	100
Reservas patrimoniales	3,735	3,869	4,083
Resultados	199	326	246
Efecto Monetario acumulado	0	0	0
TOTAL PASIVO + CAPITAL	15,516	15,862	18,652

Cifras en millones de pesos

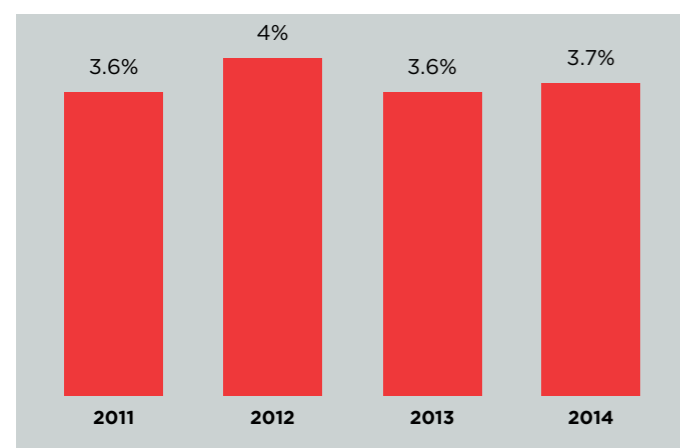


Cuotas del mercado Mexicano

[G4-9]

Con respecto a la participación de MAPFRE México en el mercado asegurador las cifras son las siguientes:

	2014	2013	2012	2011
CUOTAS	%	%	%	%
No Vida	5.9	5.4	6.1	5.3
Automóviles	6.5	5.9	7.4	5.5
Daños	7.6	6.8	7.3	7.1
Acc. y Enf.	3.4	3.1	3	2.8
Agropecuario	47	59.5	48.6	42.8
Vida	1.6	1.4	1.2	1.3
TOTAL	3.7	3.6	4	3.6



2.6. ÓRGANOS DE GOBIERNO

[G4-34, G4-38]

MAPFRE México integra sus órganos de gobierno conforme a lo estipulado en la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, cumpliendo así con el marco legal nacional. Sin embargo, se rige desde el corporativo por el *Código de Buen Gobierno*, que fue lanzado en el año 2000 para todas las filiales y la Sociedad. Este documento procura el cumplimiento de los estatutos, previniendo el abuso o conflicto de intereses y la gestión responsable de los órganos de gobierno, en apego al marco normativo que le compete a la institución. Desde su origen, establece que, la actuación de la Sociedad debe asentarse en buenos principios y normas que enmarquen su desempeño. Cada país, debe adaptar su actuación a este Código bajo el contexto local, y acuerdos celebrados con otros socios.

Actualmente, el Consejo de Administración de MAPFRE México está compuesto por 9 consejeros, de los cuales 7 tienen participación de carácter independiente. Dicho órgano se conforma mediante un estricto proceso de selección conforme las disposiciones de Ley y al Código de Buen Gobierno. Las Funciones del Consejo se otorgan a personas que hayan demostrado respetabilidad, calidad técnica, un historial crediticio apropiado, así como amplia experiencia y conocimientos en asuntos económicos, administrativos y financieros.

Con el objeto de optimizar el desempeño y la actividad de las áreas de inversiones, reaseguro y administración integral de riesgos, el Consejo de Administración ha propuesto la implementación de los siguientes comités:

- > Comité de inversiones
- > Comité de Riesgos
- > Comité de Reaseguro
- > Comité de Comunicación y Control

El Consejo de Administración supervisa, de forma continua, que se cumplan los objetivos de cada comité, así como los mecanismos de evaluación y monitoreo de éstos. La adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo, basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con los grupos de interés se consideran en la estrategia para reforzar la comunicación y mejorar la administración de temas asociados a la sostenibilidad en MAPFRE México.

El detalle de esta información es pública y puede consultarse en:

www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/ y <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/grupomapfre/es/general/index.shtml>

2.7. PRINCIPIOS Y VALORES

[G4-14, G4-56]

El Código de Buen Gobierno de MAPFRE establece los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo, que marcan la actuación como empresa para desarrollar negocios con éxito en todos los países en los que operamos.

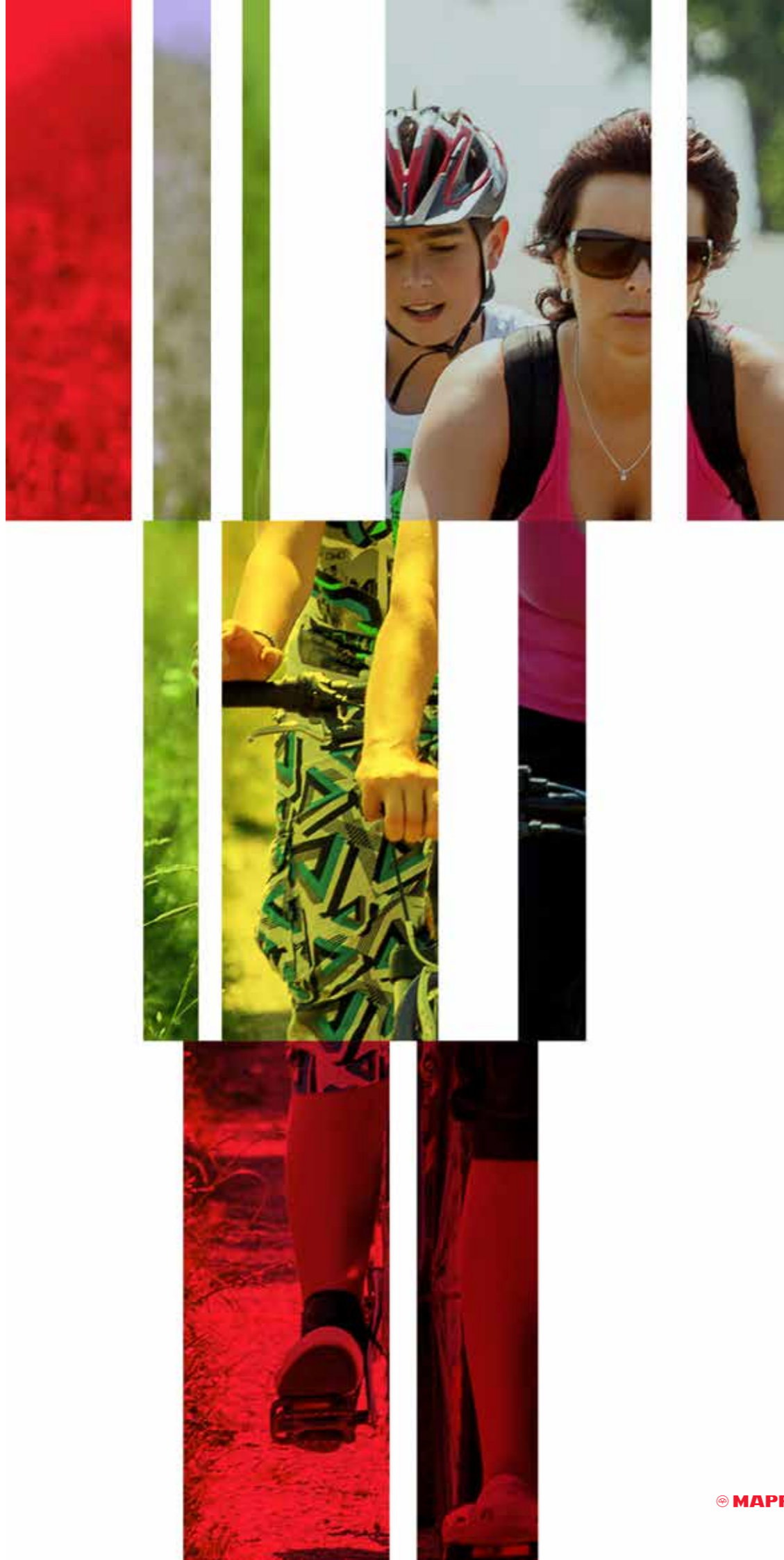
La actuación de nuestra empresa se basa en estos principios y definen la Cultura Organizacional a través de valores para el logro de objetivos, manteniendo siempre el compromiso de servicio con el Cliente.

MISIÓN

“Somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad”.

Solvencia	Fortaleza financiera con rendimientos sostenibles. Diversificación internacional y afianzamiento en los distintos mercados.
Integridad	La ética, guía de la conducta de toda persona. Orientación socialmente responsable en todas nuestras acciones.
Vocación de servicio	Búsqueda continua de la excelencia en el desarrollo de nuestra labor. Iniciativa permanente basada en la atención a clientes.
Innovación para el liderazgo	Anhelos de progreso y mejora constante. Tecnología útil al servicio de los negocios y de sus metas.
Equipo comprometido	Participación total del equipo en el proyecto MAPFRE. Capacitación y desarrollo, constantes de las capacidades y aptitudes del equipo.

En este marco de actuación ética, promovemos el cumplimiento normativo, local e internacional bajo el principio de debida diligencia y de esta manera, prevenir, detectar y erradicar cualquier conducta irregular que pueda impactar de manera negativa a la empresa o su entorno.



3

MAPFRE México y la Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social para MAPFRE México es un compromiso voluntario que adopta la organización para alinear su estrategia y principios de actuación. Su implementación, permite asegurar la sostenibilidad del negocio, y lograr los objetivos empresariales, mediante el cumplimiento riguroso de sus obligaciones, en un marco de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés.

La definición de políticas, principios de actuación y desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social, establecen el marco conductual de MAPFRE, donde se establece que su operación va más allá de la actividad mercantil, ejerciendo sus actividades de manera ética, transparente y en beneficio para todos los que participan de la organización. El entorno en que se desarrollen estas actividades debe ser armónico, incluyente y de equidad, vigilando la preservación de los Derechos Humanos.

Bajo esta premisa, MAPFRE a nivel global, refuerza su responsabilidad madurando su enfoque, a través de la identificación y vinculación con sus grupos de interés, y del escrutinio de los temas de mayor relevancia para ellos.

3.1. MATERIALIDAD Y STAKEHOLDERS

MATERIALIDAD [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26]

MAPFRE México ha desarrollado este Informe de Responsabilidad Social conforme los nuevos requerimientos del *Global Reporting Initiative*, en su versión G4; alineado al compromiso global de MAPFRE, para avanzar en su estrategia de reporte.

Para lograr este compromiso, se han identificado los temas relevantes para la organización y los grupos de interés, a partir de un Estudio de Materialidad, el cual se desarrolló en dos fases: en la primera fase, durante 2014 se consultaron internamente Áreas Corporativas del Grupo y externamente

a grupos de interés estratégicos en cinco países en los que opera MAPFRE; entre ellos, México. La siguiente fase, se llevará a cabo en 2015-2016 y consistirá en realizar el análisis de materialidad local, en países con operaciones significativas y que reporten sus actividades en Informes de Responsabilidad Social.

La consulta interna en México fue dirigida a las áreas de Recursos Humanos, Proveedores, Medio Ambiente, Clientes, Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Social, para que valoraran los aspectos relevantes, desde la perspectiva de cada ámbito de acción de estos departamentos. Externamente, se dirigió la consulta a clientes, proveedores y colaboradores, considerados grupos estratégicos, a través de un cuestionario electrónico donde se buscó que los interesados priorizaran los temas relevantes que surgieron en la consulta interna del grupo.

La participación de estos grupos se desglosa a continuación:

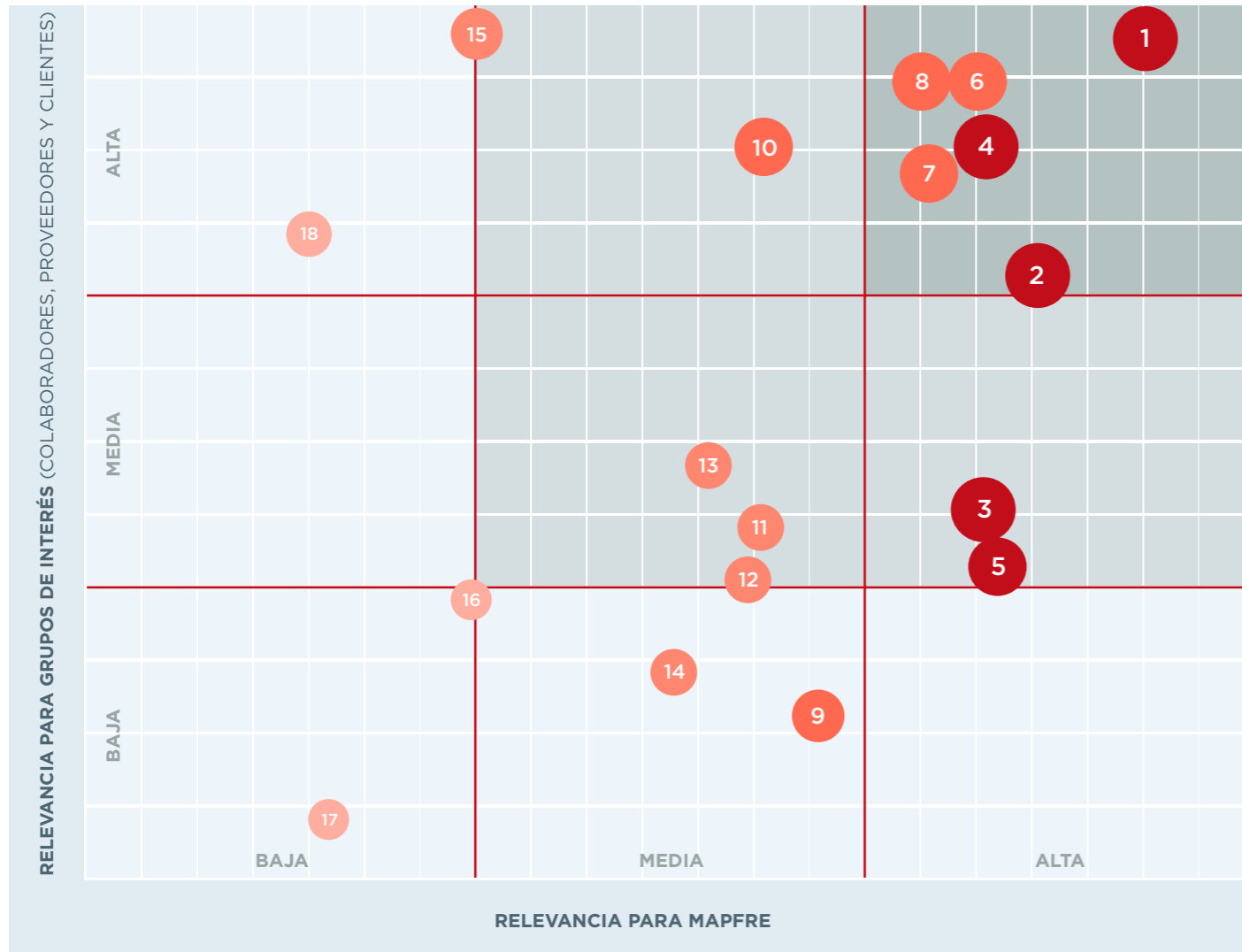
DATOS MÉXICO			
STAKEHOLDERS	CONSULTAS ENVIADAS	RESPUESTAS OBTENIDAS	PARTICIPACIÓN
Colaboradores	1,790	221	12.34 %
Clientes	20,000	202	1.01 %
Proveedores	3,000	52	1.73 %

Surgieron como resultado del análisis de materialidad 18 temas relevantes, que serán agrupados y abordados a lo largo de este informe, según corresponda el aspecto al que estén vinculados.

Para conocer con mayor detalle el proceso de consulta y Estudio de Materialidad 2014-2016, de MAPFRE, favor de dirigirse al Informe Anual 2014 de Responsabilidad Social, MAPFRE en:

<http://www.mapfreggrupo.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/memoria-responsabilidad-social.shtml>

Matriz de asuntos materiales para MAPFRE y los grupos de interés consultados (colaboradores, proveedores y clientes)



LEYENDA:

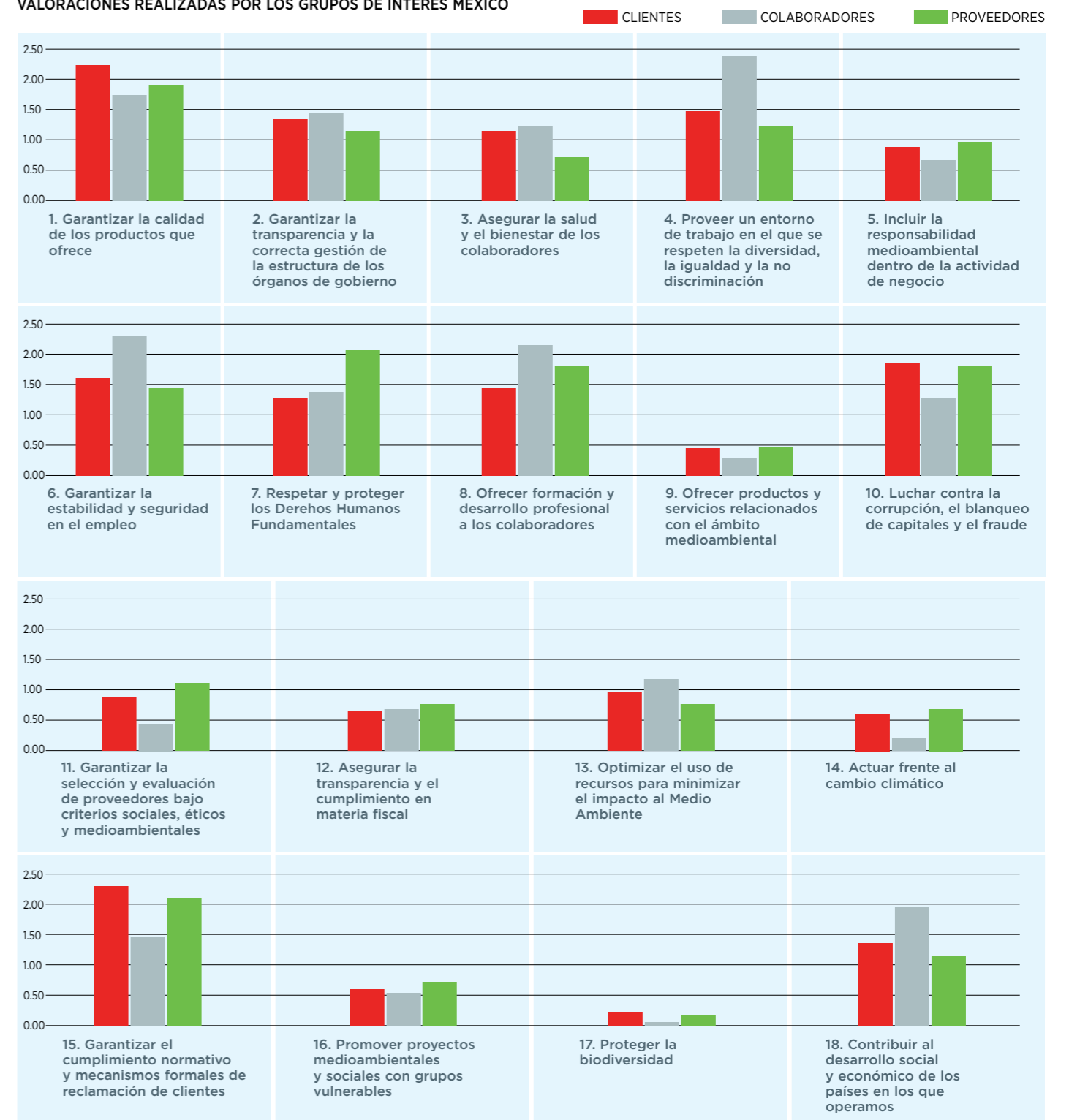
- 1. Garantizar la calidad de los productos que ofrece
- 2. Garantizar la transparencia y la correcta gestión de la estructura de los órganos de gobierno
- 3. Asegurar la salud y el bienestar de los colaboradores
- 4. Proveer un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación
- 5. Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio
- 6. Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo
- 7. Respetar y proteger los Derechos Humanos Fundamentales
- 8. Ofrecer formación y desarrollo profesional a los colaboradores
- 9. Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental
- 10. Luchar contra la corrupción, el blanqueo de capitales y el fraude
- 11. Garantizar la selección y evaluación de proveedores bajo criterios Sociales, éticos y medioambientales
- 12. Asegurar la transparencia y el cumplimiento en materia fiscal
- 13. Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente
- 14. Actuar frente al cambio climático
- 15. Garantizar el cumplimiento normativo y mecanismos formales de reclamación de clientes
- 16. Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables
- 17. Proteger la biodiversidad
- 18. Contribuir al desarrollo social y económico de los países en los que operamos

Principales resultados para México

[G4-19]

A continuación se muestran los comparativos de los 18 asuntos materiales para los grupos de interés consultados:

VALORACIONES REALIZADAS POR LOS GRUPOS DE INTERÉS MÉXICO



STAKEHOLDERS
[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

La vinculación con los grupos de interés es un tema estratégico para MAPFRE México, ya que concebimos nuestro desarrollo a partir de la relación y atención de temas comunes, en un compromiso de crecimiento no solo financiero, sino considerando temas que han cobrado mayor relevancia para el medio ambiente, la sociedad y la gestión de las empresas.

Sabemos que, una buena relación se construye a partir del conocimiento mutuo y la confianza, por lo que la organización ha desarrollado canales de comunicación con los grupos de interés para conocer sus expectativas y establecer un compromiso de participación activa.

En este sentido, y con el propósito de mejorar la estrategia de vinculación, el corporativo, ha emprendido la tarea de identificar las cuestiones relevantes para la organización, en relación con sus grupos de interés según su actividad y ubicación geográfica, a través de un Análisis de Materialidad.

A partir de los resultados de este proyecto, se definen dos líneas de actuación:

- Abordar la identificación de grupos de interés locales, partiendo de los que ya se han identificado como prioritarios para desarrollar un modelo de relaciones responsables basado en la mutua confianza y en la ética.
- Identificar las principales preocupaciones de la Sociedad en el corto y medio plazo, utilizando un proceso de consulta externa e interna.

Mediante este proceso, se evaluarán las acciones que se han llevado a cabo, y su efectividad, para determinar las acciones a futuro, considerando las expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones.

Considerando el alcance y presencia de MAPFRE a nivel global, se han identificado 8 tipologías de stakeholders corporativos, los cuales establecen la referencia para el desarrollo de mapas locales. De estos grupos, se clasificaron aquellos que son estratégicos para el desarrollo de la visión, así como los necesarios para la operación diaria.



Compromisos y canales de comunicación
[G4-26, G4-57, G4-58]

Grupo de interés	¿A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés?	¿Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés?	Canales de Relación
1 ACCIONISTAS, INVERSORES Y SOCIOS <i>Ver Órganos de Gobierno</i> Pág. 12	— A mantener prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua — A buscar el beneficio económico, respetando las reglas del libre mercado y de libre competencia — A rechazar cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales — A mantener canales de comunicación y diálogo basados en la transparencia y el compromiso	— Confianza en la compañía — Honestidad en su relación con MAPFRE	Servicio telefónico al accionista; información web específica: "Accionistas e Inversores"; Junta General de Accionistas; boletines semestrales de actividades; correo electrónico; reuniones presenciales y teleconferencias; presentaciones a través de webcasts
2 ASEGURADOS Y CLIENTES <i>Ver Clientes MAPFRE</i> Pág. 65	— A innovar de forma permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor — A prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado — A prestarles un asesoramiento honesto — A procurar la confidencialidad de los datos — A resolver las reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible — A escuchar y dialogar, poniendo a disposición canales adecuados	— Confianza en la compañía — Honestidad en su relación con MAPFRE — Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los productos y servicios del Grupo	Oficinas; call center; portal MiMAPFRE, Internet; encuestas de satisfacción; newsletters; quejas y reclamaciones; envío de postales; redes sociales; publicidad; patrocinios.

Grupo de interés	¿A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés?	¿Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés?	Canales de Relación
3 EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS COLABORADORES <i>Ver Factor Humano en MAPFRE Pág. 39</i>	Colaboradores – A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo – A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales – A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño – A procurar un entorno de trabajo estable y seguro, evitando cualquier forma de persecución, abuso o discriminación por razón de ideología, opinión, creencia, sexo, orientación sexual, raza, condición o capacidades diferentes – A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente – A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE	– Confianza y compromiso con el proyecto empresarial – Profesionalidad en la ejecución de sus funciones – Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés – Respeto en el trato con otros compañeros – Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa – Contribución a la generación de buena reputación	Intranet / portal interno / correo electrónico; newsletters; encuestas de clima laboral (GPTW); buzón de sugerencias, blogs, foros; reuniones de objetivos; talleres de Cultura Organizacional, boletín MiMAPFRE, canal de denuncias
	Representantes legales de los colaboradores – A mantener un canal de diálogo permanente – A establecer unas relaciones honestas y constructivas – A defender la libertad de afiliación y negociación colectiva en las empresas propiedad de MAPFRE – A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE, que no estén contemplados en la Ley	– Compromiso con la empresa – Honestidad en su relación con MAPFRE – Comunicación abierta y constructiva	Reuniones periódicas, Comités, buzones, etc.
4 DISTRIBUIDORES, MEDIADORES Y COLABORADORES <i>Ver Aliados comerciales MAPFRE Pág. 72</i>	– A mantener un canal de diálogo permanente – A establecer unas relaciones honestas y constructivas	– Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE	Zona Aliados MAPFRE; newsletter específicos; planes de formación; plataforma online mediadores; folletos comerciales, carteles de campañas; revistas especializadas; programas formativos y de capacitación; reuniones comerciales con los canales de venta; redes sociales

Grupo de interés	¿A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés?	¿Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés?	Canales de Relación
5 PROVEEDORES <i>Ver Cadena de Valor en MAPFRE Pág. 76</i>	– A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente – A ser transparente e informar adecuadamente sobre los procesos de selección y sobre aquellas cuestiones de MAPFRE que le puedan afectar (Códigos de Conducta, políticas, etc.) – A respetar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato – A ser honesto y confiar en la relación que surja con el proveedor	– Confianza en la compañía – Compromiso en el cumplimiento de las normas y políticas de la compañía que le puedan afectar – Honestidad en su relación con MAPFRE	Plataformas web; portales específicos; plataformas telefónicas propias y concertadas; boletines y revistas específicas; grupos de trabajo; redes sociales; reuniones y convenciones; encuestas internas
6 SOCIEDAD <i>Ver La sociedad y MAPFRE México Pág. 80</i>	– A mantener un canal de diálogo permanente – A establecer unas relaciones honestas y constructivas	– Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE – Crear una cultura de Responsabilidad Social	Web Corporativa MAPFRE México; informes de Responsabilidad Social; buzones: exprésate/contáctanos; canales de denuncia y redes sociales Web Corporativa FUNDACIÓN MAPFRE México
7 ORGANISMOS REGULADORES Y SUPERVISORES <i>Ver Órganos de Gobierno Pág. 12</i>	– A establecer unas relaciones honestas y constructivas	– Honestidad en su relación con MAPFRE	Directamente o a través de Asociaciones empresariales, locales e Internacionales
8 MEDIOS DE COMUNICACIÓN <i>Ver Comunicación Institucional Pág. 61</i>	– A mantener una comunicación y diálogo, basado en la transparencia, la veracidad y el compromiso.	– Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE	Contacto directo con medios de comunicación Sala de prensa web Perfiles específicos en redes sociales

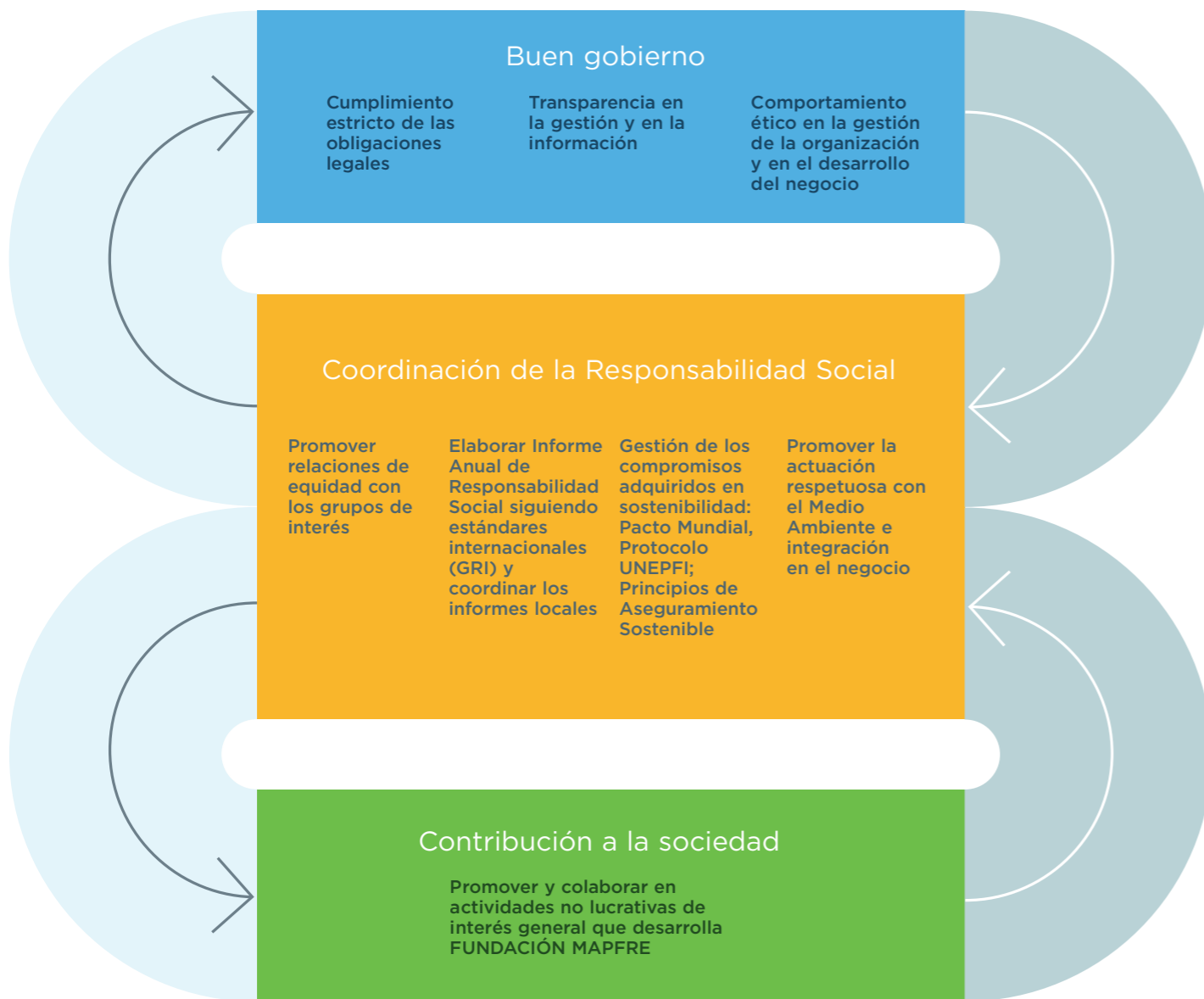


3.2. EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE México Y SUS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Para MAPFRE la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario y estratégico que implica la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés.

Es a través del diseño e implementación de un modelo, que MAPFRE enmarca los principios de actuación en Responsabilidad Social y, alinea la estrategia para el desarrollo sostenible del negocio. Este modelo se basa en los pilares fundamentales de Buen Gobierno, Coordinación de la Responsabilidad Social y Contribución Social, reforzando así la visión integradora del grupo.

Modelo de Responsabilidad Social



Política corporativa de Responsabilidad Social

[G4-56, G4-HR4, FS13, FS15]

Los principios que rigen la actuación de MAPFRE consideran las esferas internas y externas de la organización, por lo que se promueve la actuación ética para el impacto positivo en los ámbitos de nuestra operación, integrando la Política Corporativa de Responsabilidad Social, como sigue:

<p>1</p> <p>CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y DIRECTRICES INTERNACIONALES</p> <p>Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.</p>	<p>6</p> <p>CONSERVACIÓN Y PROMOCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE</p> <p>Mantenimiento de una actuación respetuosa con el medio ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.</p>
<p>2</p> <p>PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO</p> <p>Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.</p>	<p>7</p> <p>DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.</p>
<p>3</p> <p>ENTORNO LABORAL RESPONSABLE</p> <p>Respeto a la igualdad de oportunidades entre los colaboradores, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.</p>	<p>8</p> <p>PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> <p>Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.</p>
<p>4</p> <p>INNOVACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE</p> <p>Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.</p>	<p>9</p> <p>INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> <p>Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.</p>
<p>5</p> <p>CADENA DE VALOR SOSTENIBLE</p> <p>Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.</p>	<p>10</p> <p>CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL</p> <p>Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.</p>

3.3. LA ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE DE MAPFRE México

[G4-15, G4-56, G4-57]

Para MAPFRE México, la responsabilidad de actuar éticamente es una prioridad, y rige su comportamiento atendiendo las demandas de sus grupos de interés en un ambiente de confianza y transparencia que construye todos los días.

A nivel global, MAPFRE establece en su Código de Buen Gobierno la manera en que la organización debe hacer negocios en cada país donde tiene operaciones. Este Código, promueve el respeto a los derechos humanos y la sociedad, a través de los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo para el cumplimiento de compromisos nacionales e internacionales afines a la filosofía de la organización.

La visión de responsabilidad social de MAPFRE permite actuar con debida diligencia para prevenir y erradicar conductas contrarias a los principios de ética y Buen Gobierno, independientemente de su naturaleza, y así evitar impactos negativos para la organización y el entorno en que se desarrolla.

Alineado al corporativo, MAPFRE México, adopta el esquema de responsabilidad social e implementa además, un Sistema Integral para la Gestión de Riesgos, mediante el cual, se controlan los procesos del negocio y se adecúa el nivel de riesgo respecto a los objetivos estratégicos de la organización.

En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ASG) forman parte de los riesgos operacionales, los estratégicos y de gobierno corporativo, ante lo cual la gestión en la organización se lleva a cabo de manera integral en el negocio.

Para dar seguimiento a los compromisos respecto al medio ambiente, se ha desarrollado e implementado el Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), mediante el cual se establecen metas de desempeño. Estas últimas se verifican por medio de auditorías internas y externas, para asegurar la mejora continua y cumplimiento.

Algunas de las prácticas son las soluciones eco-eficientes que se han implementado en las oficinas para contribuir en el ahorro y uso eficiente de la energía, y el agua, como son los esquemas de iluminación, ventilación y tratamiento de aguas. Cabe resaltar que las oficinas corporativas se encuentran en la Torre MAPFRE, edificio que fue construido con espacios que respetan el medio ambiente, y cuyo diseño permite el uso eficiente de los recursos naturales.

En cuanto a reputación corporativa, desde 2013, MAPFRE lleva a cabo un monitoreo en siete dimensiones: liderazgo, entorno laboral, oferta de productos y servicios, ciudadanía integridad, innovación y finanzas. A partir de los resultados obtenidos, se han diseñado planes de acción que atienden los riesgos y oportunidades en esta materia.

Compromisos internacionales con el desarrollo sostenible

[G4-15, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR8, G4-HR9, G4-HR10, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, FS5]

MAPFRE México, alineado a las directrices corporativas, adopta iniciativas de carácter internacional conforme los principios de actuación de la organización, y con alto reconocimiento global. Tal es, el caso de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y la Declaración Universal de Derechos Humanos, ante lo cual, MAPFRE reporta anualmente sus avances en el Informe de Progreso, logrando en este periodo el nivel máximo "Advance", otorgado por la ONU.

Adicionalmente, la organización, demuestra su interés por cumplir con Normas y Directrices internacionales, mediante la integración progresiva de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en la gestión del negocio en el marco del Código Ético y de Conducta, tomando como referencia el principio primero de la Política de Responsabilidad Social, así como en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.

MAPFRE México, contribuirá con los objetivos post 2015, de la misma forma que contribuye con los actuales Objetivos de Desarrollo del Milenio, desde su actividad empresarial y desde su actividad fundacional, alineado a las iniciativas del Grupo, como se muestra en la siguiente tabla:

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

Derechos humanos

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
1 APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA	Desempeño social <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Medidas de seguridad: G4-HR7 – Derechos de la población indígena: G4-HR8 – Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4 – Salud y seguridad en el trabajo: G4-LA5 - G4-LA8 – Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12 – Igualdad de retribución entre mujeres y hombres: G4-LA13 – Salud y seguridad del cliente: G4-PR1, PR2 – Privacidad del cliente: G4-PR8 Desempeño económico: G4-EC5	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 5: Fomentar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
2 EVITAR LA COMPLIPLICIDAD EN LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Desempeño social <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Medidas de seguridad: G4-HR7 – Derechos de la población indígena: G4-HR8 – Evaluación: G4-HR9 – Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos: G4-HR12 	

Derechos laborales

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
3 APOYAR Y RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y FILIACIÓN Y, EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	Desempeño social – Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4 – Inversión: G4-HR1, HR2 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
4 ELIMINAR TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN	Desempeño social – Inversión: G4-HR1, HR2 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil
5 ERRADICAR EL TRABAJO INFANTIL	Desempeño social – Inversión: G4-HR1, HR2 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer
6 ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN CON RESPECTO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN	Desempeño social – Empleo: G4-LA1, LA2 – Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12 – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 Desempeño económico: G4-EC6	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

Medio ambiente

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
7 APLICAR ENFOQUES ORIENTADOS AL DESAFÍO DE LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL	Desempeño económico: G4-EC2 Desempeño medioambiental – Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – General: G4-EN31	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
8 FOMENTAR UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Desempeño medioambiental – Materiales: G4-EN1, EN2 – Energía: G4-EN3 – EN7 – Agua: G4-EN8 – EN10 – Biodiversidad: G4-EN11 – EN14 – Emisiones: G4-EN15 – EN21 – Efluentes y residuos: G4-EN22 – EN24 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – Cumplimiento normativo: G4-EN29 – Transporte: G4-EN30 – General: G4-EN31 Desempeño social – Etiquetado de productos y servicios: G4-PR3, PR4.	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
9 FACILITAR EL DESARROLLO Y LA DIVULGACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: G4-EN2 – Energía: G4-EN5 – EN7 – Agua: G4-EN10 – Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – General: G4-EN31	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente

Anti-corrupción

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
10 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO	Desempeño social – Lucha contra la corrupción: G4-SO3 – SO5 – Comunidades locales: G4-SO2 – SO4 – Política Pública: G4-SO5, SO6	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

En 2012, MAPFRE adopta los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, *-iniciativa financiera del Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI)-*, que promueve la consolidación de aspectos medioambientales, sociales y de gobierno, en la gestión de riesgos y oportunidades del negocio. Estos principios conforman el primer marco global para el sector asegurador a nivel internacional y considera el impacto económico de estos temas en el negocio.

Entre los temas que se incluyen en esta iniciativa se encuentran el cambio climático, los daños a la biodiversidad y la degradación del ecosistema, la gestión del agua y la contaminación; así como aspectos sociales relacionados con la inclusión financiera, los derechos humanos, riesgos para la salud derivados del desarrollo y el envejecimiento de la población; y aspectos relacionados con el gobierno corporativo, cumplimiento de la regulación, gestión ética, conflictos de intereses y transparencia. A estos temas se les engloba como factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) del negocio.

Las acciones de MAPFRE en la integración de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros se conciben a través de lineamientos internos:

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	INFORME SOBRE LA INTEGRACIÓN AL NEGOCIO
1 INTEGRAR EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (CUESTIONES ASG) PERTINENTES A LA ACTIVIDAD DE SEGUROS.	<ul style="list-style-type: none"> – Actuación ética y socialmente responsable – Proceso de Materialidad y vinculación con los grupos de interés – Gestión de riesgos – Formación y desarrollo de colaboradores – Innovación en productos y servicios 2014, incluyendo aquellos de alto contenido social y medioambiental – Procedimientos de reclamaciones y quejas. – Relación y formación de distribuidores – Selección y formación de proveedores: Norma Corporativa de Compras; Criterios de Homologación – Política Medioambiental y Energética: Sistema de Gestión SIGMAYE
2 COLABORAR CON LOS CLIENTES Y SOCIOS COMERCIALES PARA CONCIENTIZAR SOBRE LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA, GESTIONAR EL RIESGO Y DESARROLLAR SOLUCIONES.	<ul style="list-style-type: none"> – Actuación ética y socialmente responsable – Proceso de Materialidad y vinculación con los grupos de interés – Gestión de riesgos – Canales de atención al cliente – Innovación en productos y servicios 2014, incluyendo aquellos de alto contenido social y medioambiental – Procedimientos de reclamaciones y quejas. – Selección y evaluación de proveedores: Norma Corporativa de Compras; Criterios de Homologación – Canales de relación con proveedores y sistemas de apoyo.
3 COLABORAR CON LOS GOBIERNOS, LOS REGULADORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS FUNDAMENTALES, CON EL FIN DE PROMOVER UNA ACCIÓN AMPLIA EN TODA LA SOCIEDAD SOBRE LOS TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA.	<ul style="list-style-type: none"> – Actuación ética y socialmente responsable – Proceso de Materialidad y vinculación con los grupos de interés – Participación en asociaciones – Gestión de riesgos
4 RENDIR CUENTAS Y MOSTRAR TRANSPARENCIA, DIVULGANDO DE MANERA PÚBLICA Y PERIÓDICA LOS AVANCES EN LA APLICACIÓN DE ESTOS PRINCIPIOS.	<ul style="list-style-type: none"> – Actuación ética y socialmente responsable – Proceso de Materialidad y vinculación con los grupos de interés – Modelo de Responsabilidad Social

La traducción oficial al español de estos Principios ha sido realizada por FUNDACIÓN MAPFRE y está disponible para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.mapfreggrupo.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/principios-aseguramiento-sostenible.shtml>

3.4. FACTORES Y RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO -ASG'S-

[G4-2]

Las tendencias actuales del mercado y la sociedad, han obligado a las compañías a atender y gestionar de manera ética y transparente los aspectos vinculados al impacto de sus operaciones. Las entidades financieras, no son la excepción, y han debido considerar los riesgos derivados de las expectativas de los grupos de interés, como resultado de crisis financieras y reputacionales.

Es por ello que, MAPFRE se responsabiliza por los impactos que generan sus actividades y atiende de cerca los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza -ASG-, integrándolos en la organización a través del modelo de actuación en responsabilidad social y su política en la materia.

Los Factores ASG en MAPFRE

[G4-14, G4-15, G4-45, G4-47, G4-EC2, G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6, FS4, FS9, FS10, FS11]

Los principios de actuación de MAPFRE establecen los términos en los que la organización debe llevar a cabo sus actividades y están enmarcados en el Modelo de Responsabilidad Social y las iniciativas voluntarias en las que participa. El Pacto Mundial, es el primer referente para el mapeo de los factores ASG y su clasificación en la organización, por lo que se han considerado las áreas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción donde se deberán implementar líneas de acción específicas para la gestión de los factores ASG en la organización:

CATEGORÍA	FACTORES ESPECÍFICOS
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> – Cambio climático – Eco-eficiencia: optimización de recursos – Preservación de la biodiversidad y la degradación de los ecosistemas – Contaminación
Social	<p>Derechos Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Empleo – Igualdad y no discriminación – Formación y desarrollo profesional – Salario digno – Conciliación de la vida laboral y personal <p>Seguridad y Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prevención: accidentes, bajas laborales, etc. – Salud: envejecimiento de la población, promoción de entornos saludables y programas globales – Seguridad: garantizar un entorno laboral seguro y confiable <p>Responsabilidad con los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Marketing responsable – Canales de reclamación y seguimiento – Seguridad y protección de datos – Innovación en productos y servicios – Negocios inclusivos: inclusión aseguradora <p>Cadena de valor (proveedores, subcontratistas, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Política y procedimientos de compras integrados: Selección, homologación y contratación incorporando criterios de responsabilidad social y medioambientales – Análisis y evaluación: Derechos laborales, Seguridad y Salud, Derechos Humanos, Medio Ambiente

CATEGORÍA	FACTORES ESPECÍFICOS
Gobierno	<p>Ética, Integridad y principios</p> <ul style="list-style-type: none"> – Órganos de gobierno: <ul style="list-style-type: none"> > Liderazgo del Consejo > Anticorrupción y soborno > Transparencia fiscal > Reglamentos/Códigos Éticos y de Conducta: seguimiento, cumplimiento, evaluación, mecanismos de denuncia (internos y externos) transparencia – Protección de los derechos de los accionistas

Para asegurar el cumplimiento normativo y minimizar la probabilidad de que los riesgos se materialicen, MAPFRE México cuenta con una estructura de gobierno corporativo donde la responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos, recae en los Órganos de Gobierno de la organización.

Por su parte, los factores ASG son periódicamente analizados en cada área específica, y se consideran en los Riesgos Operacionales, en los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, en los Riesgos de Cumplimiento y en los Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente.

Análisis de Riesgos ASG

[G4-14, G4-15, G4-45, G4-47, G4-EC2, G4-LA16, G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-HR12, G4-SO3, G4-SO4, G4-PR8, FS1, FS2, FS3, FS4, FS9, FS10, FS11]

La seguridad en las actividades que MAPFRE realiza es fundamental para la organización, y considera una actuación responsable en el manejo de riesgos vinculados con los colaboradores, la salvaguarda de la información de sus clientes, la ética y transparencia en el negocio, el cuidado y protección del medio ambiente, entre otros temas de relevancia, que derivan en la sostenibilidad de sus operaciones.

Ante esta perspectiva, MAPFRE aprueba en febrero de 2014 dos políticas importantes en materia de riesgos:

– **La Política de Gestión de Riesgos del Grupo:** donde se establecen las bases, los principios y el modelo general de actuación para la gestión de riesgos. Con esta política se pretende asegurar que el análisis de posibles riesgos sea parte de los procesos de toma de decisiones en la organización, y se promueva la gestión de riesgos eficaz, que contribuya en la preservación de la solvencia y fortaleza financiera del Grupo.

De acuerdo con esta política, la medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos, recae en los Órganos



de Gobierno del Grupo (Consejo de Administración, Comisión Delegada y Comité de Auditoría).

Para mayor detalle sobre la política de riesgos y los sistemas para su gestión y control, favor de consultar el Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados de Grupo MAPFRE.

– **La Política de la Función de Cumplimiento del Grupo:** tiene como objetivo minimizar la probabilidad de que se materialice el riesgo de cumplimiento, estableciendo para ello mecanismos de prevención y control eficaces, promoviendo la formación del personal en la materia y una cultura ética y legalidad en toda la organización.

Los factores ASG son administrados a través de los Riesgos Operacionales, los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, los Riesgos de Cumplimiento y los Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente, ya que figuran transversalmente en la organización.

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS EN MAPFRE

- **Estratégicos y de gobierno corporativo**
- **Operacionales,**
- **Financieros,**
- **De la actividad aseguradora**

– **Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo:** se gestionan a través de las Normas de Actuación ética, el Código de Buen Gobierno y el Código Ético y de Conducta y consideran los riesgos en:

- > Ética Empresarial y de Buen Gobierno Corporativo
- > Estructura Organizacional, Alianzas, Fusiones y Adquisiciones
- > Entorno Regulatorio y de Competencia

Su supervisión y control lo lleva a cabo el Comité de Ética

– **Riesgos Operacionales:** MAPFRE administra estos riesgos a través de una aplicación informática propia: Riskm@p, considerando un análisis de los procesos de las Unidades de Negocio a través de la identificación y evaluación de los riesgos potenciales que puedan afectar al negocio y a las áreas de soporte (Actividades Comerciales, Atención al Cliente, Coaseguro / Reaseguro, Comisiones, Desarrollo de productos, Emisión, Gestión administrativa, Inversiones, Provisiones técnicas, Recursos Humanos, Siniestros / Prestaciones y Sistemas tecnológicos). Riesgos operacionales de MAPFRE que tienen relación con los factores ASG:

ACTUARIALES	Riesgos por inapropiada tarificación de productos y por una incorrecta definición en la política de reaseguro
JURÍDICOS	Riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales
TECNOLÓGICOS	Riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones
RECURSOS HUMANOS	Riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla
COLABORADORES	Riesgos concernientes a la red comercial y profesionales externos (proveedores, etc.)
PROCEDIMIENTOS	Riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo
INFORMACIÓN	Riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
FRAUDE	Riesgos por falta de herramientas para la identificación de fraude Interno y /o externo
MERCADO	Riesgos ligados a la marca e imagen y por desconocimiento del mercado
BIENES MATERIALES	Riesgos de protección de activos

– **Riesgos financieros o de cumplimiento:** están vinculados al riesgo de sanciones regulatorias o legales, por incumplimiento, así como pérdidas materiales o pérdidas de reputación que puede sufrir una entidad como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, reglas y estándares internos y externos o requerimientos administrativos aplicables a su actividad.

De manera particular, MAPFRE México cuenta con diferentes medidas de previsión controladas por las áreas de Seguridad, Tecnología, Gestión Integral de Riesgos y la Dirección de Administración y Finanzas, dichas medidas permiten que cada colaborador perciba un entorno laboral seguro en el que su desempeño no se vea afectado.

– **Protección del Medio Ambiente:** los procesos para la gestión medioambiental impulsan el respeto al medio ambiente en los procesos de negocio (reducción de consumos, ahorro energético, reciclaje de papel y equipos informáticos, etc.). Durante el año 2014 se obtuvo la Certificación en Gestión Medioambiental (ISO14001) de las instalaciones de Torre MAPFRE.

– **Seguridad de las personas:** la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente (DISMA) administra los riesgos y daños que puedan afectar a las personas que trabajan en las

instalaciones de MAPFRE México, a través de aplicaciones e infraestructuras tecnológicas para el soporte de los procesos de negocio. Los procesos para la protección de las personas e instalaciones monitorean y controlan los riesgos que pueden afectar al principal activo de la empresa, las Personas.

> Brigadas de emergencias. Son grupos voluntarios de empleados capacitados para responder ante una emergencia. Contamos con:

> Brigada de Prevención y Combate de Incendios

> Brigada de Evacuación, Búsqueda y Rescate.

> Brigada de Primeros Auxilios.

— **Seguridad en las Instalaciones:** se dispone de Planes de Emergencia y Protección civil conforme lo determina la normatividad Mexicana, además de seguir estrictos estándares de seguridad americanos, que aseguran la detección oportuna de incendios, y alerta en caso de otras emergencias. Para asegurar un funcionamiento adecuado, los dispositivos son revisados periódicamente con un mantenimiento preventivo y correctivo.

Los programas de protección civil son comunicados a todo el personal que labora en las instalaciones, y consideran la integración de comisiones para la atención de emergencias. Estos programas son evaluados anualmente por las autoridades locales, promoviendo la mejora continua y la reducción del riesgo.

— **Seguridad de la información:** en México, se consideran medidas de prevención y atención para preservar los datos e información que pudieran estar en riesgo, ya sea de carácter interno o externo. Para la gestión de información, se han implementado sistemas de control interno, alineados al estándar internacional para la gestión de información: ISO/IEC27001 y de control externo, apegados a la Ley de protección de datos, que regula el tratamiento legítimo y controlado de datos personales.

Los procesos de Protección de los Sistemas de Información monitorean y controlan los riesgos a los activos de información de la empresa, para asegurar la *confidencialidad, disponibilidad e integridad*, con controles para la prevención de fraudes y acceso a la información, previniendo con ello, el robo de identidad.

Cumplimiento regulatorio

La gestión, apoyo e implantación y operación de medidas de SI para el cumplimiento de regulaciones que impactan a la empresa se rigen por:

— Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP): para el control de información al exterior de la organización, MAPFRE México se apega a la Ley de protección de datos, que regula el tratamiento de datos personales y establece la obligación de ofrecer a toda entidad o personal del que obtenga información, un Aviso de Privacidad y la garantía del manejo responsable de ésta. El aviso de privacidad de MAPFRE México puede ser consultado en: <http://www.mapfre.com.mx/privacidad-y-seguridad>

— Solvencia II. Asesoría en medidas de SI exigidas por la regulación, definición de controles a implantar.

— CUSF. Asesoría en medidas de SI exigidas por la regulación, definición de controles a implantar.

— FACTA. Asesoría en medidas de SI exigidas por la regulación, definición de controles a implantar.

Gestión Integral de Riesgos

Durante 2014, se desarrollaron significativos proyectos relacionados con la Gestión de Riesgos, mismos que se detallan a continuación:

1. Generación del Plan Director, como resultado del análisis de la regulación secundaria de la nueva Ley de Seguros y Fianzas, que establece las actividades a realizar para el cumplimiento normativo. Implementando una Oficina de Proyectos de Solvencia II para administrar y dar seguimiento a la ejecución de estas actividades.
2. Coordinación de la realización de los diferentes Estudios de Impacto Cualitativo y Cuantitativo efectuados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, con el objetivo de evaluar el grado de implementación del sistema de gobierno corporativo y revelación de Información; así como, el nivel de capitalización y solvencia de la Compañía.
3. Generación de Mapas de riesgo para la valoración de los riesgos operacionales; analizando en cada proceso, los tipos de riesgo afectados y su impacto económico.
4. Monitoreo y evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación de metodologías y cuestionarios, que incluye lo referente a la información financiera (SCIIF), buscando una mejora continua en el tiempo.

Operaciones y Medios

El entorno informático se encuentra protegido desde el punto de vista económico a través de una póliza de seguro; y anualmente se realizan análisis de coberturas y montos.



Continuidad de negocio

El proceso de gestión de la continuidad se activa ante la ocurrencia de un desastre, para minimizar el impacto y recuperar/restablecer los procesos críticos de Negocio/Servicio en el menor tiempo posible. El modelo se compone de varias fases, durante al año 2014 se concluyó con:

> El levantamiento de todos los procesos de Negocio/Servicio de la empresa.

> El Análisis de Impacto al Negocio (BIA).

> La definición de las Estrategias de Recuperación.

Enfoque MAPFRE frente a los riesgos

A nivel global han surgido nuevos desafíos e intereses de la sociedad en cuanto a factores ambientales, sociales y de gobierno o gobernanza -ASG-, ante lo cual, el sector asegurador tiene un rol estratégico, por la naturaleza de los servicios y operaciones que realiza. Su objetivo es reducir y reparar los impactos negativos que sucedan derivados de esos riesgos.

En este sentido, los riesgos derivados del cambio climático son los que han tenido mayor impacto económico, sin embargo, resaltan también las demandas sociales en torno a los riesgos relacionados con otros factores como el envejecimiento de la población, los derechos humanos, la desigualdad económica y social, la ética de las organizaciones y la reputación, entre otros. Ofreciendo la oportunidad a las empresas aseguradoras de desarrollar productos innovadores, relacionados con estos factores ASG, que impacten de forma positiva las sociedades en las que operan.

Por otra parte, además de la gestión adecuada de los riesgos, es necesario generar una cultura aseguradora entre los clientes y la sociedad, para tomar conciencia de la importancia de conocer, prevenir y adoptar soluciones de protección y mitigación de los diferentes riesgos que pueden existir en la vida personal y profesional, para que llegado el momento, se puedan afrontar sin que afecten al patrimonio.

Ante esta responsabilidad, MAPFRE México promueve productos que atienden las necesidades de la sociedad, como son los Microseguros, y productos dirigidos a colectivos con niveles de renta limitados. Con lo cual, se pretende reducir las desigualdades sociales y proteger el patrimonio de las familias que ponen emprenden pequeños negocios.

3.5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO A DISPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES

[G4-57, G4-58, G4-HR2, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-SO3, G4-SO4]

MAPFRE México implementa y mejora de manera continua los programas internos que respaldan el Modelo de Responsabilidad Social a fin de asegurar la actuación ética y sostenible de la organización. A continuación se enlistan las políticas, normativas, procedimientos, protocolos y otros documentos de referencia que se encuentran a disposición de los colaboradores, para asegurar su actuación ética y responsable, conforme los principios y valores de la organización.

Políticas

- Código de Buen Gobierno
- Código Ético y de Conducta
- Política de Auditoría Interna
- Política de Control Interno
- Política Medioambiental y Energética
- Política de Seguridad de la Información

Normativas, Protocolos y Reglamentos

- Norma Corporativa de Compras
- Norma de Gastos
- Norma de Uso de Internet
- Normativa sobre Seguridad de la Información
- Normas Prevención de Blanqueo de Capitales
- Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso

Otros documentos de referencia

- Nuevo posicionamiento estratégico de MAPFRE
- Planes de Prevención
- Aspectos Básicos sobre Ley Orgánica de Protección de Datos

- Canal de Denuncias Financieras y Éticas: acceso a los canales de denuncias MAPFRE

Algunas de las actuaciones y programas mas relevantes sobre los cuales trabajamos de manera permanente son:

– **Código Ético de Conducta y Comité de Ética:** [G4-49, G4-50, G4-57, G4-LA16, G4-HR3, G4-HR12]

Establece los principios bajo los cuales todos los colaboradores de MAPFRE deben conducirse tanto internamente como con terceros. Estos principios promueven la responsabilidad, la solidaridad y la cooperación en el trabajo; el respeto y la integridad por la legalidad, y la promoción de un entorno laboral confiable, en el que el desarrollo personal y profesional esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso, hostigamiento o discriminación; orientando a los colaboradores en su actuar profesional.

1) RELACIONES CON Y ENTRE LOS COLABORADORES:

- Derechos laborales
- Compromiso, eficiencia y desarrollo profesional
- Respeto a las personas
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Prevención de Riesgos Laborales
- Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa
- Confidencialidad de la Información y Protección de datos de carácter personal

2) RELACIONES CON TERCEROS

- Marca e imagen de la empresa
- Calidad del servicio, atención al cliente y competencia leal
- Relación con proveedores
- Relación con los socios
- Conflictos de intereses
- Anticorrupción y soborno

3) RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Política de actuación
- Política medioambiental
- Transparencia de la información

4) CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA Comité de Ética: competencias, composición y régimen de funcionamiento

Para asegurar el cumplimiento y conocimiento de este Código, se ha integrado al programa de formación institucional y se mantiene a disposición pública en la página web e intranet de MAPFRE México.

El Comité de Ética tiene como función asegurar el cumplimiento y la supervisión de esta normativa, a través de consultas de interpretación, resolución de denuncias, vigilancia y actualización según las demandas de la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación vigente y promoción de su contenido entre los colaboradores de la organización.

– **Canal de Denuncias:**

[G4-58]

Se desarrolló un sistema para dar cumplimiento al código de Buen Gobierno de MAPFRE. Esta herramienta se denomina **Sistema de Actuación Ética**, donde se registran los reportes de actividades que atenten contra los principios de actuación ética a nivel local, ya sea entre los colaboradores, los representantes (proveedores, aliados, clientes, etc.), o la organización misma.

Esta herramienta, consiste en un sistema electrónico donde, cualquier representante de la organización puede denunciar anomalías de carácter Financiero Contables o de Cuestiones Éticas, en forma anónima y confidencial. El acceso público es a través del portal MiMAPFRE, para los representantes de la empresa y a través del portal institucional www.mapfre.com.mx para la comunidad externa.

Los reportes son analizados por la Dirección de Auditoría. En este periodo, se registraron denuncias del área de siniestros, las cuales se atendieron mediante la Segregación de funciones, niveles de autorización y monitoreo de pagos generados.

– **Prevención y Blanqueo de Capitales:** a nivel global, MAPFRE está comprometido con la prevención de ilícitos relacionados con el blanqueo de capitales, y a nivel local debe cumplir con la Ley para las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, por lo que vigila de manera continua cualquier actividad que resulte sospechosa y tenga el propósito de blanquear recursos de procedencia delictiva a través de la identificación y conocimiento de los clientes y el monitoreo de operaciones. En este periodo, se capacitaron en esta materia, a 729 colaboradores, acumulando 1,458 hrs. de formación en "Prevención y detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita", duplicando los resultados del ejercicio 2013.

– **Lucha contra el Fraude:** toda acción u omisión intencionada y contraria a la verdad, en la contratación de servicios, declaración de siniestros o acreditación de daños

con el propósito de obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora, se entiende, para MAPFRE como fraude. Para evitar y atender acciones de esta naturaleza, MAPFRE México ha implementado políticas y procedimientos que establecen el mecanismo a seguir para la resolución de actividades de estas características en las unidades de negocio, vigiladas y ejecutadas por el Comité de Lucha contra el Fraude.

En 2014 se llevó a cabo una campaña para alentar a los colaboradores de las áreas de Siniestros a que detecten casos en los que mediante engaño constatado (debidamente probado) se pretenda obtener un pago al que no se tiene derecho. Las personas capacitadas fueron tres, acumulando nueve horas de formación en este tema.

Durante este ejercicio, se reportaron casos en el que el Comité consideró la posibilidad de fraude, pero ninguno de éstos generó la presentación de denuncia o condena de alguna persona por el intento de fraude, solo se obtuvo el desistimiento de la reclamación o notificación del rechazo de la reclamación.

— **Control Interno:** El control interno aplica para todo individuo sin importar el nivel que ocupe en la empresa y tiene como objetivo mantener la mejora operativa interna y fomentar el control de riesgos que puedan impactar en las metas estratégicas de MAPFRE México a través de:

- > Eficiencia y eficacia de los procesos internos.
- > Confianza de las partes interesadas: administración, beneficiarios, sociedad, entre otros.
- > Disponibilidad de recursos: se considera que a menor cantidad de riesgos no controlados o indefinidos, es posible evitar la inversión en recursos asignados para este fin.

En Julio de 2008, el *Consejo de Administración y Comité de Auditoría de MAPFRE S.A.*, aprobó la política en materia de Control Interno; en la que se establece la periodicidad de las actuaciones relevantes, para mantener el Sistema de Control Interno. Actualmente, esta política se encuentra en revisión para su adaptación a los requerimientos establecidos en la nueva Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas que entrará en vigor en abril del 2015, por lo que la publicación se llevará a cabo antes de dicha fecha y posterior a su aprobación en el Consejo de Administración.

En este periodo, se capacitaron a 39 colaboradores en esta materia, y se registró una denuncia en el portal de actuación ética relativo al área de Siniestros, la cual se resolvió mediante la segregación de funciones, niveles de autorización y monitoreo de pagos.

— **Aspectos legales del seguro:** todos los nuevos colaboradores y distribuidores obtienen en el curso de inducción a MAPFRE México, la capacitación referente a los principios éticos del negocio y su gestión, incluyendo los siguientes temas: Seguridad de la Información, Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Normas de Control Interno, Código Ético y de Conducta, Bases de la Actividad Aseguradora, Actuación Ética, Gestión por Procesos, Evaluación ADN MAPFRE, Igualdad, Programa de Responsabilidad Social, Plan Futuro Seguro con MAPFRE y Soluciones MAPFRE.

En este paquete de capacitación se pretende que todos los colaboradores se familiaricen con la cultura de MAPFRE México y sus principios de actuación.

CURSO	2013		2014	
	No. COLABORADORES	HORAS TOTALES	No. COLABORADORES	HORAS TOTALES
Código de Ética y Conducta	1,294	1,554	2,171	1,202
Blanqueo de Capitales	1,135	736	1,458	729
Control Interno	156	178	39	39

Esta política se encuentra en revisión para su adaptación a los requerimientos establecidos en la nueva ley de Instituciones de Seguros y Fianzas que entrará en vigor en abril del 2015

A partir de 2015, se llevará a cabo la capacitación en seguridad informática para la red comercial MAPFRE México.

— **Auditorías de Responsabilidad Social:** desde hace seis años, corporativo, MAPFRE establece un proceso de verificación por parte de la firma de auditoría *Ernest & Young*, quien identifica áreas de oportunidad en materia de RS y proporciona recomendaciones para mejorar en la operación e implementación de este tema en las actividades diarias de la organización. Por su parte, MAPFRE México participa en la evaluación anual como Empresa Socialmente Responsable que lleva a cabo localmente el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). Obteniendo por séptimo año consecutivo el distintivo ESR, por la gestión de responsabilidad social y los ámbitos de Calidad de Vida, Ética Empresarial, Medio Ambiente y Vinculación con la Comunidad en la empresa. Adicionalmente, MAPFRE México realiza auditorías de recertificación y/o seguimiento al Modelo de Equidad de Género, a través del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) para fortalecer la gestión ética y de responsabilidad social en la empresa. Durante este año, se impartieron 3,624 hrs. de capacitación a 1,123 colaboradores, en cuestiones de Derechos Humanos en las áreas de negocio.

— **Otros programas:** para mantener constantemente informados a nuestros colaboradores sobre situaciones que pongan en riesgo la actuación ética de MAPFRE México, se mantiene publicado y con libre acceso en intranet, el resumen de la Política y Tipologías de Operaciones Inusuales.

3.6. PRINCIPALES ASOCIACIONES

[G4-16]

1. Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI)
2. Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
3. Asociación Latinoamericana de Seguro Agropecuario (ALASA)
4. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)
5. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
6. Asociación de Compañías Afianzadoras de México (AFIANZA)
7. Servicios Especializados de Vehículos, Volkswagen (SEVASA)
8. Comité de Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA)
9. Colegio Nacional de Actuarios (CONAC)
10. Asociación Mexicana Automovilística
11. Asociación de Seleccionadores de Riesgos en el Seguro de Personas (ASERP)
12. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)
13. Funcionario del Sector Asegurador (FUSA)
14. Endeavor Universidad de las Américas Puebla
15. Consejo Agropecuario de Jalisco
16. Club Rotario Toluca Suroeste
17. Club LídeRS empresas Líderes en Responsabilidad Social
18. Fideicomiso Institucional en Relación a la Agricultura - (FIRA)
19. Asociación de Bancos de México - (ABM)
20. Nacional Financiera (NAFIN)
21. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación - (ASARPA).
22. Asociación Mexicana de Actuarios - (AMA)
23. Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos - (ALSUM)
24. Asociación Internacional de Actuarios - (AIA)
25. Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A.C.



4

Dimensión Social de MAPFRE México

4.1. FACTOR HUMANO EN MAPFRE

En MAPFRE México sabemos que hoy en día las organizaciones ya no están limitadas por fronteras, el mundo empresarial se ha convertido en un lugar global en el que todos debemos ser capaces de trabajar con personas de diferentes culturas, situación que nos permite el desarrollo de una actitud flexible en la que el respeto y la confianza son elementos primordiales para poder construir todos juntos un clima laboral sano en el que no solo logremos sino superemos los objetivos establecidos, permitiendo además, el desarrollo profesional y laboral de todos sus colaboradores.

En este sentido y para dejar de lado cualquier suposición o ambigüedad al respecto, en nuestro Código de Ética, se establecen reglas muy claras de actuación en las que todos los participantes de nuestra gestión empresarial se desempeñarán en un espacio libre de discriminación, explotación, intimidación o desigualdad, esto con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Este código, al que se puede acceder tanto a través de la intranet como de la web corporativa, considera un canal de consultas y denuncias a disposición de los colaboradores.

Las políticas de recursos humanos tienen como objetivo potenciar el compromiso de los colaboradores con los valores de MAPFRE lo que resulta en el desarrollo de personas con habilidades y capacidades globales.

Esta sección da respuesta a los temas identificados como más relevantes tanto para MAPFRE como para sus grupos de interés (colaboradores, proveedores y clientes), que han participado en el proceso de materialidad, lo que de principio nos lleva a la definición de este término.

¿Qué es la materialidad? Materialidad es señalar aquellos asuntos especialmente relevantes para la sostenibilidad de una organización, por cuanto refleja sus efectos económicos, ambientales y sociales más significativos y/o influyen de forma sustancial en las evaluaciones, decisiones y percepciones de sus grupos de interés.

A continuación 4 de los 18 temas identificados como relevantes para MAPFRE a nivel Corporativo directamente vinculados con temas sociales:

PROMOVER un entorno de trabajo en el que se respete la diversidad, la igualdad y la no discriminación

GARANTIZAR la seguridad y estabilidad en el empleo

Ofrecer **FORMACIÓN** y desarrollo profesional a los colaboradores

Asegurar la **SALUD** y bienestar de los colaboradores

4.1.1. Organización, estructura de la plantilla

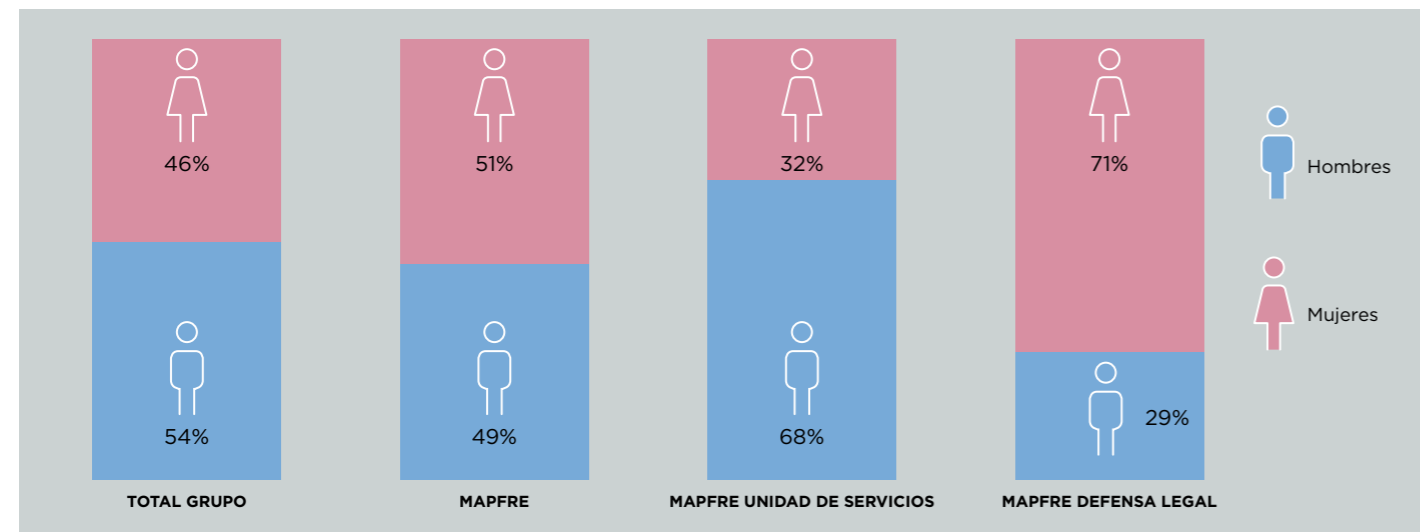
[G4-9 G4-10, G4-LA2, G4-LA3]

Actualmente MAPFRE México cuenta con 1,752 colaboradores, de los cuales el 54% son hombres y 46% mujeres; destacando que si bien se observa con respecto a años anteriores una disminución del 4%, se ha mantenido tanto el número de plazas como la cobertura de contrataciones fijas, esto a pesar de las fluctuaciones de mercado y situación socioeconómica en el país, lo que refrenda el compromiso de retención y desarrollo del talento, el capital más importante con el que se cuenta reflejándose en una rotación del 11%.

Plantilla de colaboradores

	2012						2013						2014					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%	No. empleados	%
Hombres	653	50	377	67	1,030	55	611	49	392	68	1,003	55	588	49	362	66	950	54
Mujeres	660	50	187	33	847	45	633	51	187	32	820	45	617	51	185	34	802	46
TOTAL	1,313	100	564	100	1,877	100	1,244	100	579	100	1,823	100	1,205	100	547	100	1,752	100

Cifras redondeadas.



Distribución por edad

La edad media de empleados es de 34.78 años y la antigüedad promedio en la organización es de 6 años.

EDAD	2012						2013						2014					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES
<30 años	195	239	142	74	337	313	141	173	137	70	278	243	144	182	119	60	263	242
30 a 39 años	291	322	183	94	474	416	285	321	174	87	459	408	257	270	163	94	420	364
40 a 49 años	133	88	39	17	172	105	137	123	64	26	201	149	141	133	62	25	203	158
50 ó más	34	11	13	2	47	13	48	16	17	4	65	20	46	32	18	6	64	38
TOTAL	653	660	377	187	1,030	847	611	633	392	187	1,003	820	588	617	362	185	950	802

4.1.2. Empleo y selección

[G4-10, G4-LA1, G4-LA3, G4-HR5, G4-HR6, FS4]

En MAPFRE México sabemos que la fidelidad, el compromiso y la responsabilidad de un colaborador son factores esenciales no solo para lograr buenos resultados sino también para permanecer en el mercado como una organización competitiva en la que el compromiso bidireccional de los colaboradores representa una ventaja determinante en la gestión empresarial.

Es decir, un colaborador comprometido se convierte, en el mejor embajador de MAPFRE, por lo que una de sus principales ocupaciones, es involucrarlos desde su ingreso en su filosofía empresarial a través de, la identificación de talento y la detonación de su potencial, logrando con ello asegurar su permanencia en la organización.

MAPFRE México, comunica su filosofía a todos los colaboradores a través de la Misión, Visión y Valores; acciones mediante las cuales se establecen las bases para generar un ambiente laboral confiable e integrador que promueve el trabajo en equipo de forma constructiva y ética.

Siendo consistentes con estos principios, se promueve la estabilidad laboral de los colaboradores, mediante un compromiso profesional por ambas partes, estableciendo contratos por tiempo indeterminado a un 93% de nuestra plantilla laboral, incrementando en 2014 la proporción de contrataciones bajo estos términos.

	SEGUROS						RESTO DE LA ACTIVIDAD					
	2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES	No. HOMBRES	No. MUJERES
Contratos a tiempo indeterminado (contratos fijos)	646	658	606	630	588	615	343	170	347	173	332	176
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	7	2	5	3	0	2	34	17	45	14	30	9
TOTAL	653	660	611	633	588	617	377	187	392	187	362	185

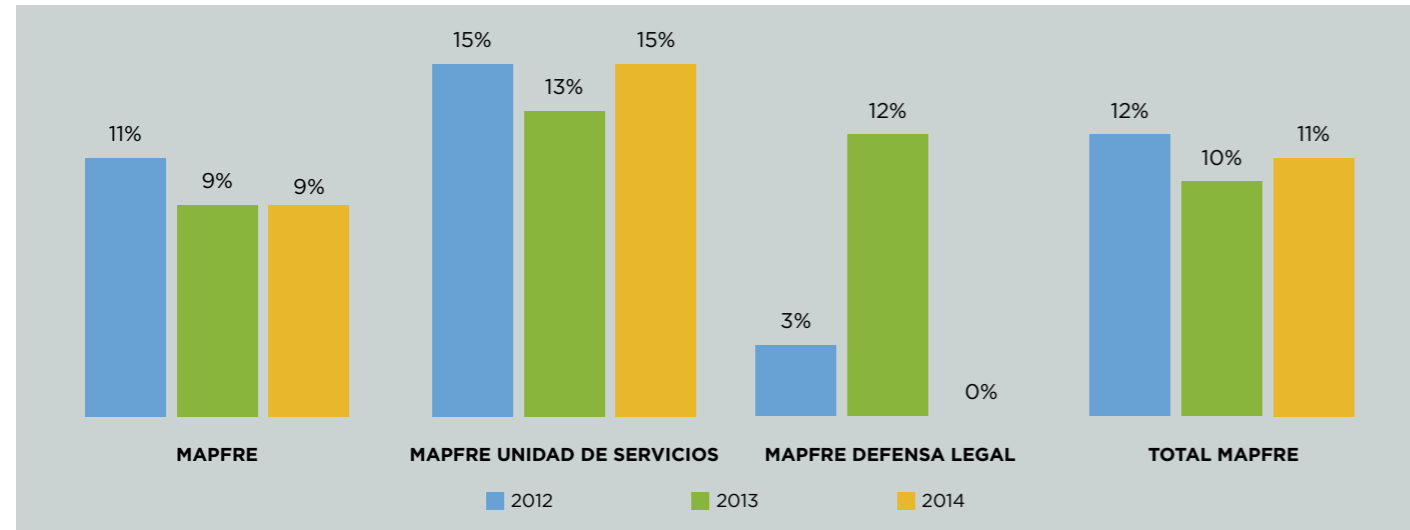
En MAPFRE México se promueven las prácticas de trabajo digno y se condena el trabajo infantil y el trabajo forzoso, apegándose a la legislación laboral nacional y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). De igual manera, se protegen los derechos del personal a través del Reglamento Interior de Trabajo y se mantiene una línea de máximo respeto de los derechos de los trabajadores en materia sindical y negociación colectiva de acuerdo con la Ley.

Durante este periodo se han tenido altas y bajas en la organización por los siguientes motivos:

BAJA	2012						2013						2014					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Voluntarias	73	59	43	37	116	96	64	58	37	36	101	94	45	49	56	23	101	72
Despidos	25	25	15	9	40	34	12	19	3	3	15	22	8	8	6	2	14	10
Excedencias	26	28	69	50	95	78	60	51	36	26	96	77	27	12	24	13	51	25
Jubilaciones	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0
Prejubilaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecimientos	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Invalideces	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Rotación

En MAPFRE México existe un compromiso por el desarrollo y retención de talento, lo cual se refleja con la disminución del indicador de renuncias voluntarias presentadas en 2013, es decir, 195 contra 173, lo cual registra un decremento en este concepto del 11%.



A continuación se muestran las bajas por maternidad y días de descanso otorgados a nuestros colaboradores por la llegada de un nuevo miembro de la familia.

Entidad	TIPO DE BENEFICIO	INCAPACIDAD POR MATERNIDAD		SEIS DÍAS DE DESCANSO POR MATERNIDAD		CINCO DÍAS DE DESCANSO POR PATERNIDAD	
		FEMENINO	FEMENINO	FEMENINO	MASCULINO		
MAPFRE México	SEXO						
	Empleados con derecho		620	620		595	
	Empleados que lo disfrutaron		37	27		17	
	Empleados reincorporados después de la incapacidad		37	No aplica		No aplica	
	Días perdidos		No aplica	No aplica		No aplica	
MUS	SEXO						
	Empleados con derecho		166	No aplica		354	
	Empleados que lo disfrutaron		11	0		4	
	Empleados reincorporados después de la incapacidad		10	No aplica		No aplica	
	Días perdidos		No aplica	No aplica		No aplica	
DEFENSA	SEXO						
	Empleados con derecho		20	No aplica		8	
	Empleados que lo disfrutaron		2	0		0	
	Empleados reincorporados después de la incapacidad		2	No aplica		No aplica	
	Días perdidos		No aplica	No aplica		No aplica	
FIANZAS	SEXO						
	Empleados con derecho		17	17		19	
	Empleados que lo disfrutaron		1	1		0	
	Empleados reincorporados después de la incapacidad		1	No aplica		No aplica	
	Días perdidos		No aplica	No aplica		No aplica	

Durante el 2014, se registró un 6% de colaboradoras que ejercieron su derecho a incapacidad, registrándose la baja de solo una de ellas tras su maternidad; con respecto a los colaboradores, el 2% disfrutaron de los días de descanso por paternidad.

Selección

[G4-LA10]

En MAPFRE México entendemos que la productividad está relacionada tanto con habilidades como con capacidades técnicas lo que permite el desarrollo de tareas requeridas en cada uno de los puestos asignados, por lo que, para empatar a los candidatos adecuados con los puestos disponibles, se han implementado metodologías que permiten identificar a los mejores candidatos, reduciendo de esta forma la probabilidad de una asignación inadecuada de la plaza vacante.

Las políticas de Recursos Humanos, de la mano del Código de Ética y Conducta, soportan el proceso de reclutamiento y selección, generando transparencia, seguridad, compromiso y confianza de cara a los colaboradores. Actualmente, se utilizan para este proceso las siguientes herramientas:

- **Psycowin:** identifica la compatibilidad del postulante con las necesidades del puesto, a través de una evaluación del perfil que considera 5 competencias de liderazgo y 8 competencias institucionales.
- **Assessment Center:** proceso estandarizado de evaluación que minimiza el sesgo en las evaluaciones, reforzando el principio de igualdad de oportunidades. Se maneja en procesos de selección, promoción interna, evaluación e identificación de necesidades de formación, así como en planes de carrera y desarrollo.

Cobertura de plazas vacantes:

La gestión de personal en MAPFRE México es una responsabilidad compartida de todas y cada una de las áreas ejecutivas que tienen personal a su cargo, por lo cual, al crearse una vacante, los encargados de área utilizan los instrumentos implementados para la correcta selección, considerando en todo momento el cumplimiento de los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades e inclusión laboral.

Para fomentar la retención y crecimiento del talento, se publican en primer lugar las vacantes en el portal de la intranet, de tal forma que aquellos interesados en participar en la selección tienen la posibilidad de conocer los requerimientos con anticipación y prepararse para su postulación; posteriormente, en caso de no cubrir la vacante con recursos internos, se abre la oportunidad a candidatos externos que compartan la estrategia empresarial de MAPFRE México y demuestren las habilidades y capacidad técnica para ejecutar las tareas que el puesto demande.



Las fuentes externas de reclutamiento provienen de Universidades, Grupos de Intercambio del Sector Asegurador, Ferias de Reclutamiento, Bolsas de Trabajo y Networking, buscando a los candidatos que cubran el perfil requerido y estén interesados en desarrollar una carrera profesional con MAPFRE México.

A través del ejercicio de la política de Integración de Personal, MAPFRE México, reitera la importancia de observar elementos de competencia, conocimiento, experiencia, formación y de actitud para la selección de su plantilla.

Modelo de competencias

El Modelo de Competencias integra los procesos ligados a Capital Humano para atraer, desarrollar y retener al mejor talento humano.

Además gestiona el modelo de Cultura Organizacional, mediante una efectiva planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de procesos, capaces de promover el desempeño eficiente de nuestros colaboradores.

Con la aplicación de este modelo, se facilita la selección de personal acorde a las necesidades de la organización, identificando además las necesidades de formación para el desarrollo de habilidades y estructuración de planes de carrera.

Adicionalmente, los resultados obtenidos se utilizan para el análisis de compensaciones alineadas al desempeño, mejorando la gestión de capital humano impactando de manera directa al logro de objetivos corporativos.

Sistema de Gestión del Desempeño y Talento
[G4-LA10, G4-LA11]

La Evaluación del Desempeño le permite a MAPFRE México, tener una medición sistemática, objetiva e integral del rendimiento y logros de los colaboradores. Con la institucionalización del Sistema de Gestión del Desempeño y Talento se alinean los objetivos estratégicos corporativos con los objetivos individuales del colaborador, lo que permite tener una mayor sinergia interna.

Mediante los beneficios de la consolidación del Sistema, se logra:

- Tener una comunicación más transparente Líder-Colaborador en la asignación de objetivos, esto permite focalizar esfuerzos para alcanzar las metas comunes.
- Permitir al líder gestionar a sus colaboradores dirigiendo sus esfuerzos e identificando sus necesidades para establecer planes de desarrollo individual que mejoren su desempeño.
- Establecer estrategias para apoyar a colaboradores cuyo resultado no ha sido satisfactorio.
- Fortalecer la cultura de evaluación por Competencias, es decir, por comportamientos deseables, objetivos y medibles mitigando la subjetividad.
- Diferenciar a los colaboradores con base a su desempeño y clasificándolos en grupos de talento.
- Elegir a los colaboradores de alto potencial para participar en los Programas de crecimiento y desarrollo institucionales.

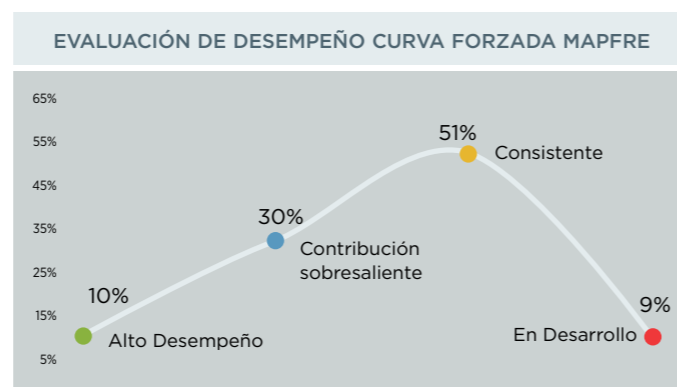


Proceso de Evaluación del Desempeño
[G4-LA10, G4-LA11,]

Entre las funciones del Rol de Líder en MAPFRE México, está dirigir el proceso de Evaluación del Desempeño. Este proceso inicia con la Definición y Asignación de Objetivos, en el que el líder en conjunto con sus colaboradores, definen y acuerdan los Objetivos en los que trabajarán en el año. La siguiente fase es la Evaluación de Seguimiento, la cual tiene como propósito verificar si se van logrando los objetivos o en su caso tomar las medidas correctivas necesarias. Finalmente se lleva a cabo la Evaluación Anual, donde el líder y el colaborador se reúnen para evaluar el logro de los objetivos, esta sesión es muy importante ya que en ella el líder indica a su colaborador las fortalezas y áreas de oportunidad identificadas.

De esta manera, el Sistema de Gestión del Desempeño, se consolida como una herramienta de gestión importante, ya que permite al líder dirigir los esfuerzos de su equipo, con el establecimiento de objetivos relevantes para la organización, identificar a los colaboradores de Alto Desempeño y Potencial y generar acciones para su retención y desarrollo.

La siguiente gráfica muestra la curva forzada de Talento de 2014 con los grupos de talento existentes en la Compañía.



En el ejercicio 2014, se evaluaron a 1,147 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera:

- > Directores: 36
- > Responsables: 72
- > Coordinadores: 265
- > Operativos: 774

Todos los colaboradores participan en los Programas de Formación Institucionales, particularmente, los colaboradores ubicados en la categoría en Desarrollo, reciben retroalimentación directa por parte de su Director para brindarles el apoyo para mejorar su desempeño.



Como resultado de la Gestión del Desempeño, se integra la "Matriz de Méritos", instrumento mediante el cual es posible diferenciar la recompensa para los colaboradores, en un entorno de transparencia, objetividad y claridad para todas las partes, generando así confianza para quienes colaboran en MAPFRE México.

Para la evaluación de los colaboradores se consideran además los indicadores económicos conforme la tendencia del país, como es el índice de inflación, el porcentaje del incremento al salario mínimo nacional y la tendencia porcentual de incremento para el sector asegurador. Con lo cual, además de mantener la equidad interna, se promueve la competitividad salarial en el mercado.

Política de compensaciones
[G4-54, G4-55, G4-EC5, G4-LA13]

Grupo MAPFRE promueve el pago justo y apropiado para todos y cada uno de sus colaboradores, por lo cual se ha implementado a nivel global una política retributiva, donde se compromete a que la compensación sea acorde al puesto de trabajo y el desempeño del colaborador.

Anualmente se revisan los salarios y se evalúan las modificaciones a los Tabuladores en base a estudios de competitividad salarial, e incrementos generales determinados por indicadores económicos externos, así como los límites presupuestales o estrategia de compensaciones que se defina.

El incremento salarial individual se determinará en función del desempeño observado del colaborador, su desarrollo profesional, las promociones alcanzadas en la empresa y la desviación de la retribución de la persona.

En términos generales, los salarios de MAPFRE son superiores al salario mínimo de los países en donde opera. Para el caso de México, el incremento salarial fue del 86.3% con respecto al aumento mínimo del país.



En MAPFRE México superamos la compensación mínima salarial en un 231%, con lo cual nos posicionamos como una empresa que otorga mejores beneficios a sus colaboradores.

	SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN MAPFRE	SALARIO MÍNIMO PAÍS 2015	% INCREMENTO SALARIO MAPFRE CON RESPECTO AL MÍNIMO DEL PAÍS
MÉXICO	6,964.00	2,103.00	231%

4.1.3. Diversidad e igualdad de oportunidades

[G4-LA4, G4-LA12, G4-LA13]

Proveer un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación

Grupo MAPFRE es una empresa de carácter global y se apega a distintos principios internacionales para la protección de derechos humanos. En este tenor, se promueve la diversidad e igualdad de oportunidades entre nuestros colaboradores, en un ambiente libre de discriminación por condiciones físicas, ideológicas o sociales, lo que permite:

- Mayor Equidad
- Compensación por logro de metas
- Reconocimiento al esfuerzo
- Fortalecimiento de una cultura basada en la equidad, la justicia y la transparencia

La descripción de puestos son también referencia para la cobertura de plazas vacantes cuya principal característica es la descripción de funciones, actividades y tareas permitiendo con ello la identificación de competencias, formación académica, conocimiento de idiomas, experiencia, necesarias para desempeñar óptimamente el puesto, dejando de lado las apreciaciones personales.

Grupo MAPFRE mantiene un diálogo permanente con los representantes legales de los colaboradores y promueve los derechos laborales a través del área de Recursos Humanos conforme la normatividad local. Se reconoce a estos representantes como grupo de interés de la organización y mantiene una línea de respeto en materia sindical o de negociación colectiva, cabe mencionar que en la legislación laboral mexicana no existe la obligación del preaviso, y en MAPFRE México no hay presencia de colectivos.



PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD

A nivel global, MAPFRE ha establecido un compromiso para integrar colaboradores con discapacidad y promover su desarrollo profesional, en un ambiente libre de discriminación mediante la implementación desde el 2013, de actuaciones que contribuyan en:

1. La integración laboral de las personas con discapacidad,
2. La generación de una cultura en la que la discapacidad no se observe como una incapacidad,
3. La mejora de la calidad de vida a través de la accesibilidad física y tecnológica, para las personas con discapacidad que trabajan en MAPFRE
4. El desarrollo de productos y servicios dirigidos a este colectivo.

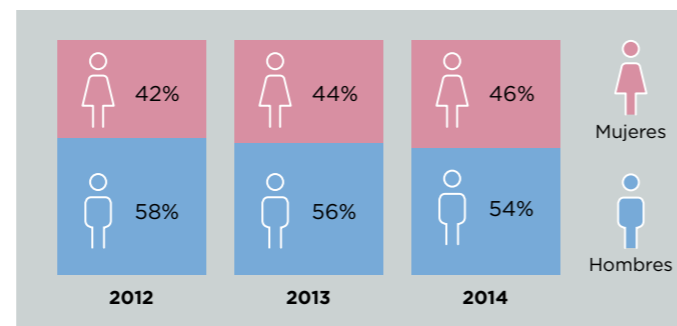
EQUIDAD DE GÉNERO [G4-LA12, G4-LA13]

En línea con el compromiso de Grupo MAPFRE para proteger los Derechos Humanos y fomentar la equidad, MAPFRE México refrenda por quinto año consecutivo, el reconocimiento como una de las Empresa con Equidad de Género, gracias al éxito del modelo que ha implementado. Mediante este instrumento se integra a la Cultura Organizacional prácticas de gestión laboral que ofrecen igualdad de oportunidades y condiciones para que estas oportunidades se aprovechen en las mismas condiciones.

Este certificado lo otorga el Instituto Nacional para las Mujeres mediante la validación de la implementación del modelo MEG:2012, mismo que fue actualizado en 2013, impulsando cambios significativos en la Cultura de MAPFRE y su modelo institucional.

Actualmente, la distribución de puestos ejecutivos ha variado en el tiempo, considerando relevante el incremento de puestos ejecutivos ocupados por mujeres en los últimos 3 años, observando un 2% mayor respecto al 44% del año anterior, y una relación entre hombres y mujeres del 7.85%.

Distribución de puestos ejecutivos por género:



Distribución por género y nivel [G4-EC6, G4-LA10, G4-LA12]

El modelo de equidad de género ha transformado la visión de MAPFRE México identificando las actitudes sexistas y de desigualdad entre hombres y mujeres en los distintos ámbitos de convivencia, motivando al cambio cultural entre los colaboradores y grupos de interés y fomentando la denuncia de acciones discriminatorias, hostigamiento y acoso o menosprecio

Distribución de plazas por nivel y género:

NIVEL	ÁREA	2012			2013			2014		
		HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Alta Dirección	Seguros	8	1	9	1	0	1	0	0	0
	Resto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Directores	Seguros	4	0	4	10	2	12	25	1	26
	Resto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes y Mandos	Seguros	152	111	263	129	103	232	120	115	235
	Resto	3	6	9	3	6	9	4	8	12
Técnicos	Seguros	261	243	504	253	247	505	219	202	421
	Resto	243	79	322	205	70	294	235	67	302
Administrativos	Seguros	41	38	79	31	38	76	63	74	137
	Resto	78	41	119	70	37	107	80	78	158
Personal de Apoyo	Seguros	12	5	17	6	5	12	4	3	7
	Resto	3	0	3	14	2	16	15	4	19
Comerciales	Seguros	175	262	437	170	235	406	157	222	379
	Resto	50	61	111	55	58	153	28	28	56
TOTALES	Seguros	653	660	1,313	606	630	1,244	588	617	1,205
	Resto	377	187	564	347	173	579	362	185	547
		1,030	847	1,877	953	803	1,823	950	802	1,752

En MAPFRE México hay 45 empleados de la Alta dirección, de los cuales, solo 5 de ellos son de origen extranjero, conservando así un 87.5% de directivos locales.

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres [G4-HR3, G4-LA13]

La remuneración en MAPFRE México es analizada a través de los resultados obtenidos en la Matriz de Méritos, sin importar género, nivel jerárquico o cualquier otra característica que pudiera resultar discriminatoria o exclusiva. Por lo que de acuerdo a lo anterior, podemos asegurar, que no existe discriminación por género en el tabulador de nuestros colaboradores.

Para reforzar el Modelo de Equidad, MAPFRE México ha desarrollado una política de auditorías al mismo, en el que se establecen revisiones de por lo menos una vez al año para asegurar la implementación y funcionamiento del sistema. Los resultados de estas evaluaciones son informados al comité de Equidad, que tiene a su cargo asegurar que las acciones correctivas pertinentes se lleven a cabo. Cabe destacar que durante 2014 no se reportaron casos de discriminación ni de incumplimiento de los Derechos Humanos.

Acoso y hostigamiento

[G4-LA16; G4-HR3]

Bajo el entendimiento de que la Cultura MAPFRE se basa en los valores orientados hacia el respeto de la dignidad de los colaboradores y aquellos que participan en nuestra organización, se ha implementado el sistema de gestión para la prevención, tratamiento y corrección del acoso y hostigamiento en la empresa, integrado al Modelo de Equidad para asegurar su uso y vigilancia en toda la organización.

Es responsabilidad de todo colaborador, contribuir en la garantía de un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas, para ello se realizan campañas que refuerzan la postura de la organización, frente a eventos discriminatorios, de hostigamiento y acoso y promoviendo el ambiente sano y cordial en el trabajo.

Desde 2013, se implementó una herramienta de consulta, desarrollada por el Instituto Nacional de las Mujeres, que tiene como propósito identificar conductas inapropiadas en materia de discriminación, acoso u hostigamiento y en contra de los valores de MAPFRE México. Como resultado de estas encuestas a pesar de no haber existido denuncia alguna, se implementaron acciones que permiten el fortalecimiento de una cultura libre de acoso y hostigamiento.



MAPFRE México como organización alineada al Modelo de Equidad de Género (MEG2012), se mantiene ocupada en la implementación de herramientas que le permiten el fortalecimiento de una cultura libre de acoso y hostigamiento aspectos que el Instituto Nacional de las Mujeres clasifica como de atención no solo preponderante sino también permanente en las organizaciones que certifica como es el caso de MAPFRE México, cuyo reconocimiento se mantiene por 5° año consecutivo.

En ese sentido durante el 2014, MAPFRE México atendió dicho tema a través de sus talleres de Cultura Organizacional, en los que se recordó la importancia de mantener relaciones basadas en el respeto, tolerancia y armonía; una segunda acción fue la matriculación en el curso e-learning de Equidad de Género e Igualdad, manteniendo además la difusión y promoción del uso de las líneas de denuncia. Ya por último, se aplicó una herramienta a través de la cual, los colaboradores pudieron expresar los temas que este respecto les resultan de mayor importancia, obteniendo los siguientes puntos:

- Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia
- Miradas morbosas o gestos sugestivos que incomodan
- Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa
- Presión por aceptar invitaciones o encuentros no deseados fuera del trabajo
- Contacto físico no deseado

La atención de estos aspectos forman parte del compromiso de MAPFRE México para este 2015.

Canales de Apelación Internos

[G4-LA16, G4-HR4, G4-HR12]

MAPFRE México, administra su compromiso para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos a través de la aplicación de su Código de Ética y Conducta dando a conocer además un canal de consulta y denuncias "Sistema de Actuación Ética", donde se informa de manera confidencial y con total garantía, sobre cualquier situación que suponga el incumplimiento o transgresión de los principios y normas éticas de actuación.

En el ejercicio 2014, se presentaron denuncias de control interno e intento de fraude que fueron atendidos de acuerdo con el Código de Ética y Conducta, evitando malos manejos y posibles eventos de blanqueo de capital, por su atención oportuna.

Este Canal de Consultas y Denuncias es accesible a todos los empleados a través del buzón electrónico <https://www.mapfre.com.mx/seguros-mx/particulares/paginas/actuacion-etica.jsp>

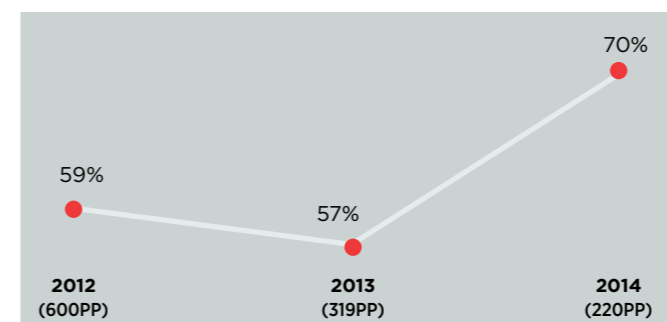
Movilidad y Promoción Interna

[G4-LA10]

En el entendido que MAPFRE busca desarrollar a sus colaboradores brindándoles oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional para potenciar la capacidad y promoción interna, buscamos mantener el sentido de pertenencia en la plantilla a través de distintos programas de formación y movilidad por área funcional o ubicación geográfica, como diferenciadores en el proceso de retención de talento.

Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo

De las 314 vacantes generadas en 2014, 220 fueron cubiertas por movilidad interna, lo que representa el 70 % de ellas.



Globalmente, se cuenta con la descripción de todos los puestos de trabajo, con lo cual, es claro para el colaborador que busca avanzar en su carrera entender los retos y oportunidades que requiere para continuar en las promociones internas.

A nivel global en MAPFRE existen cuatro programas para fomentar la movilidad en los países donde se opera:

- **Equipos globales:** enfocado a profesionales con más de cinco años de experiencia, con dominio en dos de los tres idiomas corporativos, alto nivel de desempeño, formación superior y un perfil definido de habilidades globales para desarrollar una carrera multinacional en distintos países, adquiriendo mayor nivel de responsabilidades.
- **Movilidad interna internacional:** permite identificar las vacantes que se producen en cualquier país, otorgando a los empleados la oportunidad de participar en el proceso de selección y construir su propio desarrollo.
- **Movilidad temporal:** orientado a la transferencia de conocimientos dentro de un proyecto específico o por requerimiento de un país.
- **Trainees o Becarios:** enfocado a perfiles junior incorporados para responder a las necesidades de negocio.

En MAPFRE México, la permanencia de nuestros colaboradores en la organización se refleja a través de los contratados que se mantienen en el periodo de este reporte. La tasa de permanencia es de 6 años.



Programa de Becarios

La incorporación de nuevos colaboradores es un objetivo muy importante para MAPFRE México, es por ello que desde 2007, la Organización, en estrecha colaboración con las principales Universidades del país, instrumenta programas de atracción de jóvenes profesionales en la modalidad de becario. Este programa está dirigido a estudiantes de los últimos semestres de licenciatura o recién egresados.

Los becarios colaboran con la Organización desarrollando actividades que les permiten adquirir experiencia práctica relacionada con sus áreas de interés profesional, de esta forma, luego de un periodo de seis a doce meses, tienen la posibilidad de incorporarse a la empresa. Es conveniente señalar que durante su estadía como becarios, tienen la oportunidad de participar en programas de formación que contribuyen a la adquisición de competencias que les ayudan en su incorporación a la organización.

Este programa ha demostrado ser una exitosa herramienta de atracción de colaboradores competitivos. En 2014, el programa tuvo un total de 41 participantes (plantilla promedio), de los cuales 17 resultaron en contrataciones.

Las principales Universidades con las que trabaja MAPFRE México para éste programa son:

- > Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
- > Universidad Anáhuac (UA)
- > Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores Monterrey (ITESM)
- > Universidad La Salle (ULSA)
- > Universidad del Valle de México (UVM)
- > Universidad Panamericana (UP)
- > Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
- > Universidad Iberoamericana (UIA)
- > Universidad Tecnológica de México (UNITEC)
- > Instituto Politécnico Nacional (IPN)
- > Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)



- > Escuela Bancaria Comercial
- > Universidad de Londres
- > Universidad Autónoma de Chapingo
- > Universidad de las Américas de Puebla
- > Colegio Nacional de Actuarios
- > Escuela Libre de Derecho
- > Universidad Mexicana
- > Universidad Autónoma Metropolitana
- > Universidad Tec Milenio
- > Colegio Superior de Gastronomía
- > Universidad del Claustro de Sor Juana

4.1.4. Desarrollo Organizacional

En MAPFRE México sabemos que, la permanencia de nuestro negocio está relacionada con la forma en que vivimos la dinámica del mercado, de operación y de liderazgo, por lo cual, constantemente refrendamos nuestra Cultura Organizacional y actualizamos los procesos que reflejen los valores y compromiso con grupos nuestros de interés.

Es por ello que, anualmente abordamos los temas de actualidad y su influencia en el desarrollo de la empresa a través de Talleres de Cultura Organizacional, en los que además de reforzar la filosofía de MAPFRE se resumen las prácticas que anualmente se implementan a favor de sus colaboradores.



Este año, a través de distintas dinámicas, en las que participaron los colaboradores, se fortaleció la cultura y el concepto empresarial de Grupo MAPFRE, validando las habilidades de colaboración, entendimiento y escucha para el desarrollo de un ambiente laboral de confianza y de crecimiento tanto profesional como personal para quienes forman parte de esta Institución.

Las actividades consideraron la representación de los beneficios que los colaboradores tienen gracias a las características culturales del Grupo; lo cual plasmaron en una historia, poema o canción, como parte del material que conforma la campaña "Vive la Cultura en esta Organización", asumiendo así la identidad de la empresa como propia, reconociendo además que el participar en una de las mejores empresas para trabajar en México más que una frase es algo que se vive y que se toca en nuestro día con día.

4.1.5. Desarrollo profesional y formación

[G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-HR2]

En el compromiso de MAPFRE México con sus colaboradores para crecer conjuntamente, se han implementado programas globales para el éxito profesional y empresarial de ambos. A través de estos programas se abren oportunidades de desarrollo en la organización, con criterios claros y homogéneos de oportunidad.

Ofrecer formación y desarrollo profesional a los colaboradores

Durante el 2014 se dio seguimiento a programas específicos de desarrollo profesional con los cuales se han definido planes puntuales de formación, para mantener el nivel de competitividad de MAPFRE, a través de:

- El desarrollo de habilidades directivas y de liderazgo, comportamiento interpersonal y conocimientos del negocio
- La integración de la actuación de los colaboradores con el plan de negocio
- La comprensión del negocio en la estructura organizacional

El reconocimiento al alto nivel de rendimiento, así como la identificación de futuros directivos y personal clave, es pieza fundamental en estos programas para incentivar la permanencia y el desarrollo.

Dada la importancia de este tema, anualmente se designa una cantidad presupuestal a favor de éstos, misma que muestra el siguiente comportamiento:

INVERSIÓN EN FORMACIÓN				
	2011	2012	2013	2014
Costes Directos	\$5,166,638.00	\$8,166,953.03	\$4,172,315.992	\$8,283,313.75
Costes Indirectos	\$4,648,746.00	\$3,711,935.38	\$247,624.93	\$466,464.42
TOTAL	\$9,815,384.00	\$11,878,888.41	\$4,419,940.92	\$8,749,778.17

La formación por categoría laboral se detalla en la siguiente tabla:

	2011		2012		2013		2014	
	No. DE HORAS	ASISTENCIA	No. DE HORAS	ASISTENCIA	No. DE HORAS	ASISTENCIA	No. DE HORAS	ASISTENCIA
Directivos	346	89	560	155	462	89	2,366	364
Jefes	1,150	2,333	19,027.5	4,751	11,993.5	3,225	18,844	4,052
Técnicos	19,109.5	5,158	27,292	8,352	16,794.5	6,081	27,116	6,592
Administrativos	8,760	2,933	15,010	5,030	10,471	4,273	10,566.5	3,742
TOTAL	29,365	10,513	61,890	18,287	39,721	13,668	58,892.5	14,750

Modelo Global de Formación

[G4-LA9, G4-LA10, G4-HR2]

En MAPFRE México, consideramos que la formación de nuestros colaboradores es la base para asegurar la continuidad operativa y de calidad de nuestra organización, por ello, contamos con un Modelo Global de Formación, en el que, a través de distintas plataformas se provee de entrenamientos a nuestros colaboradores de manera efectiva, alineados a la estrategia corporativa.

La capacitación que se brinda en estos programas se clasifica en:

- **Corporativa:** programas de contenido general sobre la cultura y la estrategia de la empresa.
- **Comercial:** se conjuntan herramientas de gestión, capacitación en productos y desarrollo de habilidades comerciales, incrementando y actualizando el nivel de profesionalismo de los colaboradores.
- **Técnica:** programas especializados cuya finalidad es proporcionar al colaborador las herramientas necesarias para el óptimo desempeño de su puesto actual.

Los modelos de formación pueden ser presenciales o virtuales, en esta última modalidad a través de la Universidad Corporativa MAPFRE México, conformada por varias escuelas de conocimiento.



En este año, el número total de horas invertidas en estas categorías es de 59,008, desglosadas como sigue:

	2011	2012	2013	2014
	No. DE HORAS	No. DE HORAS	No. DE HORAS	No. DE HORAS
Técnica	12,628	10,752	16,878	11,280
Comercial	5,109	5,013	8,142	13,819
Corporativa	22,296	46,762	15,039	33,909
TOTAL	40,033	62,527	40,059	59,008

Como resultado de los programas y planes de formación, MAPFRE México reitera sus objetivos estratégicos para el desarrollo de sus colaboradores en términos de productividad, planeación, calidad, salud y seguridad. Estos objetivos están alineados a los corporativos, para la difusión de la cultura MAPFRE en equipos con alta diversidad, incrementando con ello el conocimiento de todos en sus actividades diarias, abriendo la posibilidad de asumir nuevas responsabilidades. Lo que favorece la movilidad internacional y rotación interna del talento.

Programa de Inducción

A través del programa de bienvenida e inducción, los nuevos colaboradores de MAPFRE se adentran a la cultura Organizacional, hecho que se ve reforzado con el programa de formación tanto presencial como de e-learning que, durante los primeros meses se les asigna, lo que permite conocer no solo la filosofía de la organización sino también su visión estratégica.

Los cursos que forman parte del Programa de Inducción a la Empresa son:

- **Introducción al e-learning:** que presenta al participante las ventajas de los cursos en línea y algunos consejos prácticos para aprovechar cualquier curso en esta modalidad.
- **Inducción a MAPFRE:** donde el participante conoce la historia de MAPFRE en el mundo, en México y las características fundamentales de su Cultura Organizacional.
- **Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita:** este curso es requisito legal por parte de SHCP, pues nos exige a todos los empleados del Sistema Financiero Mexicano a tomarlo y realizar una evaluación de forma anual. Su contenido, da a conocer los lineamientos para prevenir el lavado de dinero que se puede dar o presentar a través de las compañías aseguradoras.

— **Seguridad de la Información:** MAPFRE en todo el mundo, se preocupa por la seguridad de la información de sus clientes; estamos conscientes de que, por la esencia de nuestra actividad, manejamos información confidencial y es importante que garanticemos que no se le dé un mal uso. Este curso establece las normas y lineamientos que debemos seguir los colaboradores de la empresa para manejar adecuadamente la información de nuestros clientes, nuestros usuarios informáticos y las herramientas de trabajo diarias.

— **Plan Futuro Seguro:** mediante este curso, el colaborador puede aprender perfectamente de qué se trata el Plan de Pensiones que MAPFRE México nos provee como prestación, así como la composición del ahorro y las formas que tendrá en el futuro para disponer de él.

— **Bases de la Actividad Aseguradora:** este curso ofrece los fundamentos que cimientan al ramo asegurador en México; si no ha tenido contacto anterior con este ramo, lo apoya a familiarizarse con la terminología básica y las funciones indispensables de las aseguradoras.

— **Nuestras Competencias MAPFRE:** brinda el conocimiento al participante de las Competencias Institucionales que todo colaborador debe practicar y desarrollar diariamente, al igual que los niveles de cumplimiento de las mismas.

— **Competencias de Liderazgo MAPFRE:** facilita al participante las Competencias de Liderazgo que todo colaborador con personal a su cargo debe practicar y desarrollar diariamente, al igual que los niveles de cumplimiento de las mismas.

— **Actuación Ética:** ofrece al participante las bases para identificar los aspectos del Código de Buen Gobierno, así como del Código Ético y de Conducta enfocados en la actuación ética y su aplicación en las labores cotidianas.

— **Normas de Control Interno:** el objetivo de este curso es dar la información necesaria sobre lo que es Control Interno, para qué sirve y de qué se compone; además de dar conocer las directrices que MAPFRE México ha adoptado acerca de este tema para la mejora de la operativa interna.

— **Evaluación ADN MAPFRE:** conocer los lineamientos del proyecto ADN MAPFRE.

— **Soluciones MAPFRE:** reconocer que mediante este servicio se puede mejorar la atención al cliente, agilizar la

respuesta que requiere y salvaguardar la información, con la finalidad de ser más eficientes y mantener satisfechos a nuestros clientes.

— **Conociendo la gestión por procesos en MAPFRE:** comprender de forma general qué es la gestión por procesos.

Por otro lado, nuestros líderes también deben ser retroalimentados para asegurar que continúen con el logro de objetivos e incentiven al personal que tienen a su cargo, por lo que en este año se llevaron a cabo **“Sesiones de Retroalimentación con Líderes”**, donde se les informó sobre los resultados de clima laboral y sobre la relevancia que tiene su participación en la gestión y mejora de este tema.

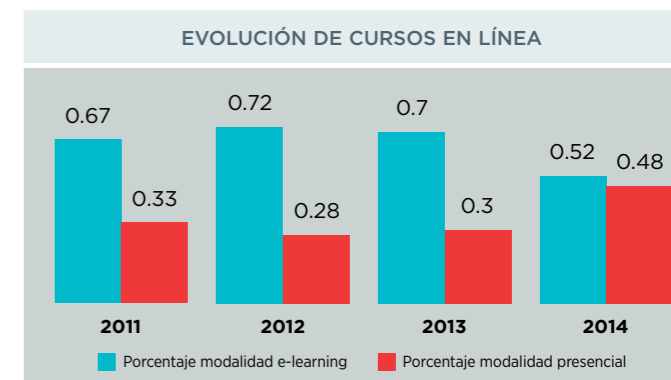
Adicionalmente, MAPFRE México apoya a sus líderes en sus funciones de gestión en Recursos Humanos, no solo en la definición de lo que debe lograr frente a un equipo, sino proporcionando herramientas que le ayuden a llevarlo a cabo de forma más constructiva y ética. Las dos estrategias a través de las cuales se desarrollan estas herramientas son:

— **Desarrollo de Coaching Directivo:** se enfoca a los niveles de Director y de Responsable, en este programa, los participantes tienen un Coach Personal que los apoya en el proceso de desarrollo de habilidades de dirección.

— **Taller de Coaching de Liderazgo:** Este programa está dirigido a colaboradores de nivel Coordinación y Supervisión. El taller se enfoca, en propiciar el autoconocimiento del líder, para ser más efectivo en sus relaciones con sus colaboradores.

Formación e-learning

Los avances tecnológicos han permitido a MAPFRE hacer más eficiente la capacitación en la organización, brindando los cursos de formación a través de módulos en línea a un número mayor de colaboradores, reduciendo además los costos por su impartición.



Programa Masters

El Programa MASTERS es el Plan de Carrera Institucional de nuestra en MAPFRE México. Los participantes son seleccionados por su jefe directo y su Director de área para formar parte de este selecto grupo de colaboradores en desarrollo.

Para la selección de estos recursos, existen factores clave:

- Excelente Desempeño (resultados de la Evaluación del Desempeño, Grupo de Talento)
- Resultados de Potencial (psicométricos)
- Resultados de Clima de la Encuesta de Valores y Liderazgo (en el caso de Coordinadores).

El propósito del programa de formación es proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar líderes, preparándolos a través de un programa integral y de vanguardia y fomentar la PROMOCIÓN de los colaboradores elegidos.

El programa tiene una duración de 2 años y contempla eventos tanto presenciales como en la modalidad e-Learning, los cuales fortalecen sus conocimientos y competencias. La promoción de los colaboradores se puede llevar a cabo durante su proceso formativo, sin embargo, es requisito que concluyan con todo el programa en beneficio propio y de la organización.

Universidad Corporativa MAPFRE México

El desarrollo de programas se basa en metodologías para avanzar en el área de competencias y desarrollo profesional y personal, garantizando el cumplimiento de estrategias, compromisos y permanencia en la organización. Así mismo, se busca Certificar al personal en áreas específicas con la finalidad de contar con equipos de alto rendimiento y especializados, ejemplo de esto son los Programas de Certificación Comercial, Unidad de Daños, Idioma Inglés, Unidad de Personas así como para Procesos y Tecnología, los cuales surgieron en 2014.

Adicionalmente, MAPFRE México ha desarrollado distintos programas a nivel local que apoyan la propuesta de formación y desarrollo para los colaboradores:

- **Escuela de Liderazgo para Ejecutivos MAPFRE:** sustentada en el Modelo de **Dirección de Hábitos**, esta escuela busca profesionalizar a mandos medios de la



organización, a través de herramientas para la adecuada dirección de personas y la creación del modelo de liderazgo MAPFRE México.

- **Escuela Unidad de Personas:** contiene material sobre los **productos y procesos** relacionados a la Unidad como Emisión, Suscripción y Siniestros, tanto del ramo de Vida, como de Accidentes y Enfermedades.

- **Escuela de Procesos:** el objetivo de esta escuela es proporcionar una herramienta ágil que permita a cada colaborador conocer los procesos y actividades que ejecuta y las relaciones e impactos que tiene su participación con otros procesos, además de proporcionar visibilidad acerca del valor que le agrega la correcta ejecución de sus actividades diarias.

Adicionalmente desarrollamos programas alineados a las iniciativas globales que consolidan la visión estratégica y las competencias corporativas de MAPFRE. Los colaboradores reciben esta capacitación a través de:

- **Programa de Desarrollo Directivo, PDD:** este programa está dirigido a los altos mandos de la organización para el fortalecimiento de competencias y desarrollo de talento directivo. En 2014 se impartieron 16 PDDs, donde participaron 690 colaboradores en un total de 3,814 hrs de capacitación.
- **Programa de Integración Internacional (MIP):** impartido por Directivos de la organización, y dirigido a ejecutivos de primer nivel que se han incorporado recientemente a la organización, para brindar la visión global de MAPFRE, la cultura y valores Institucionales.

- **Programa de Desarrollo Directivo Internacional (IMDP):** es un programa que se imparte en coordinación con la *Oxford Leadership Academy* e impartido íntegramente en inglés, tiene como propósito reforzar las habilidades de liderazgo y capacidad directiva de nuestros colaboradores a nivel global.

- **Programa de Desarrollo "AVANZA con MAPFRE",** organizado conjuntamente con la Universidad Autónoma de Madrid, dentro de la Cátedra UAM-MAPFRE "José Manuel Martínez", y la Escuela de Negocios ESIC, dirigido a empleados con alto potencial de desarrollo, procedentes de los países donde MAPFRE tiene presencia.

Adicionalmente, se imparten cursos específicos en materia de *Derechos Humanos* y su integración en los sistemas de gestión actuales, así como su implementación en los procesos de operación de MAPFRE México, confirmando así, nuestros valores y compromisos institucionales, voluntariamente aceptados.

En 2014, se capacitó con 3624 hrs. a 1123 empleados en políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, cubriendo así al 64% de la plantilla.

Por otro lado, la actuación de negocio, identifica oportunidades de formación específica, tal es el caso de los siguientes programas:

- **Programa de Certificación y Educación Continua de Actuarios:** que nace de un requerimiento del área de Riesgos para el cumplimiento de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF). Dicho programa deberá promover la certificación de al menos dos integrantes de cada Unidad de Negocio, a fin de contar con personal de reemplazo ante contingencias.

- **Programa Básico de Daños:** tiene el propósito de reforzar de manera continua, los conocimientos básicos del sector asegurador y del Ramo de Daños, desarrollando habilidades administrativas que logren la realización efectiva de las funciones asignadas.

- **Programa de Formación Básico Sector Automotor:** busca reforzar los conocimientos básicos del Sector Asegurador y de Productos de MAPFRE México, desarrollando habilidades que logren una mentalidad comercial, reconociendo también la importancia de las áreas no comerciales de la Dirección de Negocio Corporativo para generar lealtad y confianza en los clientes, siendo más eficientes con sus recursos y procesos.

4.1.6. Conciliación vida laboral y personal

El balance entre el ámbito laboral y personal es cada vez más relevante para los individuos, además de brindarnos satisfacción, permite ser más productivo y comprometido en el desempeño diario. Es por ello que en MAPFRE México contribuimos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores a través de una política que facilita el equilibrio entre estos ambientes.

Como empresa socialmente responsable promovemos la mejora en las condiciones laborales, dando cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Fomento y equilibrio entre los ámbitos laboral y personal de los colaboradores.
- Contribución en el bienestar personal y profesional
- Atracción y fidelización del talento.

Algunas de las actividades que se llevan a cabo en este sentido se describen a continuación:

MAPFRE Juniors 2014

Durante el verano, MAPFRE México le dio la bienvenida a más de 100 jóvenes familiares de nuestros colaboradores, entre 14 y 20 años, quienes participaron a nivel Nacional, en el programa MAPFRE Juniors; el cual se llevó a cabo del 14 de julio al 1º de agosto.

Este programa tiene como objetivo impulsar la cultura del trabajo en nuestros jóvenes acercándolos a nuestra vida diaria y compartiendo con ellos el orgullo de pertenecer a esta gran Institución. Los jóvenes fueron seleccionados para participar en alguna de las áreas de la compañía; en donde cumplieron con entusiasmo y dedicación cada una de las actividades y funciones asignadas.

Este Programa ha tenido gran recepción y crecimiento a lo largo de estos 11 años, ya que no solo les brinda la oportunidad a los jóvenes de conocer el entorno laboral en el que sus familiares se desenvuelven profesionalmente; sino también se involucran y aprenden diferentes funciones.

Su participación durante el periodo vacacional refuerza y amplía sus conocimientos, ayudándoles a descubrir nuevas áreas de interés, conocer personas distintas, trabajar en equipo y al mismo tiempo divertirse con las actividades realizadas, convirtiéndolas en una experiencia enriquecedora.

Para MAPFRE México, es un honor recibir a los familiares de los colaboradores durante el verano logrando de esta forma hacerlos partícipes de la filosofía de la organización.



Testimonios

"Me hicieron sentir parte de MAPFRE, me trataron como uno de los suyos, me sentí muy bienvenida con sus buenos tratos, muchas gracias"
Ramírez Miranda Samantha/ Interlomas.

"Fue una experiencia muy linda al convivir con los compañeros del área, me llevo una buena experiencia al ser más ordenada en los papeles importantes y es importante saber que existe una empresa así"
Téllez Gómez María de los Angeles/ Interlomas.

"Este programa me ha dejado el valor de la responsabilidad y ver el ambiente de trabajo real que se vive en un trabajo, convivir, ser más seguro de mi mismo etc. Me gustaría regresar porque cada día aprendes algo nuevo"
Deveaux García Gustavo/ Torre.

"Fue un gusto participar en MAPFRE Jr's, aprendí, disfrute y me divertí, fue una experiencia útil en mi vida personal y el área que me tocó, está llena de alegría la cual estuvo dispuesta a enseñarme y aprender junto a mí"
Díaz Bonilla Silvia Sharon/ Torre.

"MAPFRE Jr's me ha dejado una grata experiencia, ya que he logrado integrarme de una manera muy buena y la experiencia que he tenido me ha dejado un gran aprendizaje."
Martínez Delgadillo Rodrigo/ Centro.

"Participar en el programa MAPFRE Jr's ha sido experiencia muy valiosa y enriquecedora ya que me permitió formar parte de una gran empresa por tres semanas, en las cuales aprendí diferentes conceptos, programas, entre otros. Me llevo una experiencia grata llena de valores, así como también un bonito recuerdo de haber estado aquí y haber convivido con personas muy trabajadoras y con una sonrisa cada mañana"
Rivas Dawn Ana Carolina/ Sureste.

"Si me gustó trabajar aquí, ya que aprendes el funcionamiento de una empresa de talla internacional, observas como tu familiar y parte del equipo de MAPFRE se desenvuelven en el ámbito laboral"
Robles Cuevas Jesús Alberto/ Norte.

"El programa MAPFRE Jr's me parece excelente porque me da la oportunidad de trabajar, aprender, conocer cosas nuevas. Yo en lo personal si regresaría para seguir aprendiendo y conviviendo laboralmente"
Herrera Olivo José Eduardo/ Arquímedes/ Metropolitanas.

"Después de laborar en esta empresa por tres semanas puedo concluir que disfruté la experiencia, al igual que el ambiente de trabajo que me rodeó. Esta oportunidad que MAPFRE me ha brindado me ha servido para conocer el desenvolvimiento de las distintas partes que conforman a esta sólida empresa"
Soto Hernández Manuel Alejandro/ Noroeste.

Concurso de Dibujo

Para celebrar el Día del Niño, MAPFRE México invita a las niñas y niños familiares de los colaboradores, a participar en el Concurso Infantil de Dibujo que se lleva a cabo cada año en el mes de abril. En el 2014 participaron 274 niños y niñas. Los dibujos ganadores se integran en el calendario que se distribuye anualmente a todos los colaboradores de la empresa.



Ventas Corporativas

MAPFRE México, organiza durante el año ventas corporativas dentro de sus instalaciones, en colaboración con prestigiosas marcas de diferentes artículos a precios especiales. Este año se realizaron más de 20 ventas con productos como ropa infantil, zapatos, perfumes, bolsas, artículos del hogar, lentes, boletos de teatro y conciertos, mochilas, juguetes didácticos, artículos de belleza, útiles escolares, joyería, productos de consumo alimenticio y de repostería entre otros.

Ocasiones especiales

Para MAPFRE México es muy importante compartir con sus colaboradores las fechas más significativas, tales como:

- > Día de la Familia
- > Día Internacional de la Mujer
- > Cumpleaños
- > Aniversario
- > 5 de febrero
- > 14 de febrero
- > Día de la Madre
- > Día del Padre
- > Hora del planeta





Carrera Día de la Familia



Día del Padre

Aunado a lo anterior, MAPFRE apoya a sus colaboradores con beneficios adicionales como:

- Ayuda de Nacimiento, apoyo económico para colaboradoras equivalente a un mes de sueldo por una sola ocasión.
- Seis días hábiles adicionales a la incapacidad postnatal.
- Subsidio del 100% por los tres primeros días de incapacidad por enfermedad general.
- Préstamo de Emergencia para atender asuntos hospitalarios.
- Dos días hábiles por fallecimiento de familiar directo.

Bazar Navideño 2014

El último fin de semana de Noviembre 2014 se realizó el segundo Bazar Navideño MAPFRE México, este evento estuvo dirigido tanto a colaboradores como a sus familias, la organización se llevó a cabo dentro de las instalaciones y con la participación de más de 30 proveedores que ofrecieron distintos productos como adornos navideños, regalos para toda la familia, alimentos de temporada, juguetes y la especial participación de 2 instituciones de beneficencia a favor de los más necesitados.

4.1.7. Beneficios sociales para colaboradores

[G4-EC3, G4-LA2]

Acorde con los principios y valores de MAPFRE, la empresa ofrece distintos beneficios sociales a sus colaboradores, y anualmente, apuesta por incorporar nuevos en pro de sus colaboradores. En México, los que recibieron beneficios se desglosan como sigue:

BENEFICIOS (NÚMERO DE COLABORADORES QUE TIENEN ESTE BENEFICIO)			
TIPO DE BENEFICIO	2012	2013	2014
Sistemas de previsión social privado	1,313	1,244	1,205
Seguro de Vida	1,313	1,244	1,205
Descuentos en seguros de la Compañía	1,313	1,244	1,205
Premios de natalidad / nupcialidad	662	633	617
Premios de permanencia en la empresa	684	719	620
Préstamos	919	877	1,011
Plan de Pensiones	1,313	1,244	1,205

Eventos de integración

Para promover la integración del personal y desarrollar la convivencia se realizan actividades distintas a las laborales, donde se pretende que los colaboradores se conozcan como individuos fortaleciendo de esta manera las relaciones de quienes conforman el gran equipo MAPFRE México.

En 2014, los eventos más relevantes que se llevaron a cabo son:

- **Torneo de boliche:** se realiza en los meses de junio, julio y agosto en el que se compite a nivel local por un lugar en la Final Nacional, que se realiza cada año en una sede diferente. En 2014 se realizó la décima primera edición de este evento, donde participaron 361 colaboradores. La final Nacional se realizó en esta ocasión en la Ciudad de Querétaro, logrando llevar a 8 equipos acompañados de amigos y familiares a competir por el primer lugar Nacional. Este espacio es valorado y apreciado en especial por los colaboradores ya que les permite relajarse, convivir y competir sanamente por un objetivo común.
- **Eventos de integración regionales:** la integración entre nuestros colaboradores es de suma relevancia para MAPFRE México, por lo que ésta se promueve entre los equipos de las distintas oficinas en donde operamos, para inducir el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

Durante 2014 se realizaron los siguientes eventos:

EVENTO	NO. PARTICIPANTES
INTEGRACION PUEBLA	58
INTEGRACION MONTERREY	110
INTEGRACION TORRE MAPFRE	132
INTEGRACION MÉRIDA	34

— **Evento de integración de Administración y Finanzas:** tiene como propósito lograr la transformación estratégica del equipo, desarrollando la creatividad, la innovación y habilidades para asumir riesgos, planificar y gestionar proyectos a través del trabajo conjunto.

— **Comida de Celebración de Antigüedad:** celebra a aquellos colaboradores que cumplen 15, 20, 25 y 30 años de Antigüedad en la empresa. Se les invita con un familiar para recibir un reconocimiento y las palabras de nuestro Director General. A este evento, asistieron 41 empleados con 29 familiares.

— **Comida de Fin de Año:** todos los colaboradores de MAPFRE México, celebramos juntos un año más de éxitos y logros. Este evento se organiza a nivel nacional en diferentes fechas.



Torneo de boliche

- > Día del Medio Ambiente
- > Día del Árbol
- > Semana mundial de la Energía y Agua
- > Día del Voluntario
- > Día de la Asistente
- > Día de la Revolución Mexicana

Convenios

Durante el año, se realizan a nivel nacional y local diferentes convenios con Restaurantes, Clubes deportivos, Laboratorios Médicos, Hospitales, Universidades, Tiendas departamentales y distintos establecimientos de servicios, mismos que les ofrecen a nuestros colaboradores la oportunidad de obtener un descuento especial por pertenecer a la organización.

SALUD

- **Chopo 35%** de descuento en análisis de laboratorio.
- **Biomédica 20%** de descuento en análisis de laboratorio.
- **Lapi 50%** de descuento en análisis de laboratorio.
- **Dental City 20%** de descuento en procedimientos dentales.
- **Dental Asosiates 20%** de descuento en procedimientos dentales.
- **Lux 15%** de descuento en armazones y lentes.
- **Devlyn 15%** de descuento en armazones y lentes.
- **Sports World** Costo preferencial para colaboradores y Familiares.
- **Sport City** Costo preferencial para colaboradores y familiares.
- **Energy Fitness** Costo preferencial para colaboradores y familiares.
- **Smart Fit** Costo preferencial para colaboradores y familiares.
- **Acuática Nelson Vargas** Costo preferencial para colaboradores y familiares.
- **Bikram Yoga 20%** de descuento en membresía.

RECREACIÓN

- **Cinépolis** Costo preferencial.
- **Sam's** precio preferencial en membresía.
- **Cotsco** precio preferencial en membresía.
- **Granja las Américas 15%** de descuento en entrada general.
- **African Safari 20%** de descuento en entrada general.
- **Kidzania 15%** de descuento en entrada general.
- **Six Flags** 145 pesos de descuento en entrada general.

EDUCACIÓN

- **Petit Guardería 50%** de descuento en inscripción.
- **Baby Care Center 10%** de descuento.
- **Gymboree 35%** de descuento.
- **Nido Montessori 20%** de descuento.
- **Kinder Kare 10%** de descuento.
- **Impulso Pedagógico 20%** de descuento.
- **Advenio 20%** de descuento.
- **Baby's Place 20%** de descuento.
- **Koku Guardería 20%** de descuento.
- **Colegio Victoria Tepeyac 10%** de descuento.
- **Instituto Boston 10%** de descuento.
- **Escuela Mexicana Americana 10%** de descuento.
- **Universidad del Valle de México 20%** de descuento.
- **Tec Monterrey 15%** de descuento.
- **Universidad Anáhuac 20%** de descuento.
- **Unitec 10%** de descuento.
- **Colegio Anglo Americano 20%** de descuento.

GUARDERÍAS

GASTRONOMÍA

- **Chilis 15%** de descuento.
- **Sushi Itto 10%** de descuento.
- **Aire Paz 10%** de descuento.
- **El Globo 10%** de descuento.
- **Ihop 10%** de descuento.
- **Olive Garden 15%** de descuento.
- **La Destilería 20%** de descuento.
- **El lugar del Mariachi 15%** de descuento.
- **Carl's Junior 10%** de descuento.
- **Cielito Lindo 10%** de descuento.
- **Garat Café 10%** de descuento.
- **La Mera Mera 10%** de descuento.
- **Brasileirísimo 10%** de descuento.
- **Los Remedios 10%** de descuento.
- **La Cueva del León 10%** de descuento.
- **California 10%** de descuento.

4.1.8. Comunicación institucional

[G4-LA4]

En MAPFRE México se concibe la comunicación institucional como el vínculo a través del cual colaboradores y alta dirección comparten todo tipo de información sobre la cual se fortalece nuestro modelo empresarial.

Es por ello que mantenemos el diálogo constante con total transparencia y respeto a través de distintos medios de comunicación:

— **Equipo Premier (ADN MAPFRE):** son colaboradores que se destacan por sus características de liderazgo, adaptación al cambio, productividad y comunicación. Contribuyen al impulso para una transformación a nivel estructural.

Este equipo está involucrado en las iniciativas de Gestión de Procesos, Protección de Datos y Salud Total.

— **Política de Puertas Abiertas:** tiene el propósito de incentivar la comunicación de forma fluida entre los colaboradores y líderes, compartiendo así opiniones y conocimiento en un esquema más cercano entre ambos.

— **Juntas y trato con Directores:** dado que en MAPFRE México se desarrollan proyectos en forma multidisciplinaria, se involucran distintos niveles estructurales de la compañía, lo que fomenta el trabajo en equipo para su ejecución indistintamente de la jerarquía de sus involucrados.

— **Encuesta de liderazgo y valores:** se aplica anualmente durante los talleres de Cultura Organizacional, y en ella, se evalúa la puesta en práctica de los valores institucionales en la gestión diaria de los líderes y así determinar cuáles serán las líneas de acción a seguir.

— **EXPRESATE:** es una herramienta de uso interno para comunicar los intereses de los colaboradores, dirigiendo a las áreas que correspondan las observaciones que ahí se registren. Se ubica en el Portal Mi MAPFRE para su acceso general.

— **Boletín Mi MAPFRE:** es una publicación Bimestral que se entrega a cada colaborador y a la Fuerza de Ventas de forma impresa y electrónica, en este documento, se informa sobre las actividades y resultados más sobresalientes del período, así como los eventos realizados por la Empresa. En este medio de comunicación ofrecemos un espacio llamado Zona Aliados, donde se registran las actividades más sobresalientes.

— **Eventos de Integración:** la sana convivencia permite el fortalecimiento de un clima laboral sano a través del cual el proceso de comunicación entre los líderes y colaboradores se ve claramente beneficiado. Es por ello que, durante el 2014, se llevaron a cabo a nivel nacional eventos de integración para todos los colaboradores de un mismo equipo de trabajo.

A través de estos canales se fomenta la retroalimentación con los equipos y particularmente se utiliza para la identificación de áreas de oportunidad y fortalezas de los colaboradores, contribuyendo así, en el desarrollo dentro de la organización.



Sesión de Dirección General con equipos de trabajo.



4.1.9. Salud y seguridad en el trabajo

En MAPFRE México, velamos por el bienestar de los colaboradores y sus familias manteniendo ambientes de trabajo seguros y saludables.

Para garantizar el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, se han implementado distintas iniciativas alineadas al mapa de riesgos de la compañía y además basadas en las directrices de la Organización Mundial de la Salud y la Red Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La prevención y la promoción de la salud son las líneas de acción que MAPFRE México asiste para conseguir un entorno laboral saludable.

Prevención

[G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8]

Ante una emergencia, los colaboradores cuentan con información básica para reaccionar ante un evento de esta naturaleza, adicionalmente se dispone en el portal Mi MAPFRE de todas las normas y procedimientos generales de actuación; entre las cuales se encuentran:

- Normas para prevención de incendios.
- Normas de actuación ante un incendio.
- Puntos de reunión.
- Normas de actuación en caso de sismo.
- Normas de actuación en caso de detección de paquete sospechoso.
- Normas de actuación para emergencia médica.
- Procedimiento de revisión de edificios posterior a un sismo.
- Reporte del estado físico de instalaciones posterior a un sismo.

El 100% de los colaboradores se encuentra representando por una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y la Unidad Interna de Protección Civil, quienes tienen a cargo el control y asesoría en programas de salud y seguridad en el trabajo. Tanto la Comisión, como la Unidad Interna están conformados por personal de la organización y se encuentran bajo la coordinación y supervisión del área de Seguridad y Medio Ambiente de MAPFRE México.

Para asegurar la respuesta a un evento fortuito, MAPFRE México, cuenta con un plan de emergencias, brigadas de incendio, evacuación y primeros auxilios, cada uno con el manual correspondiente. Adicionalmente, existe un plan de prevención que atiende los temas de seguridad e higiene de la organización.

La identificación de situaciones de riesgo y estadísticas de accidentabilidad son de suma relevancia, por lo que se realiza un monitoreo y control de bajas y ausentismo laboral, así como el análisis de sus causas, para su atención oportuna. La reglamentación para el registro y comunicación de accidentes se basa en lo que establece la Ley del Seguro Social y su Reglamento.

Los datos de accidentes laborales y enfermedad común se desglosan como sigue:

	MAPFRE		FILIALES		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ACCIDENTES LABORALES Y ABSENTISMOS	595	620	362	186	1,763
HORAS PERDIDAS POR ACC. LABORALES	1,672	2,304	8,072	1,784	13,832



Promoción de la Salud

La protección de la salud es una prioridad para MAPFRE México, por lo cual, se informa constantemente sobre la prevención de accidentes y enfermedades.

Asegurar la salud y el bienestar de los colaboradores

Algunas de las actividades de difusión se llevan a cabo en coordinación con administraciones públicas, instituciones sin fines de lucro, así como entidades científicas. Son orientadas especialmente a niños y adultos mayores, en conductas seguras y saludables.

En 2014, se dio continuidad a la implementación a nivel global del proyecto **SALUD TOTAL**, una iniciativa de gran relevancia para MAPFRE y sus colaboradores, que fomenta hábitos saludables y acciones preventivas en materia de salud física, psicológica y bienestar social ya que el descuido de cualquiera de ellas genera un desajuste progresivo en las tres.

Los programas que se implementaron en México para lograr los objetivos institucionales y locales son:

- **Pilar Físico:** Tiene como objetivo primordial el cuidado del aspecto orgánico del colaborador y su interacción con el medio ambiente que lo rodea, buscando espacios para realizar actividades que mejoren su calidad de vida y su estado de salud.

Acciones relacionadas: **Beneficios salud.**

Anualmente, MAPFRE México lleva a cabo una serie de acciones no solo para beneficio de los colaboradores sino también para sus familias, dichos beneficios se observan reflejados en las siguientes acciones:

Salud Total en cifras:

- > 1940 consultas Médicas:
- > 42 Check Ups Médicos (funcionarios)
- > 12 Pláticas Salud Total (mensuales)
- > 7 comunicados NOTISALUD (mensuales)
- > 2 Campañas de Vacunación (VPH e Influenza Estacional 2014)
- > 18 Entrenamientos para el Club de Corredores (grupal)
- > Torneos deportivos (boliche, voleibol, carreras atléticas)

Club de corredores, dirigido a colaboradores que practican este deporte de manera más constante, y tiene como objetivo incentivar la práctica habitual y constante de este deporte, a través de los beneficios especiales para formar parte de este grupo.

CAMPAÑA YO CORRO





— **Pilar Psicológico:** Tiene como objetivo el cuidado individual del aspecto mental del colaborador y su interacción con el medio ambiente, ofreciendo orientación y apoyo emocional y psicológico profesional.

Acciones relacionadas: Asesoría Directa con Psicólogo, Taller de Manejo del Estrés, Taller del manejo Emocional, Relájate en tu Sitio, entre otras.

En 2014 se han implementado los programas YO SÉ, que consiste en pláticas mensuales para los colaboradores, para dar a conocer temas que puedan afectar su vida o su entorno. Estas pláticas se imparten por especialistas en el tema, quienes ayudan y asesoran a los interesados.

Temas tratados en este año: Bullying, Tabaquismo, Divorcio, Sismos, Prevención de Adicciones (con hijos) y Abuso de Antibióticos.

El programa YO PUEDO aborda el tabaquismo como un problema actual que perjudica seriamente la salud y promueve su tratamiento, ya que investigadores lo denuncian como agente inductor, o al menos favorecedor, de multitud de trastornos y dolencias como la bronquitis crónicas, enfisema pulmonar, enfermedades coronarias, úlceras de estómago y duodeno, diversos tipos de cáncer (pulmón, bucal, de laringe, faringe, esófago, etc.), disminución de la visión periférica y de la capacidad de la visión nocturna, etc. Esta campaña se llevó a cabo de Agosto a Diciembre y consiste en la promoción de alternativas probadas para dejar la adicción.

— **Pilar Social:** Tiene como objetivo el cuidado del aspecto Social de colaborador, está estrechamente relacionado con el Psicológico pero a diferencia de éste, el enfoque será grupal o comunitario, es decir la relación del individuo con los otros, las personas que le rodean en el entorno laboral, familiar, escolar y social.

Acciones relacionadas: Guía de Liderazgo, Programa Anfitrión, Torneo de boliche y actividades de integración.

Durante este año, se promovieron cápsulas informativas: NOTISALUD MAPFRE a través de un video que se transmite en los comedores a nivel nacional. En estas cápsulas se tratan temas relevantes para los colaboradores, incluyendo entrevistas a doctores, consejos prácticos de nutrición, belleza, cocina, etc. Se consideran temas relevantes para la Iniciativa Salud Total, por ejemplo, de Gestión por procesos y de Seguridad de la información.

4.2 CLIENTES MAPFRE México [G4-8]

En MAPFRE México los clientes son nuestra razón de ser, hecho que se sustenta desde el seno de nuestra filosofía organizacional manteniéndonos conscientes de la dinámica de servicio y desarrollo de productos que atiendan las necesidades de cada sector del mercado asegurador nacional, lo que además nos impulsa a mantenernos a la vanguardia a través de un proceso de mejora continua en el que se fortalece y profesionaliza nuestra red comercial.

En esta sección se da respuesta a dos de los 18 temas relevantes que surgieron del análisis de materialidad con respecto a los clientes:

GARANTIZAR la calidad de productos que se ofrecen

GARANTIZAR el cumplimiento normativo y los mecanismos formales de reclamación

Contexto de Mercado

MAPFRE México, cubre el mercado nacional y registra 634,617 clientes en 2014, con un total de 8'395,578 pólizas, alcanzando el 6º lugar en el ranking global local.

	2013			2014		
	CLIENTES	PÓLIZAS	SINIESTROS	CLIENTES	PÓLIZAS	SINIESTROS
Automóviles	395,028	584,127	308,652	431,406	614,727	323,160
Hogar	23,185	29,565	10,546	20,936	27,136	12,261
Salud	54,121	55,996	156,425	59,807	61,899	175,506
Empresas	31,551	51,908	4,528	35,556	50,851	3,095
Vida no Masivo	29,712	40,736	13,959	80,987	7,010,880	16,394
Otros (aviones)	151	252	18	217	223	34
Fianzas			55	5,708	15,135	51

Se reporta actualización de cifras del 2013 por reclasificación de datos en cada una de las bases de registro

Para lograr una mejor atención y acercamiento a nuestros clientes, MAPFRE modificó la estructura organizacional creando el área de Negocios y Clientes y estableciendo áreas regionales que reportan a una Dirección Corporativa. Esta estrategia permite mantener la visión global y común de MAPFRE, así como las particularidades de los mercados en donde opera.

4.2.1. Productos [G4-2, G4-4, G4-8, FS5, FS8]

MAPFRE México se preocupa por ofrecer un servicio integral, especializado para sus usuarios y de máxima calidad; brindando respuesta a las demandas de los clientes a través del diseño de nuevos productos e innovando constantemente.

Garantizar la calidad de productos que ofrece

Es por ello, que la empresa se ha dado a la tarea de renovar su cartera de productos en distintos sectores, brindando una nueva oferta en respuesta a las demandas específicas de nuestros clientes, a partir de las sugerencias y resultados de las tendencias de mercado, dentro de los cuales destacan los siguientes:

Autos:

— **Seguro de AutoGAP:** consiste en pagar un valor adicional al cliente en caso de que su vehículo sufra una pérdida total.

— **Seguro obligatorio:** incluye la cobertura de responsabilidad civil necesaria para cumplir la legislación y circular en caminos, vías y puentes federales.

— **Seguro obligatorio Santander:** ofrece cobertura de responsabilidad civil necesaria para cumplir la legislación y circular en caminos, vías y puentes federales, diseñada específicamente para el negocio de Autocompara Santander.

Accidentes y Enfermedades:

Segurviaje, es el nuevo producto que pertenece a la rama de Accidentes Personales, está diseñado especialmente para viajeros, donde se otorga protección al asegurado desde que inicia el viaje y hasta que regrese del mismo; "puerta a puerta". Sus coberturas son las siguientes: Muerte Accidental, Muerte Accidental en Transporte, Responsabilidad Civil Viajero, Deportes de Aventura, Golf, Responsabilidad Civil Golf y Ski en nieve.

Vida:

Temporal uno: cubre fallecimiento y "eventos de vida" tales como matrimonio, titulación, mudanza, divorcio, adopción de un hijo, u hospitalización.

Adicionalmente, la oferta de productos del ramo vida se complementó con las siguientes coberturas:

COBERTURA	DESCRIPCIÓN
1. Anticipo por diagnóstico de Enfermedad Terminal	Se otorga el 50% de la suma asegurada de fallecimiento como anticipo en efectivo ante el diagnóstico.
2. Infarto	En caso de que se diagnostique este padecimiento se entregará una suma adicional a la contratada en la cobertura de fallecimiento.
3. Diagnóstico de Cáncer	En caso de que se diagnostique este padecimiento se entregará un anticipo en efectivo de la suma asegurada.

Estas innovaciones han contribuido a una mejor aceptación por parte de los clientes y a partir de ello hemos alcanzado un resultado importante en la penetración del mercado.

Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental

[G4-4,G4-EN12, G4-EN27; FS1, FS3, FS6, FS7, FS8, FS13]

El proceso de innovación de los productos y las tendencias globales, demandan que las aseguradoras desarrollen productos y servicios con alto contenido social y medioambiental; por lo que MAPFRE México, en el aspecto social, ha ampliado los productos para favorecer a la población con menos recursos a través de seguros con coberturas básicas y primas reducidas conforme los requerimientos de cada país.

Además se han creado seguros con aspectos medioambientales para el fomento del ahorro y eficiencia energética y prevenir el cambio climático, con productos relacionados con el desarrollo sostenible y la gestión del riesgo ambiental. En este ámbito, MAPFRE México cuenta con los siguientes productos:

RAMO	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	NO. PÓLIZAS	PRIMAS
Daños	Gasolinera Segura	La cobertura opera siempre y cuando dicha contaminación sea súbita.	2,232	41,884,680
Autos	Responsabilidad Civil Ecológica	En el producto de automóviles, dentro de los riesgos que pueden ser amparados bajo convenio expreso, MAPFRE puede amparar la responsabilidad civil del asegurado por daños al medio ambiente o daños por contaminación, causados por la carga que transporta el Vehículo asegurado.	189	110,660

4.2.2. MAPFRE México en Microseguros [FS7, FS13, FS14, FS15]

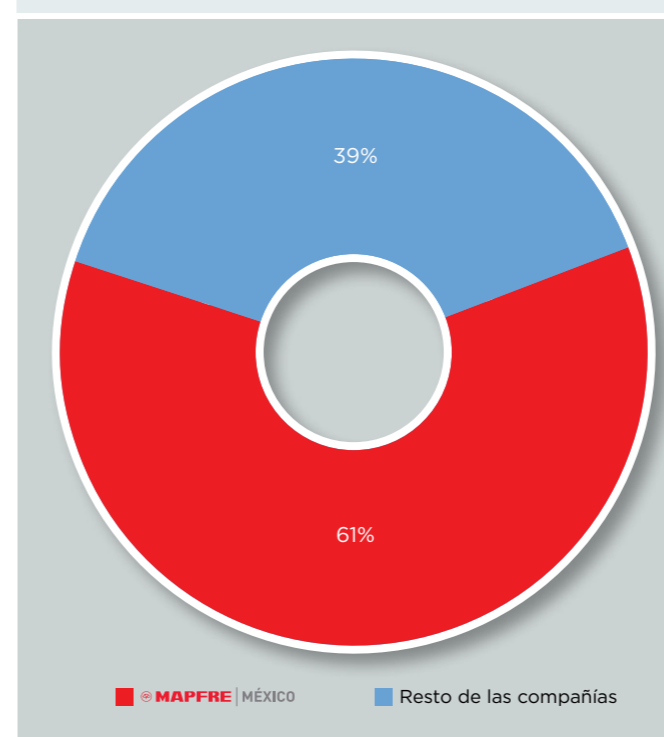
MAPFRE México mantiene su contribución activa en la generación de productos dirigidos a grupos vulnerables cuyo factor de riesgo es elevado; por lo que nuevamente durante 2014 ofrece productos y servicios cuya operación brinda seguridad a este sector de manera accesible.

Con base en el reporte trimestral que genera la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), 2014 ha sido un año importante para MAPFRE México en tema de Microseguros. Presentando un incremento del 7.1% en el número de certificados vigentes al cierre de diciembre; mientras que el mercado reportó un decremento de 1.8% en este mismo rubro. Esto confirma nuevamente el liderazgo que MAPFRE México, ha llevado durante los últimos años en este nicho de mercado.

Las compañías que participan en Microseguros y que están consideradas dentro del 39% de participación son: Seguros Azteca, como la segunda más importante en número de certificados vigentes; Argos, Seguros Atlas, Insignia Life, General de Seguros, HIR Seguros, Metlife, HDI Seguros y Tokio Marine.



DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO DE MICROSEGUROS EN MÉXICO



Desarrollo de Canales de comercialización

Desde sus inicios, la comercialización de Microseguros ha sido a través de las *Microfinancieras, Entidades de Ahorro o Crédito Popular*, ya que son canales que, en su naturaleza, atienden a la población de escasos recursos. Sin embargo, MAPFRE México, ha estado explorando diferentes canales de distribución de estos productos buscando alternativas para su venta.

Al cierre del 2014, MAPFRE México cuenta con poco más de 5.8 millones de asegurados y ha beneficiado durante el año a más de 9,300 familias a las que se han indemnizado por algún fallecimiento. A través de un procedimiento sencillo, hemos logrado acelerar el proceso de indemnización a menos de 48 horas, ayudando a nuestros clientes de manera eficiente en un momento difícil.

Durante el próximo año, se planea iniciar un piloto con canales de distribución distintos a los mencionados anteriormente para comercializar Vida y Accidentes en una primera etapa.

Canales de comunicación con el cliente [FS5]

Garantizar el cumplimiento normativo y mecanismos formales de reclamación de clientes

En MAPFRE México, reconocemos que la comunicación con los clientes es un componente fundamental para asegurar la prosperidad y permanencia del negocio, por lo cual se han implementado distintos canales para fomentar el diálogo y escucha con nuestros clientes:

- **Atención personalizada de la RED:** MAPFRE México, cuenta con una amplia red de oficinas a nivel nacional, y celebra acuerdos de distribución y atención con firmas bancarias y SOFOLES. Además, dispone de personal altamente calificado para dar respuesta a los clientes que requieren una atención especializada: industrias, sector agrario, productos de ahorro, etc.
- **Portal externo:** contamos con cotizadores que permiten la emisión en línea de los seguros de autos, motos, básicos y hogar. Durante todo el año se actualizan los contenidos y las secciones para mantener al día toda la información dentro de nuestro portal.
- **Portal "Soluciones MAPFRE":** Este portal es un centro de contacto único, para atender a clientes y aliados (agentes de seguros) y brindarles respuestas efectivas.

A través del portal *Soluciones MAPFRE* medimos la percepción del cliente en cuanto a la calidad de nuestro servicio. Para hacerlo, el cliente asigna una calificación de acuerdo a una ponderación numérica por la atención que recibe cuando se encuentra en una situación de siniestro. Asimismo, puede emitir su opinión o sugerencia, las cuales son canalizadas directamente a las unidades y/o áreas de servicio, quienes deciden las medidas que se adoptarán para su atención.

Por este medio, los clientes pueden contratar productos, hacer consultas, notificar siniestros, modificar sus datos, consultar comunicados y avisos de cobro, facilitando así la atención y comunicación con nuestros contratantes.

Redes sociales

El uso de las redes sociales se ha extendido al mundo corporativo y en MAPFRE esto no es la excepción, por lo que desde 2011 se comenzó a incursionar en estos medios para apoyar a sus clientes y comunicar mensajes de interés. En 2013, se lanza en México, la campaña "El mundo ideal", y posteriormente el blog "Mas que Seguros", con los cuales, se refuerzan los canales de difusión, ubicando poco a poco a MAPFRE como una empresa interesada en las personas, que brinda información y productos útiles para mejorar la calidad de vida de los individuos.

En 2014, se implementa el nuevo portal Zona Clientes con el objetivo de:

- Dar a nuestros Clientes una herramienta que les permita acceder de forma fácil, rápida y segura a toda la información sobre sus seguros con MAPFRE México, así como realizar algunas operaciones, ahorrando tiempo.
- Obtener información de nuestros clientes de manera directa, correcta y actualizada, lo cual nos permitirá como Unidades de Negocio y como empresa, diseñar y desarrollar productos y servicios enfocados a las necesidades y perfiles de nuestros clientes.

El portal puede visitarse en: <http://app.mapfre.com.mx/zonaclientes>

Además de los portales de acceso web, MAPFRE México ha desarrollado canales de comunicación a través de Facebook y Twitter, donde es posible difundir contenidos de los productos y servicios y recibir las quejas o comentarios de los usuarios.

Actualmente las redes funcionan como sigue:

RED SOCIAL	CONTENIDOS	SEGUIDORES
Facebook	Información de algún producto / cobertura Datos de interés	90,482
@MAPFRE México	Información de cobertura y datos de interés	10,710
@AyudaMAPFRE	Solamente brinda seguimiento a quejas	54
MásQueSeguros	Información de una unidad de negocio por día	1,377 usuarios por mes

Facebook ha crecido con una audiencia de 90,482 usuarios gracias a la estrategia de comunicación, que nos permite conectar con nuestros clientes actuales y potenciales de manera formal.

Se recibieron 224 quejas por Facebook y 216 en Twitter, las cuales son principalmente de autos, sin embargo las de mayor incidencia refieren a:

- Gastos Médicos: por reembolso en general
- Cargos no autorizados (por asistencia Banamex o pólizas renovadas automáticamente)
- Llamadas no deseadas
- Motos: tardanza en el taller
- Cancelaciones Hogar y Vida (por reembolso o falta de claridad en la información de sus coberturas)



El proceso mediante el cual MAPFRE México atiende las quejas se ilustra como sigue:



El uso de las redes sociales ha posibilitado a MAPFRE México atender las quejas de los usuarios fuera de horarios de oficina, sin restricción de temas a tratar y brindar una pronta respuesta. Además, es posible comunicar promociones, hacer lanzamientos de productos y publicitar eventos, en un esquema de bajo costo y con mayor cobertura.

Otras consultas también se realizan a través de correo electrónico, Facebook y Twitter, en 2014 se han distribuido como sigue:

FaceBook	2,050 promedio al año
Twitter	3,200 promedio al año
E-mail	3,600 promedio al año

Plataformas telefónicas

A las redes sociales, se suma la plataforma telefónica, que brinda atención las 24 hrs., durante todo el año a los clientes (Servicio Integral -SI24-), a través de la cual, se atienden también consultas, gestiones o reclamaciones. Esta plataforma pasó de ser un Centro Telefónico a un Contact Center con atención electrónica, que permite gestionar por redes, las quejas, la medición de calidad, la satisfacción por el servicio y la lealtad a nuestra marca: NET PROMOTER SCORE.

Esta mejora contribuyó en la redefinición para el cálculo de los niveles de servicio y así reducir el tiempo de espera de nuestros clientes. En resumen, el Contact Center hace más efectivo el servicio de pre y postventa, ajustando diferentes sistemas que antes se encontraban separados.

ENTRANTES				CONTESTADAS				% CONTESTACIÓN			
2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
493,245	585,178	628,222	605,889	475,591	517,256	574,417	589,251	96.4	88.4	91.4	97.3

ENTRANTES				CONTESTADAS				% CONTESTACIÓN			
2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
1,015,533	876,963	1,053,019	845,813	989,492	868,973	1,008,380	811,578	97.4	99.1	95.7	96.0

4.2.3. Fidelización y calidad en MAPFRE [G4-PR5]

Campañas comerciales

Para promover la fidelidad de nuestros clientes, se diseñan campañas de publicidad para la promoción de los productos y su adquisición. En 2014 se llevaron a cabo las siguientes promociones:

MAPFRE te cuida:

Promueve la renovación de pólizas de gastos médicos ofreciendo beneficios para el cliente, entre los que se encuentran:

- > Check up básico sin costo
- > Ambulancia a domicilio por emergencia médica
- > Asistencia telefónica fitness

México, Distrito Federal, a 25 de Febrero de 2014

Campaña de Vacunación Influenza Estacional 2014

Estimado Colaborador,

¡En MAPFRE nos preocupamos por tu salud!

Recuerda que aun tienes tiempo para aplicarte la vacuna contra la **Influenza Estacional**, la cual es gratuita para todos los Colaboradores de MAPFRE.

Si aun no estás vacunado puedes acudir al consultorio médico para su aplicación.

¡No dejes pasar esta oportunidad, recuerda que la prevención es la forma más sencilla y efectiva para conservar la salud!

Para dudas o comentarios puedes comunicarte a la extensión 7963 con el Dr. Raúl Miguez Cuenca.

¡Aprovecha las ventajas de trabajar en MAPFRE!

Atentamente,

Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos y Medios.

MI SALUD

Campaña de contratación y renovación de Gastos Médicos Mayores Individual

Campaña de ventas para los productos de Gastos Médicos Mayores Individual -GMMI-, ofreciendo incentivos para los agentes y mejorando los productos para que sean mas atractivos para los clientes.

MARZO

Gastos Médicos Mayores

Nuestro seguro de Gastos Médicos Mayores tiene pago directo en estancias menores a 24 horas.

Que un imprevisto no te quite las ganas de sonreír.

Te cuidamos, sigue creciendo

MAPFRE MÉXICO

ABRIL

Sigamos encendidos con la pasión por Vida

Vive la pasión de esta nueva campaña comercial y llévate grandes premios.

Te cuidamos, sigue sonriendo

Para consultar las bases

Vigencia: 1ro. de agosto al 30 de septiembre 2014

ZONALIADOS MAPFRE MÉXICO

Programa de renovación automática

MAPFRE México, promueve la renovación de pólizas de Hogar, basados en la fidelidad del cliente mediante un proceso de control de vigencias, cobro, vencimiento y tiempos de gracia, de tal forma que es posible identificar las pólizas que están cerca de su vigencia anual y enviar la solicitud de renovación automatizada.

Como resultado de esta estrategia se ha logrado un total de 17,359 pólizas en Hogar Bien Seguro

RESUMEN DE RENOVACIÓN AUTOMÁTICA HOGAR BIEN SEGURO	TOTAL
Pólizas Renovadas*	17,359
Prima de Renovación	73,917,990
Universo de Pre-Renovación**	39,181
% de Renovación	44%

* Pólizas renovadas de acuerdo al listado del proceso de Renovación Automática
 ** Total de pólizas a vencer en el mes de acuerdo al proceso de Pre-Renovación Automática

Mediante estas iniciativas y canales de comunicación, MAPFRE México logra un 64.1% en el índice de cliente consumidor de cartera que sigue en vigor al cierre del periodo.

Fuente: TW y Data Quality.

Calidad

[G4-PR8, G4-PR9]

En MAPFRE México, consideramos que la calidad en el servicio es primordial para dar continuidad a nuestro negocio, por lo que una de las líneas de acción, es la resolución rápida, eficaz y equitativa de los siniestros. Con esta medida, se ha logrado un incremento del 77% en el índice de renovación.

Otro mecanismo que se utiliza para medir la calidad en la contratación y prestación de servicios es la evaluación de percepción a través de terceros acreditados, en este rubro México ha logrado una tasa del 78% de clientes satisfechos o muy satisfechos. Asimismo, se hace un seguimiento detallado sobre la resolución de las solicitudes, la calidad ofrecida y percibida, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, la solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas, permitiendo así, analizar la evolución de la cartera de clientes y tomar decisiones al respecto.

El personal que atiende a los clientes debe contar con habilidades específicas para brindar un buen servicio en lo que refiere a:

- > Orientación al cliente
- > Técnicas de atención al cliente
- > Estrategias de venta telefónica
- > Manejo de conflictos
- > Comunicación interpersonal
- > Productos MAPFRE
- > Procedimientos internos (gestión de cobros, siniestros y reclamaciones)

En cada país, se cuenta con personal especializado para el control de calidad, quienes a su vez vigilan la implementación y seguimiento de los sistemas de gestión de calidad, para mantener los niveles que exigen las certificaciones y su renovación.

El nivel de nuestro servicio se enmarca en el Código de Ética, donde se establece que, además de la calidad en el servicio, nuestra actuación debe ser ética, por lo que se considera la protección de datos personales como una máxima prioridad. Para este propósito, se han implementado procedimientos que incluyen cláusulas de confidencialidad para los involucrados, así como controles y mecanismos de auditoría para asegurar la información, apegados a los requerimientos legales en materia de seguridad de la información.

Adicionalmente, la empresa manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.



4.2.4. Reclamaciones y quejas

[G4-2; G4-PR4, G4-PR8, G4-PR9, G4-SO8, G4-SO11]

A nivel global, MAPFRE tiene el compromiso de atender las reclamaciones o quejas de sus clientes y asegurados, independientemente del lugar en donde se encuentren, por lo que ha implementado canales internos para la defensa de los derechos de los usuarios, derivados de sus pólizas; velando así por mantener la confianza y la mejor atención.

En México, a través de nuestro Código de Buen Gobierno y la Política Global de Gestión de Reclamaciones y Quejas; se ha implementado un órgano no directivo que tiene a su cargo la protección de los intereses de nuestros asegurados y vigila la atención y resolución de sus reclamaciones.

MAGNITUDES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS Y TRAMITADAS					
	No. total de quejas o reclamaciones recibidas por la entidad	No. total de quejas o reclamaciones admitidas por la entidad	No. total de quejas o reclamaciones resueltas por la entidad	Total con verdadero contenido económico que incluyen pretensión concreta	Total respecto a incidencias en la operativa de tramitación de siniestros y pólizas
2011	7,238	6,897	6,816	4,596	3,787
2012	8,719	4,227	7,074	2,066	3,283
2013	9,922	9,445	9,650	217	189
2014	7,262	6,488	6,369	100	65

Crterios Generales de Actuación

Derivado de las reclamaciones y quejas registradas en años anteriores, MAPFRE ha definido planes de acción para su atención; mismos que han vivido un proceso de mejora continua, logrando la reducción en tiempo de atención y resolución de reclamaciones así como un proceso de comunicación mas claro y transparente para los clientes. En 2014, la Dirección de Reclamaciones estableció criterios generales de actuación para continuar con la disminución de quejas:

1. Disponer de formularios de reclamación en las oficinas públicas y página web del GRUPO con información detallada sobre el procedimiento a seguir.
2. Facilitar a los clientes la información necesaria según el caso de que se trate, evitando omisiones, datos incompletos o erróneos y generar expectativas inciertas.
3. Hacer coincidir los avisos de cobro con los archivos informáticos para evitar diferencias en los importes de las primas.
4. Para prestaciones legales, informar a los asegurados sobre la documentación legal requerida, según las particularidades del caso y de esta forma valorar la prestación que se requiere para el proceso legal que corresponda.
5. Definir los criterios básicos para el cálculo de valor de los electrodomésticos y facilitar al cliente, el presupuesto de reparación por escrito, antes de los trabajos.
6. Incluir en las condiciones particulares y generales de los seguros de Vida o Accidentes con garantía de Invalidez Permanente Absoluta, que la misma operará sus efectos cuando sea reconocida con carácter definitivo, sin posibilidad de futura revisión por parte de los organismos competentes.
7. Coordinar las distintas Áreas y Departamentos que gestionan contratos de seguro que garantizan la percepción de una renta vitalicia, con el fin de evitar el abono de la misma una vez producido el fallecimiento del asegurado y la subsiguiente solicitud de su devolución.

Estos criterios estarán en proceso de aprobación para su valoración de implantación, con el objetivo de mejorar el servicio a los usuarios y clientes en 2015.

4.3. ALIADOS COMERCIALES DE MAPFRE México

[G4-HR5, G4-HR6]

Un vasto equipo de expertos se han unido a la estrategia comercial de MAPFRE México, para apoyar en el crecimiento de su red de distribución y colocar los productos de su portafolio conforme el mercado que les corresponde.

La comunicación y diálogo con esta red de mediadores y colaboradores es básica para conformar plataformas de trabajo confiables, justas y honestas para el desarrollo conjunto. Esta distribución es asumida al interior de la organización como una gestión transversal de medios y procesos, de tal forma que se proporcione a los clientes la mayor cantidad de opciones para establecer contacto y relación.

Con ello, se pretende conservar una relación de mutuo desarrollo a largo plazo con nuestros aliados, lo cual se ve reflejado en el incremento anual de nuestra red comercial:

RED COMERCIAL	2011	2012	2013	2014
Agentes	6,684	7,466	8,550	13,888
Corredores	221	238	270	831
TOTAL	6,905	7,704	8,820	14,719

En particular este año se observa un incremento del 62.4% en nuestros agentes, debido a una reclasificación por tipo de colaboración.



Dado que los avances tecnológicos son un instrumento de contacto que no podemos ignorar, en MAPFRE se ha constituido desde 2012 la Dirección Corporativa de Negocio Directo, la cual tiene a su cargo el desarrollo del negocio a través de la venta en línea y telefónica. En México, este proyecto de comercio electrónico, denominado "Neurona", ya se encuentra en operación desde 2014.

4.3.1. Selección y formación

Al igual que la selección de nuestros colaboradores, los Aliados Comerciales deben alinearse al perfil de la organización, por lo que el Procedimiento de Integración de Personal, es el instrumento que permite evaluar la viabilidad de la relación. Este procedimiento considera tanto el perfil psicométrico para valorar la eficiencia comercial, como la competencia profesional de los candidatos.

Una vez que se obtiene el visto bueno en estas pruebas se aplican los criterios de la legislación local para dar de alta a los agentes de la Red Comercial de MAPFRE México.

Para asegurar la continuidad del negocio y la difusión de la Cultura Organizacional, se provee de capacitación a los Aliados Comerciales para profesionalizar sus servicios y carrera en la empresa. Los cursos y talleres se agrupan en tres ámbitos principalmente: corporativo, técnico y comercial, ya sea en forma presencial o virtual.

- **Corporativa:** información orientada a transmitir la política, cultura, estrategia y valores de la compañía
- **Técnica:** orientada al conocimiento de los procesos de las distintas áreas del Grupo y novedades legislativas
- **Comercial:** dirigida a proporcionar conocimientos sobre productos, herramientas, habilidades y técnicas de venta

Además se presta especial atención sobre nuevos productos, la fidelización de clientes, la formación inicial y de reciclaje, y la información centralizada, así como otras necesidades específicas que requieran los Aliados.

En 2014 la formación se ha distribuido de la siguiente forma:

TIPO DE FORMACIÓN	NO. DE PERSONAS QUE TOMARON EL CURSO		No. DE HORAS	
	2013	2014	2013	2014
Corporativo presencial	3,034	1,553	17,757	27,609
Corporativo multimedia	6,537	1,392	8,588	6,300
Técnico presencial	3,597	531	17,288	9,337
Técnico multimedia	1,650	373	3,292	1,943

4.3.2. Comunicación con los aliados

Se promueve la comunicación permanente y abierta con las entidades y profesionales aliados en la distribución de nuestros productos, de tal forma que se consolida la relación entre ambas partes. El diálogo contribuye en el incremento de la lealtad entre ambas partes, a través de la información, capacitación y entrenamiento, además de la actualización sobre las innovaciones de productos.

Reflejo de la buena relación que existe con los Aliados Comerciales, se ha logrado una tasa de retención de 62%.

Contamos con un portal en donde se brinda información de los productos y sus coberturas, campañas de promoción y se da acceso a herramientas de cotización y emisión de pólizas, de tal forma que nuestros aliados cuenten con información de primera mano para el soporte de sus actividades comerciales.



Por otro lado, se creo el Portal Zona Aliados en Facebook donde, al igual que el portal se comunica información sobre productos, beneficios, temas relacionados, y datos sobre el crecimiento de la compañía, herramienta que permite un acceso móvil y fácil de replicar entre nuestros clientes.



Campañas comerciales

Para impulsar la relación con nuestros aliados, en MAPFRE llevamos a cabo campañas de involucramiento y fidelidad como parte de una estrategia de integración en el negocio. Durante 2014 destacaron las siguientes:

CAMPAÑA	DINÁMICA/OBJETIVO
GANAR EN AUTOMÁTICO	Bonos por cada póliza emitida y cobrada.
MISIÓN IMPOSIBLE NO PAGAR	Fomentar la emisión dentro de la zona aliados.
PONLE ACCIÓN A TU VIDA	Fomentar emisión vida en zona aliados.
RENUEDA CONSERVA Y QUÉDATE CON EL MINI COOPER	Aliado con mayor renovación y emisión de pólizas de autos.
VIAJE GRATIS CON DEVOLUCIÓN DE PRIMAS	Fomentar venta de plan devolución de prima 5 años.

Integración aliados

CAI: Presentación anual del cuadernillo de incentivos a los agentes, el concepto del evento fue: 101 secretos, en dónde nuestros aliados compartieron sus ideas de cómo hacen su trabajo.

Coctel de Corredores: Evento kick off para los corredores, en 2015 el concepto fue casino con una plática impartida por Leo Zucherman.

Daños Top 30: Crear un espacio libre y participativo donde el diálogo impulse y promueva la interacción con los Aliados Top de Daños.

Vida Top 50: Convención en donde se reconoce a los 50 agentes top en el ramo de vida.

Innovación: Evento que se organiza año con año para mostrar a los agentes las innovaciones que ha tenido el producto de GMM.

Campaña el GRAN PREMIO

Consiste en generar kilómetros a los participantes por cada póliza registrada en el sistema, logrando generar al cierre de 2014 un total de 1,012,872 kms, de los cuales, el 48% ha sido canjeado por premios tales como boletos de cine, electrodomésticos o artículos electrónicos.

Torneo de GOLF

Una vez más, convocamos a nuestra tradicional Copa de Golf en su edición número 18, con la cual apoyamos en la recaudación de fondos con la campaña "Juega ayudando, ayuda jugando", para el apoyo de las siguientes Fundaciones:

- > Nutre a un niño, A.C.
- > Renovación unión de fuerzas, unión de esfuerzos, A.C.
- > Fundación Díaz Perches
- > Junior League de la Ciudad de México
- > Fundación CCP
- > Fundación CMR
- > Mano Amiga de Chalco



El evento se llevó a cabo en el Club de Golf de Valle Escondido, el pasado 20 de Octubre, logrando un total de recaudación que ascendió a \$4'297,943.00.

Los beneficios de este evento fueron múltiples, logrando en cada una de las fundaciones lo siguiente:

- **Fundación Nutre a un Niño:** apoyo para 1295 paquetes nutricionales a niños menores de 6 años con desnutrición, 1769 medicamentos a niños menores de 11 años de comunidades de la Costa Chica de Guerrero, 26 estufas y 18

gallineros en las comunidades rurales de Acambay, Estado de México.

- **Renovación:** los fondos se utilizaron para potenciar los recursos humanos y materiales ofreciendo a 320 niños un servicio educativo-asistencial de calidad, cuatro alimentos diarios y servicio médico a toda la comunidad educativa; lenguaje, imagen corporal, estimulación, música, artes plásticas y deportes; todo esto para asegurar un aprendizaje significativo y garantizar que la inversión de 6 años de formación se capitalice en los siguientes niveles educativos.

- **Fundación Díaz Perches:** se dio un anticipo para la adquisición de un equipo Varian (Braquiterapia de Alta Tasa) que será donado al hospital General de México en la especialidad de Oncología lo cual permitirá ayudar a niños y adultos enfermos de cáncer en sus tratamientos radiológicos. Anualmente se atienden en promedio más de 4,000 pacientes de escasos recursos con padecimientos oncológicos severos

- **Fundación Junior League:** gracias al donativo en el Torneo de Golf Copa MAPFRE 2014 con el programa Niños cocinando-prevención de sobrepeso y obesidad, se ha logrado impactar 32 escuelas, 801 alumnos y 678 padres de familia, llegando a 3,204 personas impartiendo talleres y pláticas con el tema de sobrepeso para el cambio de hábitos alimenticios y fomentando el ejercicio físico.

- **Fundación CMR:** nutrir a 60 niños de escasos recursos.

- **Fundación Mano Amiga Chalco:** apoyo para la mejora de la imagen externa en las instalaciones de la escuela, permitiendo así brindar más seguridad a todos sus integrantes y mostrar una imagen digna al modelo de educación que se ofrece.



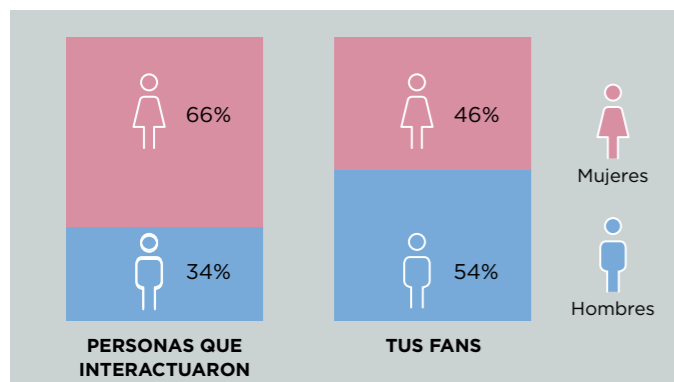
A través de este medio se ha logrado informar, capacitar y entretener a los usuarios, aumentando la interacción de los Aliados con la red.

En 2014 se han obtenido las siguientes estadísticas:

- > 804 Me gusta
- > 106 personas están hablando acerca de Zona Aliados
- > 25% de la audiencia se encuentra en la ciudad de México
- > Se registran 1,643 personas en promedio por semana

Se ha analizado a la audiencia que participa en la comunicación, para mejorar los temas y contenidos que se publican, encontrando que:

La mayoría son hombres o mujeres con hijos, de los cuales el 40% son adultos jóvenes (25-34 años) y 26% son adultos entre 35 y 44 años. La mayoría viven en las ciudades de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Estado de México, Querétaro, entre otros.



Acuerdos de distribución [G4-12]

Gracias a la buena relación que hemos logrado con nuestros Aliados Comerciales, nuestra red se ha mantenido en crecimiento, siendo una de las de mayor extensión en América Latina.

Actualmente contamos con 422 oficinas distribuidas en toda la república, buscando acercarnos a nuestros clientes para ofrecerles un servicio de calidad.

Al cierre de 2014, MAPFRE México contaba con 1783 acuerdos de distribución que apoyan la red comercial distribuidos como sigue:

TIPO DE ACUERDO	No. DE ACUERDOS	PUNTOS DE VENTA QUE OFRECE LA ENTIDAD	NOMBRES COMERCIALES
Centros comerciales	1	10	Tiendas de moda "La Surtidora"
Concesionarios de autos	1,782	1,945	Nissan
Entidades financieras y bancos		3,533	Banamex, CI Banco, Santander, Scotiabank

Siendo los principales acuerdos de distribución de MAPFRE con entidades financieras las siguientes:

- > Banco Santander
- > Scotiabank
- > CI Banco
- > Banamex

4.4. CADENA DE VALOR EN MAPFRE México

[G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6]

Dada la relevancia que tienen para la operación y administración de MAPFRE México, los proveedores deben brindar productos y servicios de calidad a la organización y a su vez, aportar valor al cliente o consumidor final.

La relación entre la empresa y los representantes de la cadena de valor se basan en la integridad de sus prácticas empresariales, en forma transparente, de igualdad y clara en los criterios de selección como lo establece el Código Ético y de Conducta, la Norma Corporativa de Compras y la política de Responsabilidad Social, donde se sustenta la actuación de la organización.

Cualquier contratación que se lleve a cabo en nombre de MAPFRE, tanto para los servicios operativos de negocio, como para los servicios de soporte deben garantizar su alineación a procesos éticos, socialmente responsables y que aseguren la protección de los Derechos Humanos en la actuación de los involucrados.

Dado que, la cadena de valor es un grupo de interés importante, y han surgido temas relacionados a éstos, en el análisis de materialidad, damos respuesta en esta sección a uno de los 18 temas identificados para MAPFRE México:

GARANTIZAR la selección y evaluación de proveedores bajo criterios sociales, éticos y medioambientales.



4.4.1. Tipo de proveedores [G4-EC9]

Hemos definido tres categorías de proveedores, de acuerdo con el tipo de servicio que brinda a la empresa:

- a. *Proveedores de bienes y servicios de carácter general:* son aquellos que se especializan en el abastecimiento de materiales y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas, servicios de gestión documental y archivo y compras de marketing.
- b. *Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa:* aquellos relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), y que son gestionados por las respectivas unidades de negocio de acuerdo con las normas generales que establece la Dirección Jurídica.
- c. *Proveedores de bienes y servicios tecnológicos:* aquellos que proveen de hardware, software y comunicaciones, y que se relacionan con MAPFRE a través de la Dirección Ejecutiva de Tecnología.

Durante el 2014, MAPFRE México tuvo: 14,460 proveedores, distribuidos de la siguiente manera:

	2012	2013	2014
Bienes y servicios de carácter general	95	29	1,604
Bienes y servicios específicos	2,688	11,878	12,796
Bienes y servicios tecnológicos	80	84	60

La inversión para estos proveedores en este ejercicio asciende a 215MDP que se distribuyen como sigue:

PROVEEDORES	No.	INVERSIÓN EN MONEDA NACIONAL
Generales (de soporte)	1,604	\$ 58,513,352.42
Específicos (de servicios) del negocio	12,796	\$ 149,434,867.39
Tecnológicos	60	\$ 7,628,893.18
TOTAL	14,460	\$ 215,577,112.98

4.4.2. Canales de relación y sistemas de apoyo [G4-HR4, G4-HR6, G4-HR7]

Al igual que nuestra relación con los colaboradores y aliados comerciales, la relación con los proveedores se articula a través de distintos medios y canales: plataformas web, portales específicos, plataformas telefónicas (propias o concertadas), redes sociales, boletines y grupos de trabajo, entre otros. Independientemente del uso de estos conductos, existen responsables específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos, que gestionan la relación.

Los sistemas, permiten profesionalizar la gestión con los proveedores, siendo el más destacado, la Aplicación Mundial de Asistencia (AMA), un sistema de gestión, seguimiento del servicio, costo y facturación de percances, a través de una plataforma operativa llamada FUTURA.

Otro sistema de apoyo es SIGMA PLUS, una herramienta electrónica que permite llevar un control preciso de los pagos a través de las autorizaciones y cargos a los departamentos correspondientes. Contando además con el Sistema de compras web, que permite realizar la compra directa con algunos de los proveedores generales y tecnológicos.



4.4.3. Criterios de selección

[G4-EN32;G4-LA14]

Garantizar la selección y evaluación de proveedores bajo criterios sociales, éticos y medioambientales

El proceso para la selección de proveedores debe apegarse al procedimiento de integración de personal y del Código de Ética, definiendo los siguientes criterios:

- Criterios técnicos, profesionales y económicos que respondan a las necesidades e intereses de la organización y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.
- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos del Código.
- Ningún colaborador de MAPFRE México podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de la Organización, salvo los regalos de cortesía de valor simbólico o de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

Todos los cambios administrativos que pudieran tener un impacto en los proveedores son reportados de manera puntual a través de un comunicado.

Se espera que los proveedores asuman su compromiso con MAPFRE México, basados en su profesionalismo, integridad y ética; evitando los conflictos de interés, extorsión, soborno o cualquier otra forma de corrupción o práctica de competencia desleal, o contraria a los Derechos Humanos, (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan.

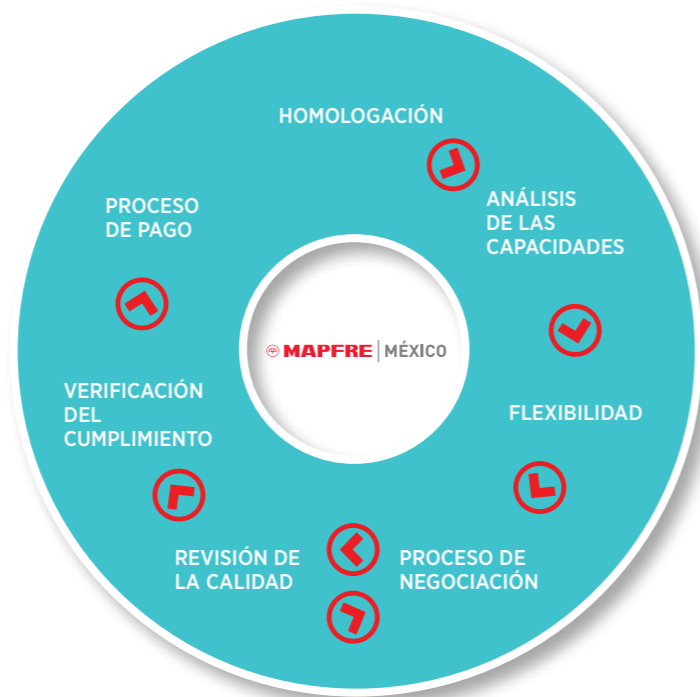
Toda contratación pretende un desempeño respetuoso con el medio ambiente, a fin de promover las buenas prácticas y valores a favor de la Política Medioambiental y de Energía. Para ello, se valora el comportamiento ambiental, y la huella de carbono como organización y para sus productos o servicios. Por otro lado, se consideran en los contratos las cláusulas medioambientales para proveedores que llevan a cabo sus servicios en las instalaciones de MAPFRE México.

Por su parte, los proveedores de servicios ambientales de MAPFRE se encuentran en un proceso de evaluación permanente que garantiza la continuidad y capacidad de servicio. El cumplimiento de dichas medidas es objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.

Cualquier proceso de negociación establece que, a partir de la Política de Compras el proceso debe llevarse a cabo con la máxima objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades. Por tanto deben cumplir fielmente los compromisos adquiridos con MAPFRE.

Este procedimiento se conforma de las siguientes fases:

- Homologación para cada tipología de proveedor.
- Análisis de las capacidades aportadas por los distintos proveedores y de su cobertura geográfica.
- Acreditación de flexibilidad ante cambios.
- Proceso de negociación, estableciendo los precios/tarifas de mercado a aplicar.
- Revisión de la calidad del bien o servicio, con análisis de valores añadidos, uso de modelos de gestión
- Verificación del cumplimiento de condiciones contractuales.
- Proceso de pago.



4.4.4. Formación

En línea con la formación que se brinda a colaboradores y aliados comerciales, MAPFRE México, mantiene también un fuerte compromiso con la capacitación y desarrollo de sus proveedores, a fin de mejorar el servicio a sus asegurados.

Los proyectos de formación consideran la difusión de la Cultura y Filosofía de Calidad de MAPFRE México, además de información técnica. La difusión de esta información puede ser impresa, como dossiers formativos, o manuales, así como en línea o talleres presenciales.

A partir del mes de Noviembre se comenzó a distribuir a los proveedores la Política Medioambiental y Energética del Grupo, para que se apeguen a su cumplimiento. En general la capacitación que se brinda actualmente a los proveedores es de carácter técnico, y no se tienen registros formales de las horas, solo para el caso de Inspectores, quienes acumulan 40 hrs anuales.

Homologación de proveedores

[G4-EN32, G4-EN33; G4-LA14;G4-LA15, G4-HR4, G4-HR10; G4-SO9, FS1]

La homologación de proveedores es un requisito imprescindible para todas las empresas que deseen contratar con MAPFRE México, ya que garantiza que tienen la capacidad técnica, financiera y de calidad, para cumplir con los compromisos que suscriben. En el análisis de valoración se considera la solidez y fiabilidad de cada empresa, tanto desde el punto de vista financiero y de solvencia, como desde el punto de vista técnico.

Son requisitos imprescindibles para alcanzar la consideración de proveedor homologado, el contar con una actuación en el mercado compatible con los principios éticos del Grupo, realizando toda su actividad dentro del marco jurídico vigente y, en concreto, cumpliendo la legislación regulatoria. Además, deberá encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, asegurar la prevención de riesgos laborales y obligaciones tributarias.

Para MAPFRE México, es motivo de *no homologación* de un proveedor el negarse a firmar o incumplir alguna de las cláusulas de protección de datos; tratamiento de datos de proveedores; carta de compromiso medioambiental y energético; cláusula de igualdad para proveedores; declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor, que puedan tener con personas vinculadas a MAPFRE; y cláusula de responsabilidad social.

4.4.5. Calidad del servicio

[G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR9, G4-HR10, G4-HR11, G4- SO10]

En la estrategia de gestión de calidad, se considera el seguimiento y revisión de los proveedores con visitas de inspección que realiza personal especializado. Además, se realizan encuestas de satisfacción a nuestros asegurados, dependiendo el ramo, monitoreando así, el cumplimiento de servicio, plazo de ejecución, tarifas, entre otros indicadores de calidad.

Los estándares de calidad que MAPFRE México exige a sus proveedores son:

- Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación de solicitud del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado;
- Tiempo invertido en la prestación del servicio;
- Obtención de certificaciones de calidad;
- Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.

Por su parte, la empresa recompensa la satisfacción de los proveedores a través del pago rápido y la renovación de convenios. En general los proveedores tienen una baja rotación, y cuando ésta ocurre es por algún incumplimiento en las obligaciones o la no adaptación a los requerimientos de la organización.

MAPFRE ha desarrollado programas específicos de fidelización de sus proveedores en distintos países, siendo común ofrecerles ventajas como descuentos en seguros, viajes o vehículos.

Comunicación con la cadena de valor

Todo nuevo proveedor debe observar un diálogo permanente con la organización, ya sea por medios electrónicos o por vía telefónica, además de celebrar reuniones regulares para el seguimiento del servicio contratado, según se requiera. Cuando los proveedores se integran a la empresa, se les proporciona una inducción, donde conocen las políticas de compras para el cumplimiento de propuestas, contratos, procesos administrativos, pagos, cumplimientos en tiempo de entrega, etc.

4.5. LA SOCIEDAD Y MAPFRE México

[G4-SO1, G4-SO2]

Nuestra filosofía y cultura empresarial establece las bases de nuestro compromiso social más allá de las operaciones; y para dar respuesta, MAPFRE global ha definido una estrategia de creación de valor compartido, para apoyar en el progreso económico y mejorar el bienestar de las personas en los países donde operamos¹.

Los indicadores que se definen a continuación se han desarrollado para monitorear la "creación de valor compartido" a partir de del convencimiento de que el sector asegurador fomenta la estabilidad económica y el desarrollo de la sociedad, ya que su naturaleza empresarial provee actividad productiva, crecimiento profesional, educación en la prevención y generación de impuestos, incidiendo así en la economía y la sociedad de donde ejerce sus operaciones y el de la identificación de las agendas públicas:

IMPUESTOS	Fiscalmente, MAPFRE México, cumple en tiempo y forma, con las obligaciones que establece la legislación local, de forma transparente y ética.
PROVEEDORES	Contamos con 14,460 proveedores (de servicio, de soporte y tecnológicos) con una facturación total de 215.6 MDP. — Más información en MAPFRE y sus proveedores: pág. 77
EMPLEO	Directo: 1,752 colaboradores, de los cuales 93% tienen contratos fijos. — Más información en MAPFRE y sus empleados: pags. 40 y 41 Indirecto: 14,719 agentes y corredores que pertenecen a nuestra red comercial y 14,460 proveedores de diversos servicios. — Más información en Aliados comerciales de MAPFRE: pag. 72; y en MAPFRE y sus proveedores: pag. 77 Promoción del empleo a través del programa de becarios, en acuerdos con más de 20 Universidades nacionales. — Mas información en Programa Becarios: pag. 50
FORMACIÓN	Interna: 8.7 MDP invertidos en formación, con 14,750 asistencias, mientras que nuestros aliados obtuvieron 45,189 hrs de capacitación. — Más información en: MAPFRE y sus empleados pag. 51 y Aliados comerciales de MAPFRE pag. 73
BENEFICIOS SOCIALES	Un promedio de 1,205 colaboradores cuentan con beneficios de previsión social, seguro de vida, descuentos en seguros propios, premios de natalidad/nupcialidad, premios de permanencia en la empresa, préstamos y pensiones. — Más información en MAPFRE y sus empleados: pág. 59
MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	Fomentamos el equilibrio entre los ámbitos laboral y personal, con programas de salud y convivencia laboral y familiar. Además de apoyos económicos para eventos de nacimiento, días hábiles adicionales a la incapacidad postnatal, subsidio del 100% por los tres primeros días de incapacidad por enfermedad general, préstamo de Emergencia para asuntos hospitalarios, días hábiles por fallecimiento de familiar directo, entre otros. — Más información en Conciliación vida laboral y personal: pág. 55
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	Actualmente, el 46% de la plantilla laboral son mujeres, de las cuales, 42% se encuentran en puestos ejecutivos. — Más información en Diversidad e igualdad de oportunidades: pag. 46
PROMOCIÓN DE LA SALUD	Implementación del proyecto global: SALUD TOTAL con proyectos en tres pilares: Físico, Psicológico y Social. Acciones: 1940 consultas médicas, 42 Check Ups Médicos (funcionarios), 12 Pláticas Salud Total (mensuales), 7 comunicados NOTI SALUD (mensuales), 2 Campañas de Vacunación (VPH e Influenza Estacional 2014), 18 Entrenamientos de Corredores (grupales), campaña YO CORRO, asesoría psicológica profesional, taller de manejo del estrés y manejo emocional. Programa Relájate en tu Sitio, y campaña para eliminar el Tabaquismo: YO PUEDO, Eventos de integración en distintas sedes, torneo de boliche a nivel nacional, programa anfitrión y guía de liderazgo. — Más información en Promoción de la Salud: pag. 63
VOLUNTARIADO	El programa de Voluntarios México es coordinado por la Fundación MAPFRE México con actividades en más de 7 ciudades. — Más información en Fundación MAPFRE México
AMBIENTAL	La información referente a la optimización del uso de recursos para minimizar el impacto medioambiental: energía, agua, papel y tóner, papel y equipos informáticos fuera de uso, así como nuestro compromiso con la mitigación del cambio climático se encuentran en el Capítulo 5 Dimensión Medioambiental, pág. 83

¹ El estudio corporativo se ha hecho en base a: a. El Informe *Global Issues 2014 de Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership*, que revisa las prioridades marcadas en las agendas públicas por organizaciones internacionales y regionales en las que están representadas las empresas, los reguladores y los ciudadanos de todo el mundo. b. El Informe *"PUBLIC OPINION IN THE EUROPEAN UNION"* publicado por el Eurobarómetro 80 2013 y por último c. La Declaración del Milenio (principios y valores) por ser el documento referente que establece los Objetivos de Desarrollo del Milenio 2015.

4.5.1. Premios y reconocimientos

Durante 2014, diferentes organizaciones han reconocido a MAPFRE México por su gestión empresarial, calidad en el servicio y contribución a la sociedad. A continuación, algunos de los premios recibidos:

- Reconocimiento como la segunda mejor aseguradora para los agentes, otorgado por la revista "Yo agente".
- Obtención de la Certificación ISO 14001, de Gestión Ambiental.

— La distinción de "Mejores Empresas para Trabajar" es un indicador en el cual se destaca el compromiso de MAPFRE México por generar acciones en favor de una cultura laboral basada en la transparencia, el respeto y la credibilidad, donde, el entorno laboral armónico es esencial para alcanzar y superar los objetivos de la organización y de quienes la conforman:

> México 2014. 7 años consecutivos

> Equidad de Género 2014. 6 años consecutivos de hacer de MAPFRE México un sinónimo de igualdad y desarrollo

> América Latina 2014. 4º año consecutivo

> Financiero 2014. 3er año consecutivo de ser reconocida específicamente en el sector financiero.

— CEMEFI. 6 años consecutivos de ser reconocida como una organización que voluntariamente asume el compromiso del uso responsable de sus insumos, la retribución a la sociedad y el cumplimiento normativo.

— INNMUJERES. 6 años consecutivos de integrar la Equidad de Género como pilar de la cultura de trabajo.

— Nuevamente el INFONAVIT nos reconoce como una organización comprometida con sus colaboradores, por lo que la distingue como una *Empresa de 10* por el pago oportuno de las cuotas obrero-patronales.

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)

MAPFRE México reconoce la importancia que reviste la percepción que sus grupos de interés tienen respecto del cumplimiento de los diferentes compromisos contraídos en muy diferentes y variados rubros, hecho que sin duda se ve reflejado en la posición obtenida en los diferentes rankings publicados en 2015 por MERCOS en México, cuya metodología multistakeholder está compuesta por cinco evaluaciones y doce fuentes de información, contando además con una revisión independiente por parte de KPMG, de acuerdo a la norma ISAE 3000.



A continuación los resultados obtenidos por MAPFRE México en los diferentes rankings elaborados por MERCOS en 2015:

- 1er. Lugar en el sector asegurador, por encima de importantes entidades aseguradoras como Metlife, Allianz y AXA;
- Lugar 29 en el Ranking general de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en México, y
- Por primera ocasión, MAPFRE es ubicada en el lugar 49 en el rubro de Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo.

La presencia de MERCOS se observa en 11 países: España, Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, México, Perú, y en proceso en Centroamérica (Costa Rica y Panamá).

Este logro, así como la responsabilidad de no solo mantenerlo sino mejorarlo, pertenece a todos los que colaboramos en esta gran Organización, teniendo en cuenta que la base de nuestra filosofía se fundamenta en el esfuerzo que realiza cada uno de los que conformamos a MAPFRE, y que deseamos se nos identifique como la aseguradora global de confianza.



5

Dimensión Medioambiental

5.1. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD [G4-EN27, FS1, FS3, FS9]

La responsabilidad de MAPFRE México, respecto al medio ambiente, incide no solamente en esta materia, sino que integra los objetivos estratégicos del negocio para generar valor a nuestros clientes, en un ambiente laboral equilibrado y responsable, tanto al interior de la organización, como en los lugares donde operamos.

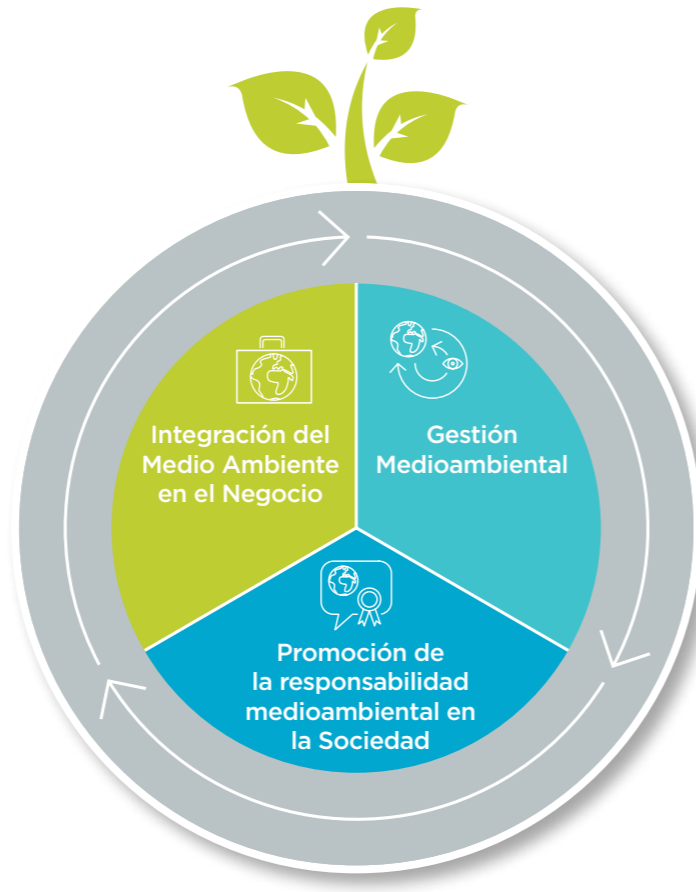
Mediante el cumplimiento de los principios de actuación, la empresa busca minimizar los posibles impactos derivados de sus actividades, y para lograrlo, se han adoptado a nivel local, distintas iniciativas ambientales a favor del uso responsable de los insumos, manejo adecuado de los residuos, gestión energética y consumo de agua como parte del Plan Estratégico Medioambiental y el Programa Nacional de Medio Ambiente.

Adicionalmente, MAPFRE México hace extensivos los criterios de evaluación y riesgo ambiental, para la cadena de valor, iniciando con un programa de evaluación de impacto con algunos proveedores.

El compromiso con el medio ambiente no se limita a las operaciones de MAPFRE México, sino que también obedece a las tendencias internacionales y demandas de sus clientes, como el desarrollo de productos que mejoren la gestión ambiental, tal es el caso de "Gasolinera Segura" y "Responsabilidad Civil Ecológica".

Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental





A nivel global, MAPFRE refrenda 10 años de compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad, desde la creación del Departamento de Medio Ambiente y la elaboración e implementación del primer Plan Estratégico Medioambiental bajo criterios de sostenibilidad. Apostando por situarse como uno de los grandes referentes en esta materia a nivel mundial.

En este ejercicio, contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, aplicando un sentido de la responsabilidad y ética, que establece un firme compromiso con la prevención de la contaminación y la conservación del Medio Ambiente. Es por ello que, se actualiza la Política Medioambiental del Grupo, para contribuir con el adecuado desarrollo y progreso social.

Los tres pilares que conforman esta política son la integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad.

LOS PILARES DE NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

 <p>Integración del Medio Ambiente en el Negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos y la toma de decisiones integran los criterios ambientales para la gestión de éstos en la operación, cadena de suministro y gestión de inmuebles. • Innovación y creación en los productos que ofrecemos, considerando las tendencias globales que promuevan el consumo sostenible, y las acciones que prevengan el cambio climático, mitigando así el riesgo ambiental.
 <p>Gestión Medioambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación y mantenimiento del sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable, así como compromisos e iniciativas voluntarias que contribuyen en la protección del medio ambiente. • Gestión sustentable de los insumos para reducir la huella ambiental e hídrica, además de los efectos de su consumo, favoreciendo el reciclado y tratamiento integral de los residuos.
 <p>Promoción de la responsabilidad medioambiental en la Sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización y capacitación de nuestros colaboradores para lograr las metas en materia ambiental y energética. • Promoción y difusión de buenas prácticas ambientales entre la cadena de valor y la sociedad. • Participación en foros y organizaciones locales o internacionales que promueven el desarrollo y la investigación para la preservación de la biodiversidad y los recursos energéticos.

Durante 2014, se ha avanzado a nivel global, en la expansión del Plan Estratégico Medioambiental, aprobado en el año 2010, obteniendo diversos resultados que suman a los objetivos en materia ambiental. Además se ha lanzado el Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020, con un compromiso de reducción del 20 % de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a 2013 a nivel Corporativo.

5.2. ASPECTOS MATERIALES EN MEDIOAMBIENTE

Los aspectos relevantes vinculados a los temas ambientales para MAPFRE México y los grupos de interés que surgieron en el proceso de materialidad, son:

1
Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio

2
Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental



3
Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente

4
Actuar frente al cambio climático

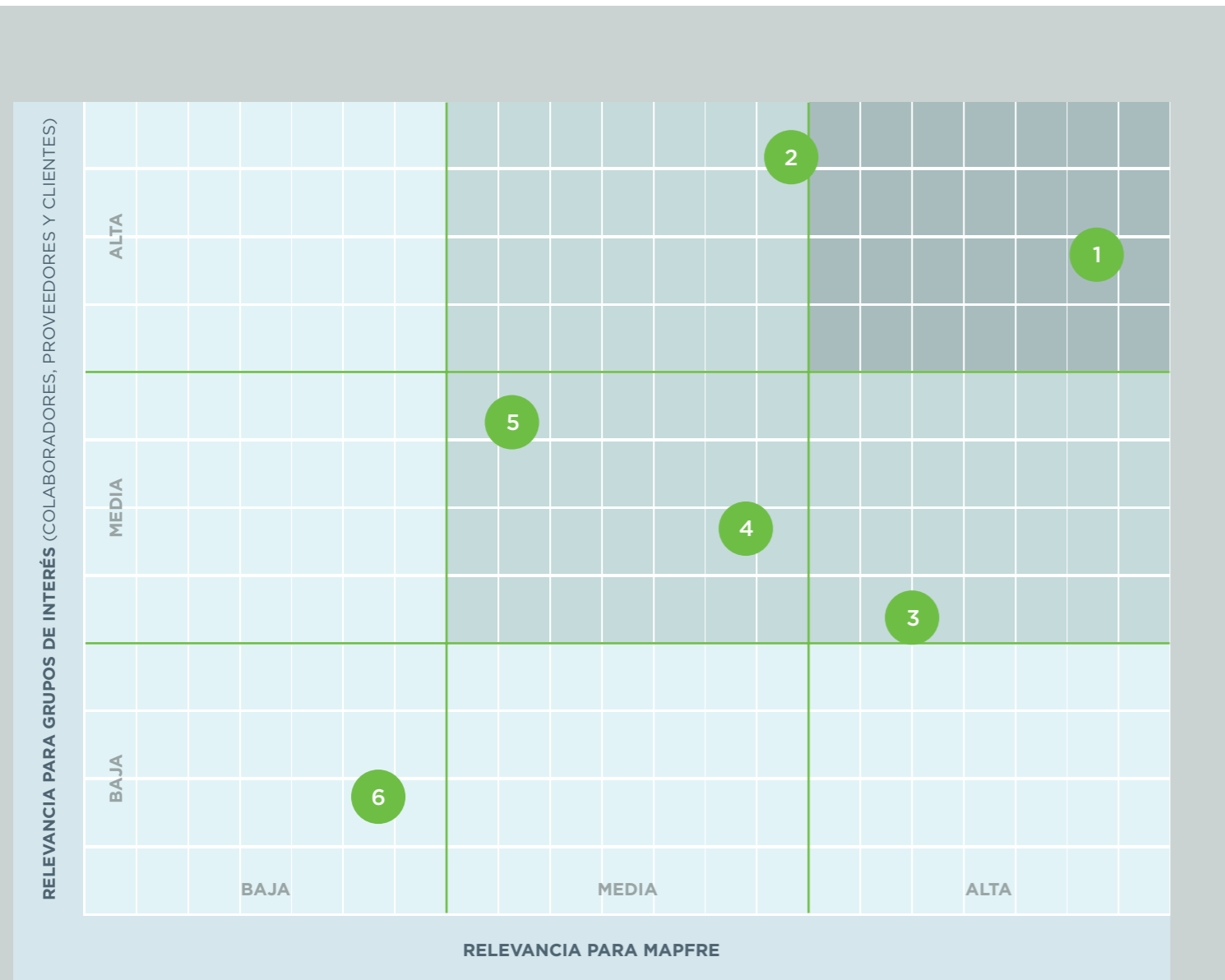


5
Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables

6
Proteger la biodiversidad

Estos temas se distribuyen conforme su relevancia para los grupos de interés y MAPFRE como sigue:

Matriz de materialidad



5.3. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA: MODELO SIGMAYE

[G4-EN31, FS2, FS4, FS11]

La gestión medioambiental se estructura a través del Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), marco corporativo de MAPFRE para prevenir y gestionar los potenciales efectos de la actividad del Grupo sobre el medio ambiente y para asegurar la correcta gestión energética en el desarrollo de dicha actividad.

Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio

En el caso de MAPFRE México, las actividades de carácter medioambiental se desarrollan bajo las directrices definidas en SIGMAYE, el cual, ha sido diseñado conforme a los estándares internacionales ISO 14001 e ISO 50001, para la gestión ambiental y energética respectivamente, y constituye el marco común para administrar estos temas y los aspectos relacionados, como la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero bajo el estándar ISO 14064.

En 2014, se destaca la obtención de la certificación ISO14001, cuya inversión ha representado un monto de aproximadamente \$226,000 pesos mexicanos.

Fortalezas del SIGMAYE

El Sistema de Gestión es un sistema integrado que permite gestionar los aspectos ambientales y energéticos, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064

Homologa procedimientos, manuales y registros para el seguimiento de los aspectos ambientales y energéticos de MAPFRE México, para el cumplimiento de la legislación local y los objetivos estratégicos.

5.4. ECOEFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

[G4-EN1]

Alineado a su Sistema de Gestión Ambiental, MAPFRE México reitera el compromiso por lograr una sociedad más sostenible, definiendo objetivos medioambientales como la correcta gestión de los residuos.

Para este propósito se llevan a cabo las siguientes acciones:

- > Reciclaje
- > Valorización
- > Separación de residuos, e
- > Incorporación de residuos a cadenas de valor

Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente

Todo ello contenido en el Programa Ambiental y Energético, en el cual quedan plasmados los objetivos y metas de MAPFRE así como los medios necesarios para alcanzarlos.

En 2014, MAPFRE México, ha establecido 5 grandes objetivos, con los que pretende avanzar en la implementación del sistema de gestión y lograr beneficios para la organización:

1. Reducir un 10% el consumo de papel blanco por colaborador
2. Incrementar un 5% el reciclado de papel por colaborador
3. Reciclar un 70% del tóner consumido
4. Reducir un 5% el consumo de agua por colaborador
5. Reducir un 5% consumo de energía por m²

5.4.1 Optimización de Recursos [G4-EN23]

En la empresa, se trabaja con procedimientos e instrucciones técnicas para la gestión de residuos, considerando la segregación adecuada, depósito, almacenamiento y disposición final. Actualmente, MAPFRE México ha dispuesto de cuatro clasificaciones de residuos, que se alinean con la normatividad local (ver tabla)

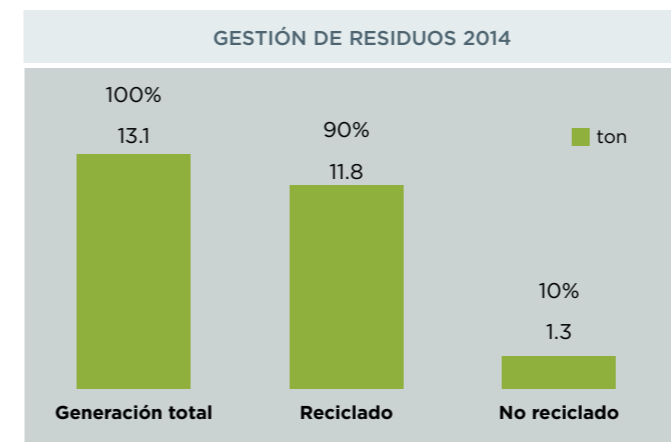


CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS		
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) (actividades en general)	Inorgánicos reciclables	Papel
		Cartón
		Metales
		Aluminio
		PET
	Inorgánicos no reciclables	No entra en las categorías anteriores
	Orgánicos	Composteables
		Aceite vegetal usado
Residuos Peligrosos (RP) (derivados de actividades de mantenimiento)		Sólidos impregnados con hidrocarburos o solventes (telas, cubetas vacías, estopa)
		Residuos de solventes contaminados
		Fluorescentes
		Balastos usados
		Pilas o baterías usadas
		Envases que contuvieron materiales peligrosos
		Aceite gastado
		Envases de aerosol
		Residuos de pintura
RP (derivados del servicio de salud)	Fármacos	Medicamento caduco
	RPB	Anatómicos
		No anatómicos
Residuos de manejo especial (RE) (actividades en general)		Electrónicos
		Tóner

Conforme la tipología de los residuos se gestiona su destino final, como sigue:

- *RSU Reciclables*: se depositan en forma separada, según su procedencia, en los contenedores especiales y almacenados en áreas especiales, habilitadas por la empresa.
- *RSU Inorgánicos no reciclables y orgánicos*: son depositados directamente en los contenedores de basura
- *RP*: se depositan en forma separada, según su composición y clasificación, y almacenan temporalmente en contenedores especiales para posteriormente entregarlos a un gestor autorizado, quien tendrá la responsabilidad de destruirlos o confinarlos, según se establezca en la normatividad correspondiente.
- *RPB*: se colocan en depósitos especiales y se entregan al gestor autorizado para su disposición final.
- *RE*: estos residuos son manejados en forma independiente, ya que se han definido programas específicos para el reciclaje de los equipos electrónicos desechos, así como para los cartuchos de tóner.

Gracias a los programas de gestión, se ha logrado reciclar un número importante de residuos, disminuyendo así el impacto por su destrucción o confinamiento.



Residuos reciclados

AÑO	2012	2013	2014
Cantidad (ton)	9.7	14.5	11.8

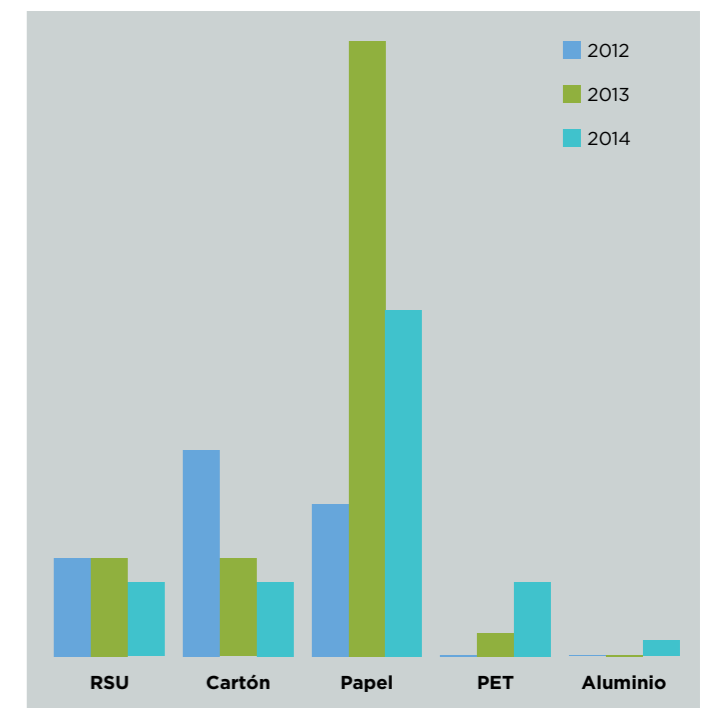
Plan de manejo de residuos no peligrosos

Para el manejo de residuos no peligrosos se han contemplado distintos métodos que se ajustan a las particularidades de cada tipo de residuo y al volumen generado.

- > Residuos no clasificados (basura general)
- > Papel y cartón
- > Vidrio (en caso de generar una cantidad elevada)
- > Envases (latas de bebidas de aluminio y envases plásticos)

En el siguiente gráfico se muestra la generación de residuos en 2014.

	KG	2012	2013	2014
RSU		1,315.568	1,315.568	989
Carton		2,764.4	1,310.9	996
Papel		2,036	8,323.9	4,634.85
PET		11.45	315.5	996
Aluminio		1.99	14.3	214



El decremento observado en el reciclaje de papel del 2014 se debe a que en el 2013 se realizó depuración de archivo lo que incrementó el volumen reportado.

Para reforzar la sensibilización del personal en cuanto a la correcta disposición de residuos y su impacto en la sociedad, MAPFRE México, promueve campañas informativas y de concientización sobre los compromisos medioambientales asumidos por el Grupo y los beneficios para la comunidad en general. Para estas campañas se utiliza al personaje TEO, quien representa a una guacamaya escarlata mexicana en peligro de extinción.



"Campaña TEO" de sensibilización medioambiental (donde se trata el reciclaje, ahorro de recursos, conservación de la biodiversidad, etc.)

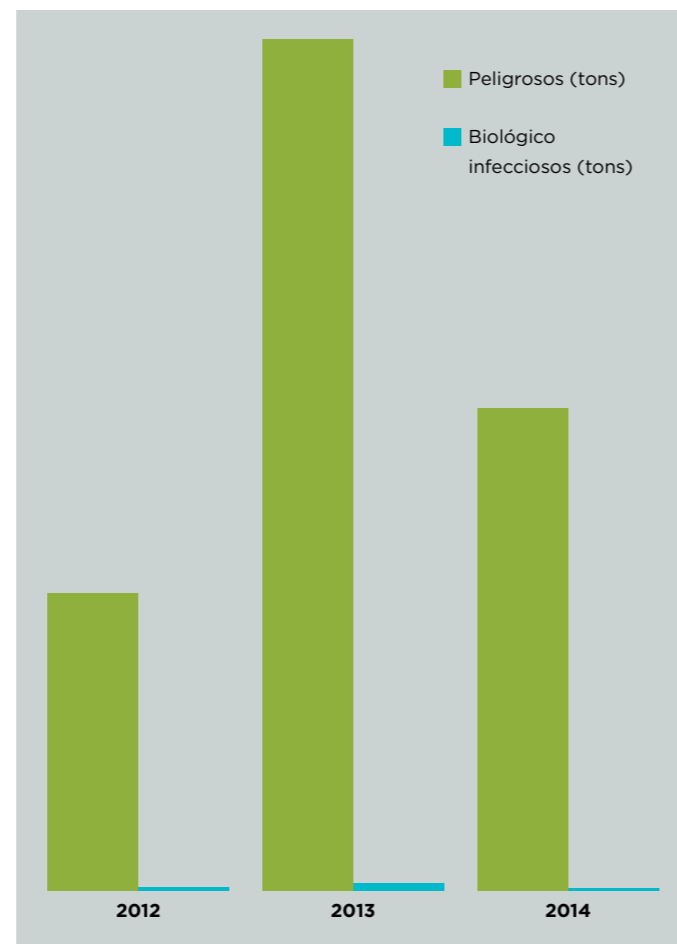
MAPFRE México, procura la valorización de sus residuos y evita en lo posible la generación de estos. En este sentido, destacan la campaña de educación y acopio de residuos electrónicos y Reciclón empresarial MAPFRE 2014, el resultado que hemos alcanzado es: 95% del material recogido se ha reintegrado en la cadena de valor.

Plan de manejo de residuos peligrosos

Los residuos peligrosos deben gestionarse en estricto apego a la legislación local, para lo cual, MAPFRE México creó un plan de disposición que considera: identificación, embalaje, separación y almacenamiento conforme la naturaleza del residuo y su apropiada disposición final.

Los residuos peligrosos son entregados a gestores externos acreditados por las autoridades correspondientes para su transporte y disposición final.

RESIDUOS PELIGROSOS	2012	2013	2014
Peligrosos (tons)	0.3961	1.133	0.642
Biológico infecciosos (tons)	0.005035	0.010	0.003



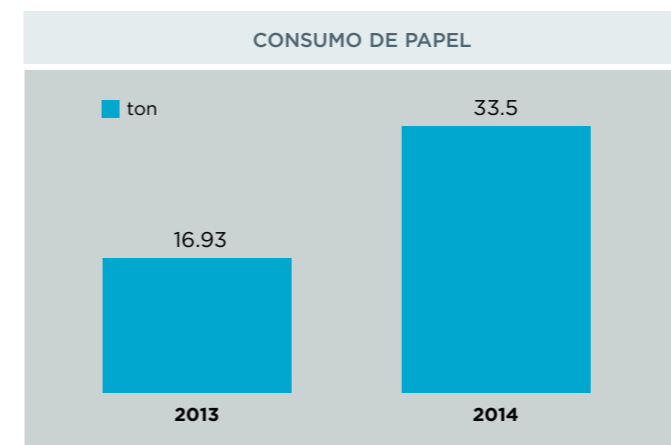
En 2014 se generaron 0.642 toneladas totales, de residuos logrando una reducción del 57% con respecto al año anterior.

Gestión del consumo de papel y aparatos electrónicos [G4-EN2]

Diversos procesos para reducir el consumo de papel, se han implementado, ya que este recurso es uno de los insumos más utilizados y en donde existe un gran potencial de reducción.

Una de las iniciativas para lograr la reducción es la facturación electrónica y la digitalización. En este contexto todas nuestras impresoras están programadas con sistemas de medición por colaborador y configuradas para la impresión a doble cara, con la finalidad de lograr una reducción en el consumo de papel.

Este año se planteó un objetivo de reducción anual de 11.65 kg/colaborador, sin embargo, solo se logró un 5.3%, por lo cual se reforzarán las campañas de sensibilización y replantearán las metas para el programa 2015.



Por otro lado, es importante destacar que el papel usado cuenta con certificaciones ecológicas como parte del uso responsable de productos amigables con el medioambiente.

El ahorro de recursos y la gestión para el reciclaje del papel usado así como la disposición de aparatos electrónicos que cumplieron con su vida útil, está dispuesto en la Política Ambiental. Para su posterior reciclaje, se ha seleccionado un proveedor externo quien se hará cargo de este proceso.

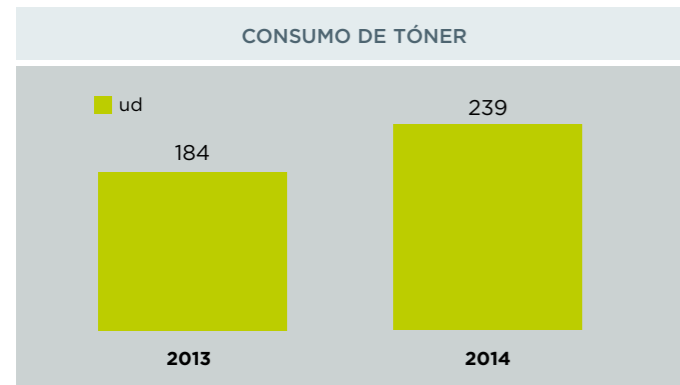
Reciclado de papel y aparatos electrónicos

En 2014, 2.8 ton de papel y 4.7 ton de aparatos electrónicos fueron entregadas a un gestor externo para el reciclaje.



Residuos de manejo especial

Si bien, el tóner es uno de los recursos que mas se consume, y su disposición original era de carácter "peligroso", hoy en día se ha logrado su manejo como residuo especial, gracias a un acuerdo con el proveedor, para el reciclaje de los cartuchos, incrementando así el total de unidades enviadas a reciclaje en 2014.



El incremento en el consumo de tóner aquí reportado se debe a que, en 2013 solo se registraba el utilizado en las instalaciones ubicadas en Interlomas, mientras que en 2014 se incluye también el consumo en TORRE MAPFRE. Conforme nuestros sistemas nos lo permitan, se registrará el consumo de las oficinas a nivel nacional.

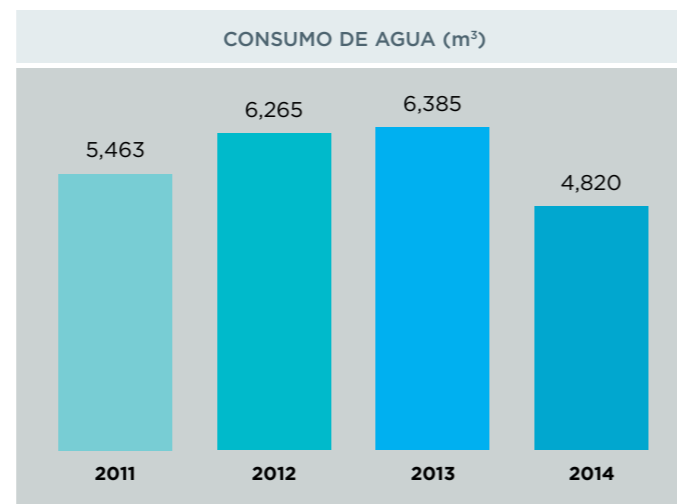


5.4.2. Consumo de agua

[G4-EN8, G4-EN9]

En MAPFRE México, el consumo de agua, se origina principalmente en los servicios generales de las oficinas administrativas, de acuerdo con este comportamiento, y para garantizar la gestión óptima de este recurso se han considerado medidas de ecoeficiencia en los servicios, destacando las siguientes:

- Llaves ahorradoras de agua, así como mingitorios secos y WC ecológicos con mínima descarga de agua en las instalaciones sanitarias
- Programa permanente de revisión y reparación de fugas hidráulicas y sanitarias



Nuestra principal fuente de abastecimiento hídrico es la red pública de agua potable, misma que, para el año 2014 registró un consumo de 4,820 m³, por tanto no se ve afectada ninguna fuente de agua por captación.

El consumo de agua en 2014 con respecto al 2013 tuvo una disminución de aproximadamente 24.5%, derivado de las acciones de ecoeficiencia.

5.4.3. Emisiones y vertidos

[G4-EN10, G4-EN22, G4-EN26]

Nuestras instalaciones se someten a programas de mantenimiento periódico, con parámetros definidos respecto al control ambiental que aseguran el cumplimiento legal, monitoreando así, las emisiones atmosféricas y la descarga de aguas residuales a través del sistema de gestión SIGMAYE.

El vertido de agua residual sanitaria a la red pública, cumple con los parámetros de descarga conforme lo establece la normatividad local y se cubre la cuota a la autoridad local correspondiente, para su posterior tratamiento. En MAPFRE México no realizamos vertidos directos a cuerpos receptores en ninguna de nuestras instalaciones.



PRODUCTO	SUGERENCIAS PARA EVITARLO
Harinas, Grasas y Aceites	Todos los residuos de aceite y grasa que se utilizan para freír alimentos se depositarán en bidones. Toda la harina sobrante se deposita en bolsas y estas en la basura, para con ello evitar que lleguen al registros.
Mermas comestibles en grandes cantidades	Los restos de comida se depositan en los botes de basura orgánica.
Sólidos Inorgánicos	Se depositan en los botes de basura inorgánica
Productos Químicos	Ejemplos comunes: alcohol, ácido, amoníaco, anti-incrustantes, sosa cáustica, cera para pisos, desinfectantes, limpiadores, aceites, lubricantes, anti congelantes. Estos residuos deben manejarse con especial atención, para evitar su desecho al drenaje o a la basura doméstica, ya que deben ser confinados de forma adecuada.
Aguas Jabonosas	No se deberán verter al desagüe Uso de productos biodegradables para limpieza

En Torre MAPFRE, contamos con Planta de Tratamiento de aguas residuales con una capacidad de tratamiento de 164,160 lt/día, misma que contribuye en la reutilización de agua tratada para el servicio interno del edificio, reduciendo así el consumo de agua potable que proviene de la red pública.

Es importante destacar que nuestros procedimientos para el control de vertidos establecen directrices para evitar que ciertos productos lleguen a la descarga de agua residual, y de esta forma, evitar afectaciones en la operación de la planta de tratamiento y contravenir con los requerimientos legales de descarga.

5.4.4. Derrames y Fugas

[G4-EN20, G4-EN24]

En MAPFRE México, el uso de refrigerantes para los sistemas de aire acondicionado son dispuestos conforme la normatividad local para evitar emisiones de SAOs (Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono). La gestión de estas sustancias se basa en la operación eficiente del edificio, que considera inspecciones periódicas de mantenimiento a los equipos, para asegurar su correcto funcionamiento.

Durante 2014 no se registraron eventos referentes a derrames o fugas significativas en los establecimientos e instalaciones gestionados por MAPFRE México.

5.5 GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

[G4-EN6, G4-EN7, G4-EC2, FS2]

Actuar frente al cambio climático

En el marco de la gestión de Cambio Climático, MAPFRE ha desarrollado y aprobado en 2014, el Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, para definir objetivos concretos de reducción de emisiones de CO₂eq a corto, medio y largo plazo.

Este programa confirma la disposición del grupo, a participar en las iniciativas contra el cambio climático de manera voluntaria y por tanto establece líneas definidas, con un horizonte temporal a 2020, que describen actuaciones de eficiencia energética como principal motor de los ahorros de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras instalaciones.

Dentro de las principales líneas de actuación del Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020 que se están llevando a cabo, destacan:

PLANES DE ACTUACIÓN	OBJETIVOS Y METAS
Expansión del Modelo Corporativo de Gestión Energética	Implantar progresivamente el estándar ISO 50001 en el edificio Sede de México. (Ahorro estimado: 5 % anual del consumo eléctrico).
Integración de la Huella de Carbono en el Modelo Corporativo SIGMAYE	Desarrollar un modelo corporativo de reporte y cálculo de Huella de carbono (Ahorro estimado: 2 % de emisiones totales en el país).
Compra Verde	Centralizar los contratos de suministro eléctrico con comercializadoras con mayor generación eléctrica a partir de fuentes de energía renovables. (Reducción prevista: 33 % de emisiones de GEI correspondientes al Alcance 2). Introducir criterios de Eficiencia Energética y Cambio Climático en la contratación de servicios con mayor impacto en la huella de carbono de MAPFRE como compra de papel y flota de vehículos.
Políticas de ahorro en equipos informáticos	Implantar herramientas de gestión energética de los equipos informáticos de los colaboradores para su apagado en remoto. (Ahorro estimado: 19 % del consumo eléctrico de los equipos).
Oficinas Eco-eficientes	Implantar soluciones para mejorar el desempeño energético de las oficinas directas de la red comercial de MAPFRE. (Ahorro estimado: entre el 2 y el 10 % de su consumo energético).

A partir del siguiente periodo, MAPFRE México iniciará con la alineación de las directrices del corporativo, para el cálculo de la huella de carbono con base al estándar ISO 14064, lo que permitirá mejorar la veracidad y trazabilidad de los datos reportados actualmente, además de incrementar el alcance.

Se contará a nivel global con herramientas para sistematizar la información requerida y el cálculo, utilizando: "Credit 360",



"SharePoint" y "Aqua", como soporte documental y de la gestión del inventario de GEI.

Por otro lado, con objeto de avanzar en la integración del Plan Estratégico en las líneas actuales de negocio, se ha aprobado la constitución de los grupos de trabajo de "Eficiencia Energética", "Análisis de Riesgos de Sostenibilidad" y "Adaptación y mitigación al Cambio Climático".

5.5.1. Huella de carbono MAPFRE México

En México, MAPFRE sigue los requerimientos normativos establecidos en la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento, donde establece que las empresas deberán de reportar sus emisiones de gases de Efecto Invernadero según corresponda el volumen generado.

Los alcances utilizados para la clasificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) contempladas en el inventario en México se muestran en el siguiente gráfico.



(*): Fuente gráfico, adaptado de GHG Protocol

Estimación de emisiones de CO₂eq conforme a los alcances 1 y 2 en México:

Alcance 1. Emisiones directas de GEI, las que son controladas por la propia compañía, las que proceden de edificios y vehículos pertenecientes a la flota vehicular. MAPFRE México aplica programas de mantenimiento y control, cuyo objetivo no es sólo asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera cumplan los parámetros que establece la normativa, sino que su rendimiento sea óptimo y, por tanto, sus emisiones se reduzcan.

[G4- EN3]

Consumo de combustibles

ENERGÉTICO	2013	2014	ENERGÉTICO	2013	2014
Gasolina (l*)	636,706	662,122	Diesel (l*)	3,374	1,236
Gasolina (GJ)	20,512	21,331	Diesel (GJ)	116	44

*litros; GJ-Giga joule

*litros; GJ-Giga joule

[G4-EN30]

Emisiones por consumo de combustible en tonCO₂eq

ENERGÉTICO	2013	2014
Gasolina y Diesel	1,431	1,482

Nota: uso de factores de emisión de IPCC y Comisión Nacional de uso eficiente energía de México

Los datos de transporte de personal no se incluyen, se considerará en futuros informes.

Alcance 2. Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica, originado por las actividades que llevan a cabo en el interior de sus establecimientos. MAPFRE México realiza el seguimiento de los consumos, lo que permite evaluar el efecto de los programas e iniciativas de ahorro de energías, tanto individuales como agrupadas.

Consumo de electricidad

ENERGÉTICO	2013	2014
Electricidad (MWh)	2,044	1,559
Electricidad (GJ)	7,358	5,612

Emisiones por consumo de electricidad en tonCO₂eq

ENERGÉTICO	2013	2014
Electricidad	1,022	779

Nota: El factor de emisión para México es: 0.4999 TonCO₂eq/MWh

[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19]

Con relación a las estimaciones anteriores, las emisiones por alcance 1 y 2 se desglosan como sigue:

Emisiones totales de CO₂eq(ton)

EMISIONES	2013	2014
Alcance 1	1,431	1,482
Alcance 2	1,022	779
TOTAL	2,453	2,262

Es importante destacar que las emisiones de CO₂eq por Alcance 1 y Alcance 2 presentan una reducción de aproximadamente el 8 % con respecto al año anterior. Esto es resultado de la implementación de las iniciativas para la disminución de los consumos energéticos, tales como:

- Buenas prácticas de *freecooling*: ajustes de temperaturas de consigna, horarios y renovación de iluminación,
- Ahorro en consumo eléctrico y de gas en climatización por ajuste de tiempos y temperaturas y uso de aire primario en Torre MAPFRE,
- Ahorro en consumo eléctrico en iluminación por sustitución a lámparas LED y ajuste de tiempos de encendido en el edificio de Torre MAPFRE.

[G4-EN5, G4-EN18]

Intensidad de energía y carbono

Al 31 de diciembre de 2014, la plantilla laboral de MAPFRE México, se conformó por 1,752 colaboradores y en el año 2013 por 1,823 colaboradores. En este contexto, se calculó la intensidad energética y de carbono por colaborador.

> Intensidad energética

Con respecto al consumo energético, la intensidad se desglosa en la siguiente tabla por consumos de gasolina y electricidad.

Intensidad en GJ/colaborador

EMISIONES	2013	2014
Combustibles	11.3	12.2
Electricidad	4.0	3.2
TOTAL	15.3	15.4

G.J: Giga-Joules



> Intensidad de carbono

La intensidad en términos de emisiones de CO₂eq se desglosa derivado de los consumos de gasolina y electricidad como sigue:

Intensidad en tonCO₂eq/colaborador

EMISIONES	2013	2014
Alcance 1	0.79	0.85
Alcance 2	0.56	0.44
TOTAL	1.3	1.3

En MAPFRE México, de acuerdo a la estrategia establecida a través de su Política Medioambiental, se desarrollan acciones para satisfacer, de forma sostenible, sus necesidades energéticas. De esta manera, se afianzan los compromisos asumidos respecto al cambio climático, y se consiguen ahorros económicos. Dentro de las medidas de eco-eficiencia realizadas en 2014, tanto a nivel corporativo como local, destacan las siguientes:

- El proceso de migración de equipos informáticos al nuevo Centro de Procesos de Datos que, diseñado con criterios de máxima eficiencia energética, prevé ahorros en consumo cercanos al 75%.
- La campaña “La Hora del Planeta” se ha convertido en un referente institucional en cuanto a la gestión coordinada de iniciativas globales, desde los comienzos de nuestra participación en el año 2009; cuando se apagaron los letreros luminosos de edificios y oficinas en México.

5.6. PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

[G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14]

MAPFRE México, no dispone de centros de trabajo ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas. Sin embargo, la organización es consciente de la importancia que cobra la pérdida de la biodiversidad debido a actuaciones vinculadas a la acción humana. Por ello, hemos considerado relevante reflexionar internamente, para valorar nuestra contribución a la preservación expresa de la biodiversidad.

Proteger la biodiversidad

Es así, que este tema supone uno de los nuevos compromisos asumidos en la Política Medioambiental del Grupo, que constituirá uno de los objetivos de actuación a corto, medio y largo plazo, con la puesta en marcha de campañas de sensibilización entre la comunidad para la conservación de especies y su hábitat natural.

En este mismo tenor, se determinarán las líneas de actuación para 2015-2016, con proyectos específicos para la promoción de la conservación de la biodiversidad, y proyectos ambientales con grupos vulnerables para atender las demandas de nuestros grupos de interés.

Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables



5.7. ACCIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

[G4-EN32, G4-EN33]

MAPFRE México, cuenta con procedimientos para la evaluación de proveedores considerando criterios ambientales, dentro de la estrategia de gestión medioambiental. Los proveedores y la cadena de valor de la empresa, están sujetos a control ambiental por parte del área de Seguridad y Medio Ambiente, así como a la política de adquisición de nuevos productos.

A la firma del contrato con un proveedor se le entrega una carta de compromiso ambiental con la identificación de los aspectos ambientales para el desarrollo de su actividad en las instalaciones de MAPFRE, misma que deberá acatar en su operación.



5.8. RESULTADOS 2014 Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

[FS4, FS11]

MAPFRE México establece anualmente objetivos encaminados a gestionar y minimizar los impactos ambientales derivados del desarrollo de su actividad, los cuales se aprueban en el Comité de Seguridad y Medio Ambiente local, y son trasladados a los Comités Regionales de Seguridad y Medio Ambiente para su cumplimiento.



ACTUACIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS

PROGRAMA AMBIENTAL			
OBJETIVOS AMBIENTALES DE MÉXICO			
OBJETIVO	META	CUMPLIMIENTO	
		FECHA	ESTADO
Reducir un 10% el consumo de papel blanco por colaborador Consumo/ colaborador estimado Dic. 2013: 12.95 kg Objetivo Dic. 2014: 11.65 kg 1ª revisión: 3.37 kg (con datos hasta Abril) Lanzamiento de nuevos materiales previsto para Mayo 2ª revisión: 9.4 kg con datos hasta Agosto 3ª revisión: 12.26 kg se redujo el consumo de papel blanco en un 5.3% objetivo no alcanzado, se refuerza la actuación con nuevas metas en Programa 2015	Control del consumo de papel de impresoras mediante solicitud de datos al Área de Recursos Materiales, Desarrollo del indicador en base al consumo de papel y análisis de su evolución	Diciembre 2014	100% Solicitado datos segregados
	Configuración de las impresoras para imprimir por defecto a doble cara	Diciembre 2014	100%
	Distribuir material de sensibilización de consumo de papel a colaboradores (Campaña de sensibilización de consumo de papel a colaboradores (Campaña de comunicación vía internet y correo electrónico)	Diciembre 2014	100%
Incrementar un 5% el reciclado de papel por colaborador Reciclado estimado a Dic. 2013: 8.24 kg/colaborador Objetivo a Dic. 2014: 8.65 kg/colaborador 1ª revisión: 0.40 kg/colaborador 2ª revisión: se ha reciclado 1.71 kg/colaborador 3ª revisión: se ha reciclado 2.41 kg/colaborador Objetivo no alcanzado, se refuerza la actuación con nuevas metas en el Programa 2015	Incluir a nivel corporativo mensaje de "No imprimir" en la firma de los correos	Diciembre 2014	50% Firma ganadora seleccionada
	Control de la cantidad de papel reciclado mediante solicitud de datos al gestor de papel ON SITE, Diseño del indicador y análisis de su evolución	Diciembre 2014	100%
	Colocar botes junto a las impresoras multifuncionales. que lleven la leyenda "deposita aquí tu papel para reciclar", destrucción segura de documentos".	Diciembre 2014	100%
	Campaña "Bolsa Recicla" Distribución de la bolsa a los colaboradores, comunicación vía internet / e-mail	Diciembre 2014	100%
	Campaña de refuerzo del reciclaje de papel (distribución de material de sensibilización a colaboradores vía internet y correo electrónico)	Diciembre 2014	100%

PROGRAMA AMBIENTAL			
OBJETIVOS AMBIENTALES DE MÉXICO			
OBJETIVO	META	CUMPLIMIENTO	
		FECHA	ESTADO
Reciclar un 70% del tóner consumido Datos de reciclado no disponibles para años anteriores al 2014 Consumo Xerox 1ª revisión: datos no disponibles 2ª revisión: objetivo superado 100% de tóner consumido es enviado a reciclaje, Julio de 2014 3ª revisión: objetivo superado 100% de tóner consumido es enviado a reciclaje, Julio de 2014	Control del consumo y reciclado de tóner mediante solicitud de datos a proveedores (Xerox e impresoras personales) Desarrollo del indicador y análisis de su evolución	Diciembre 2014	100%
	Distribuir entre colaboradores material de sensibilización de uso responsable del tóner (vía Intranet y correo electrónico)	Diciembre 2014	100% ² se sustituye con proveedor Xerox
Reducir un 5% el consumo de agua por colaborador Consumo estimado en base a datos Interlomas a Dic. 2013: 6.32m ³ /colaborador Consumo objetivo a Dic. 2014: 6.01m ³ /colaborador 1ª revisión: no disponible 2ª revisión: no disponible 3ª revisión: 4.73 m ³ /colaborador Superado en Interlomas, pero no se dispone del dato para Torre	Control mensual del consumo de agua mediante las facturas Desarrollo del indicador y análisis de su evolución	Diciembre 2014	0% La administración aún no dispone de facturas de agua
	Distribuir material de sensibilización de consumo responsable de agua entre los colaboradores (Campaña de comunicación vía internet y correo electrónico)	Diciembre 2014	50%
	Control mensual del consumo de energía. Desarrollo del indicador y análisis de su evolución	Diciembre 2014	100%
Consumo estimado a Dic. 2013: 95.61 KW/m ² 1ª revisión: no disponible 2ª revisión: no disponible 3ª revisión: se consumieron 137.05 KW/m ² Objetivo no alcanzado, se refuerza la actuación con nuevas metas en el Programa 2015	Establecer horarios de encendido / apagado de la iluminación ajustados al horario de trabajo	Diciembre 2014	100%
	Establecer horarios de encendido / apagado de la iluminación ajustados al horario de trabajo y a las condiciones	Diciembre 2014	100%
	Distribuir material de sensibilización de uso responsable de energía (Campaña de comunicación vía internet y correo electrónico)	Diciembre 2014	50% Cambio de estrategia

² Por ser el primer año de implantación del SIGMAYE, se define este objetivo de control de gestión de los residuos de tóner. No obstante, controlar este residuo permite también reducir el impacto ambiental de la actividad, al gestionarse adecuadamente no sólo los tóner XEROX si no también los tóner de impresoras personales.

The page features a decorative border on the left side composed of several vertical bars and overlapping photographs. From top to bottom, there is a photo of a woman with glasses, a solid green bar, a solid purple bar, a solid blue bar, a photo of a woman in a light blue shirt, a photo of a smiling woman, a solid red bar, and a photo of a person's hands. The main content area is on the right.

6

Información complementaria

6.1 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME

[G4-17, G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-31, G4-32, G4-33]

Alcance y Perfil

El reporte de Responsabilidad Social de MAPFRE México se presenta por sexta ocasión para dar a conocer los resultados del desempeño en materia económica, social y ambiental a nuestros grupos de interés. Es nuestro compromiso mantener nuestra estrategia de Responsabilidad Social y hacer públicos los avances en los compromisos establecidos en años anteriores, así como la implementación y mejora de prácticas actuales en pro de un desarrollo sostenible de la organización.

Este año es de particular relevancia, dado que se avanza en el esquema de reporte de conformidad con las directrices del *Global Reporting Initiative -GRI-*, de la versión G3.1 a la versión G4, en la opción exhaustiva. Para lo cual, se llevó a cabo un análisis de materialidad con los grupos de interés en México: Clientes, Colaboradores y Proveedores, obteniendo 18 temas relevantes, mismos que se abordan a lo largo de este informe.

El documento que aquí se presenta, pretende no solo ser un reporte de acciones, sino una herramienta de gestión que nos permita identificar nuestro desempeño y avance a lo largo del tiempo. Por ello, incluimos también los indicadores que se consideran en el suplemento financiero de la guía, para reportar aspectos específicos de nuestra organización.

El Informe incluye las actividades desarrolladas en MAPFRE México correspondiente al año 2014.

Fiabilidad y verificación

El desempeño en materia económica, social y ambiental de cada país se reporta en una herramienta electrónica denominada CREDIT 360. Estos datos se consolidan como grupo y validan en las oficinas corporativas de MAPFRE España. Por su parte, cada país consolida su Informe de Responsabilidad Social, y es revisado por la Comisión Directiva correspondiente. Los datos con los que se integra el reporte son auditados por un tercero independiente para garantizar la transparencia y veracidad del documento. Este año la verificación externa la realizó el despacho de auditores *Ernest & Young (EY)*. El informe de Verificación Independiente es de carácter limitado, y se anexa en este documento.

Los informes de los 5 años anteriores, se encuentran publicados en el sitio web de MAPFRE México www.mapfre.com.mx, conforme los principios de Transparencia y Rendición de Cuentas.

Claridad, precisión y exhaustividad

Para facilitar al lector la ubicación de contenidos se incluye un índice de contenido general, mientras que, para la ubicación de indicadores o temas específicos, se incluye el índice de contenidos de acuerdo a GRI y el suplemento del sector financiero.

El Informe comunica la actuación responsable de MAPFRE México y la sustentabilidad de la organización, de manera que los grupos de interés conozcan con mayor detalle el desempeño económico, social y medioambiental.

Periodicidad y comparabilidad

Este Informe corresponde al periodo del 1 de enero a 31 de diciembre de 2014, cumpliendo así con el esquema de reporte anual de MAPFRE México. Los datos cuantitativos aquí contenidos mantienen las referencias de medición y cálculo para su análisis y comparabilidad. Solo en casos extraordinarios, se clarifica la inclusión de nuevos factores que pudieran alterar los datos nuevos o históricos en la sección correspondiente del informe.

Equilibrio

En este documento se consideran los retos y las acciones que en 2014 surgieron para MAPFRE México, y es un referente de temas que requieren mayor atención y consideración en nuestro enfoque de gestión. Particularmente este año ante la elaboración del análisis de materialidad y los resultados que obtuvimos, creemos en el reto de mantener un diálogo permanente con los grupos de interés y los temas que a ambos nos conciernen.

Materialidad, relevancia e inclusividad

Durante 2014, MAPFRE ha desarrollado la primera fase del estudio de "materialidad" requerido para adaptar su Informe Anual a la versión GRI G4. Derivado de los resultados de este análisis, surgieron 18 temas relevantes para MAPFRE México y tres de sus principales grupos de interés (colaboradores, clientes y proveedores), que han participado en la consulta externa, tanto en México como en otros países. En este informe se da respuesta a los temas identificados, colocando el valor del desempeño y compromiso del grupo con el desarrollo sostenible.

Por otra parte, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en este Informe, por estar desarrollada e incluida en otros informes, tal es el caso de la información publicada por la Fundación MAPFRE México, quien publica su información en: <https://www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/fundacion-mapfre/>

Capacidad de respuesta

Es nuestro compromiso vincular a los grupos de interés con los que MAPFRE México interactúa, por lo cual, integramos este informe y ofrecemos respuesta a las observaciones que puedan surgir. Agradecemos sus comentarios a través de los siguientes medios:

Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos:
ekassian@mapfre.com.mx




Coordinación de Desarrollo organizacional:
rmagdaleno@mapfre.com.mx


Portal:
www.mapfre.com.mx

6.2. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

Contenidos básicos generales

	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Estrategia y análisis			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	- Carta del Director. Pág. 3	Verificado EY
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Pág. 29 - C. 4. Dimensión Social; Productos, Reclamaciones y quejas Págs. 65, 71	Verificado EY
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	- C. 2. Información General; MAPFRE México Pág. 5	Verificado EY
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	- C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos Págs. 65, 66	Verificado EY
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	- C. 2. Información General; Grupo MAPFRE Pág. 6	Verificado EY
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	- C. 2. Información General; Grupo MAPFRE Pág. 6	Verificado EY
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	- C. 2. Información General; MAPFRE México Pág. 5	Verificado EY
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	- C. 2. Información General; Grupo MAPFRE Pág. 6, 8 - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE Productos Pág. 65	Verificado EY


INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA		
G4-9	Determine la escala de la organización: a. Número de empleados; b. Número de operaciones; c. Ventas netas; d. Capitalización; e. Productos que se ofrecen.	- C. 2. Información General; Principales magnitudes económicas, Cuotas del mercado mexicano Pág. 10, 12 - C. 4. Dimensión Social; Organización, estructura de la plantilla Pág. 40	Verificado EY	G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Pág. 15 - C. 6. Información Complementaria Pág. 101	Verificado EY
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo; b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; d. Tamaño de la plantilla por región y sexo; e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas; f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- C. 4. Dimensión Social; Organización, estructura de la plantilla; Empleo y selección Págs. 40, 41	Verificado EY	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Págs. 15, 17	Verificado EY
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	No aplica	Verificado EY	G4-20	Indique la cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Pág. 15 - C. 6. Información Complementaria, Pág. 101	Verificado EY
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	- C. 4. Dimensión Social; Aliados comerciales de MAPFRE, Acuerdos de distribución, Pág. 76	Verificado EY	G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Pág. 15 - C. 6. Información Complementaria Pág. 101	Verificado EY
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	- C. 2. Información General; Organigrama Corporativo MAPFRE México Pág. 9	Verificado EY	G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información de memorias anteriores y sus causas.	- C. 6. Información Complementaria Pág. 101	Verificado EY
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- C. 2. Información General; Principios y valores Pág. 13 - C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Págs. 29, 30	Verificado EY	G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	- C. 6. Información Complementaria Pág. 101	Verificado EY
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Principales asociaciones Págs. 24, 29, 30	Verificado EY	Participación de grupos de interés 			
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Principales asociaciones Págs. 37	Verificado EY	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Pág. 18	Verificado EY
Aspectos materiales y cobertura 			G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders Pág. 18	Verificado EY	
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	- C. 6. Información Complementaria Pág. 101	Verificado EY	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Materialidad y Stakeholders, Compromisos y canales de comunicación Págs. 15, 18, 19	Verificado EY
			Perfil de la memoria 				
			G4-28	Periodo objeto de la memoria	- 2014	Verificado EY	
			G4-29	Fecha de la última memoria	- 2013	Verificado EY	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	- Anual	Verificado EY	G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	- Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos: ekassian@mapfre.com.mx Coordinación de Desarrollo organizacional: rmagdaleno@mapfre.com.mx - C. 6. Información complementaria Pág. 101	Verificado EY	G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.	- Exhaustiva - C. 6. Información complementaria Pág. 101	Verificado EY	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	- Carta del Director Pág. 3 - C. 6. Información complementaria Pág. 101	Verificado EY	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
Gobierno				G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	- C. 2. Información General; Organigrama Corporativo MAPFRE México, Órganos de Gobierno Págs. 9, 12	Verificado EY	G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY	G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Pág. 29, 30 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY	G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY	G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Págs. 29, 30 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	- C. 2. Información General; Órganos de Gobierno Pág. 12	Verificado EY				

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Pág. 35 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Pág. 35 - Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-51 a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-52 Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	- Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/)	Verificado EY
G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección, Política de compensaciones Pág. 45 - Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). (www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/)	Verificado EY
G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx/seguros-mx/sobre-mapfre-mexico/conoce-mapfre/) - No se puede divulgar por cuestiones de confidencialidad.	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Ética e integridad 		
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	- C. 2. Información General; Principios y valores Pág. 13 - C. 3. MAPFRE y la RS; El Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación Págs. 23, 24	Verificado EY
G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Stakeholders, Compromisos y canales de comunicación, - La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 19, 21, 34, 35	Verificado EY
G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Stakeholders, Compromisos y canales de comunicación - La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 19, 34, 35	Verificado EY






Contenidos básicos específicos



INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Categoría: Economía 		
Desempeño económico Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia		
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	- C. 2. Información General; Balance de Situación Pág. 11 - Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE México, 2014.	Verificado EY
G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno-ASG's- Págs. 29, 30 - C. 5. Gestión del Cambio Climático Pág. 94	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	- C. 2. Información General; Balance de Situación Pág. 11 - C. 4. Dimensión Social, Beneficios sociales para colaboradores Pág. 59	Verificado EY
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	- No aplica	Verificado EY
Presencia en el mercado Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección, Política de compensaciones Págs. 45	Verificado EY
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	- C. 4. Dimensión Social; Equidad de Género Pág. 47	Verificado EY
Consecuencias económicas indirectas Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	- No aplica	Verificado EY
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	- No aplica	Verificado EY
Prácticas de adquisición Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Tipo de proveedores Pág. 77	Verificado EY
Categoría: Medio ambiente			
Materiales Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia			
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- C. 5. Medio Ambiente; Ecoeficiencia y Optimización de Recursos Pág. 87	Verificado EY
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	- C. 5. Medio Ambiente; Optimización de Recursos Pág. 91	Verificado EY
Energía Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN3	Consumo energético interno, desglosado por fuentes primarias.	- C. 5. Medio Ambiente; Gestión del Cambio Climático, Huella de carbono MAPFRE México Pág. 95	Verificado EY
G4-EN4	Consumo energético externo, desglosado por fuentes primarias.	- No disponible	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
G4-EN5	Intensidad energética.	- C. 5. Medio Ambiente; Gestión del Cambio Climático, Huella de carbono MAPFRE México Pág. 96	Verificado EY
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	- C. 5. Medio Ambiente; Gestión del Cambio Climático, Huella de carbono MAPFRE México Pág. 94	Verificado EY
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	- C. 5. Medio Ambiente; Gestión del Cambio Climático Pág. 94	Verificado EY
Agua Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	- C. 5. Medio Ambiente; Consumo de agua Pág. 92	Verificado EY
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	- C. 5. Medio Ambiente; Consumo de agua Pág. 92	Verificado EY
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	- C. 5. Medio Ambiente; Emisiones y vertidos Pág. 93	Verificado EY
Biodiversidad Nueva línea de actuación de MAPFRE PARA 2015-2016. Razón por la que ha considerado la Biodiversidad como material			
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contenga o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	- C. 5. Medio Ambiente; Preservación de la Biodiversidad Pág. 97	Verificado EY
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	- C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental Pág. 66 - C. 5. Medio Ambiente; Preservación de la Biodiversidad Pág. 97	Verificado EY
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	- C. 5. Medio Ambiente; Preservación de la Biodiversidad Pág. 97	Verificado EY
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	- C. 5. Medio Ambiente; Preservación de la Biodiversidad Pág. 97	Verificado EY
Emisiones Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	- C. 5. Medio Ambiente; Huella de carbono MAPFRE México Pág. 95	Verificado EY





INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. - C. 5. Medio Ambiente; Huella de carbono MAPFRE México Pág. 95	Verificado EY
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. - No disponible	Verificado EY
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero. - C. 5. Medio Ambiente; Huella de carbono MAPFRE México Pág. 96	Verificado EY
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. - C. 5. Medio Ambiente; Huella de carbono MAPFRE México Pág. 95	Verificado EY
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono. - C. 5. Medio Ambiente; Derrames y Fugas Pág. 93	Verificado EY
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas. - No material	Verificado EY
Efluentes y residuos Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia 		
G4-EN22	Vertido total de de aguas, según su calidad y destino. - C. 5. Medio Ambiente; Emisiones y vertidos Pág. 93	Verificado EY
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento. - C. 5. Medio Ambiente; Ecoeficiencia y Optimización de Recursos Pág. 88	Verificado EY
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos. - C. 5. Medio Ambiente; Derrames y Fugas Pág. 93	Verificado EY
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. - No aplica	Verificado EY
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de organización. - C. 5. Medio Ambiente; Emisiones y vertidos Pág. 93	Verificado EY
Productos y servicios Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 		
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios. - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental Pág. 66 - C. 5. Medio Ambiente; Compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad Pág. 83	Verificado EY
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos. - No aplica	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Cumplimiento regulatorio Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia 		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. - No aplica	Verificado EY
Transporte Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 		
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. - C. 5. Medio Ambiente; Huella de carbono MAPFRE México Pág. 95	Verificado EY
General Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 		
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales. - C. 5. Medio Ambiente; Gestión Medioambiental y Energética: Modelo SIGMAYE Pág. 87	Verificado EY
Evaluación ambiental de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. - C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Criterios de selección, Formación, Homologación de proveedores Pág. 78, 79 - C. 5. Medio Ambiente; Acciones en la Cadena de Suministro Pág. 97	Verificado EY
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto. - C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Criterios de selección, Formación, Homologación de proveedores Pág. 79 - C. 5. Medio Ambiente; Acciones en la Cadena de Suministro Pág. 97	Verificado EY
Mecanismo de reclamación en materia ambiental Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia 		
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. - No aplica	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Categoría: Desempeño social > Prácticas laborales y trabajo digno					
Empleo Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014					
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección Pág. 41	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección; Distribución por género y nivel, Movilidad y Promoción Interna, Modelo Global de Formación Págs. 43, 44, 47, 49, 51, 52
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	- C. 4. Dimensión Social; Organización, estructura de la plantilla; Beneficios sociales para colaboradores Págs. 40, 59	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección, Desarrollo profesional y formación Págs. 44, 51
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	- C. 4. Dimensión Social; Organización, estructura de la plantilla; Empleo y selección Pág. 40, 41	Diversidad e igualdad de oportunidades Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014		
Relaciones entre los trabajadores y la dirección Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso da cambios operativos y posible inclusión de estos en convenios colectivos.	- C. 4. Dimensión Social, Factor humano en MAPFRE, Diversidad e igualdad de oportunidades, Comunicación institucional Pág. 46, 61	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	- C. 4. Dimensión Social; Diversidad e igualdad de oportunidades, Equidad de Género Págs. 46, 47
Salud y seguridad en el trabajo Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	- C. 4. Dimensión Social; Salud y seguridad en el trabajo, Prevención Pág. 62	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	- C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección, Política de compensaciones; Diversidad e igualdad de oportunidades; Equidad de Género; Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Págs. 45, 46, 47
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	- C. 4. Dimensión Social; Salud y seguridad en el trabajo, Prevención Pág. 62	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014		
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	- C. 4. Dimensión Social; Salud y seguridad en el trabajo Pág. 62	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Criterios de selección, Formación, Homologación de proveedores Págs. 78, 79
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales en los sindicatos.	- C. 4. Dimensión Social; Salud y seguridad en el trabajo Pág. 62	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Criterios de selección, Formación, Homologación de proveedores Pág. 79
Capacitación y educación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	- C. 4. Dimensión Social; Desarrollo profesional y formación Modelo Global de Formación Págs. 51, 52	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 30, 35 - C. 4. Dimensión Social; Diversidad e igualdad de oportunidades, Acoso y hostigamiento Págs. 48, 49

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Categoría: Desempeño social > Derechos humanos			
Inversión Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Págs. 29, 30	Verificado EY
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Pág. 34 - C. 4. Dimensión Social; Desarrollo profesional y formación Modelo Global de Formación Págs. 51, 52	Verificado EY
No discriminación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 24, 35 - C. 4. Dimensión Social; Diversidad e igualdad de oportunidades, Igualdad de retribución entre mujeres y hombres, Acoso y hostigamiento Págs. 47, 48	Verificado EY
Libertad de asociación y negociación colectiva Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	- C. 3. MAPFRE y la RS; El Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación, Compromisos Internacionales Págs. 23, 24 - C. 4. Dimensión Social; Canales de Apelación Internos, Cadena de Valor en MAPFRE, Págs. 49, 76, 77, 79	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Trabajo infantil Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	- C. 3. MAPFRE y la RS; El Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación, Compromisos Internacionales Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Págs. 24, 29, 30 - C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección; - Aliados comerciales de MAPFRE; - Cadena de Valor en MAPFRE, Formación, Homologación de proveedores, Calidad del servicio Págs. 41, 72, 76, 79	Verificado EY
Trabajo forzoso Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 24, 29, 30, 34 - C. 4. Dimensión Social; Empleo y selección; - Aliados comerciales de MAPFRE; - Cadena de Valor en MAPFRE, Canales de relación y sistemas de apoyo, Calidad del servicio Págs. 41, 72, 76, 79	Verificado EY
Medidas de seguridad Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 30, 34 - C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Canales de relación y sistemas de apoyo Pág. 77	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Derechos de la población indígena Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información 			
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 24, 30, 34	Verificado EY
Evaluación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Pág. 24 - C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE Calidad del servicio Pág. 79	Verificado EY
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Pág. 24 - C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Formación, Homologación de proveedores, Calidad del servicio Pág. 79	Verificado EY
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Calidad del servicio Pág. 79	Verificado EY
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 30, 35 - C. 4. Dimensión Social; Diversidad e igualdad de oportunidades, Canales de Apelación Internos Pág. 49	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Categoría: Desempeño social > Sociedad 			
Comunidades Locales Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	- C. 4. Dimensión Social; La sociedad y MAPFRE Pág. 80	Verificado EY
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	- C. 4. Dimensión Social; La sociedad y MAPFRE Pág. 80	Verificado EY
Lucha contra la corrupción Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 24, 30, 34	Verificado EY
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales, Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's-, Medidas de Prevención y cumplimiento a disposición de los empleados Págs. 24, 30, 34	Verificado EY
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	- C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales Pág. 24	Verificado EY
Política pública Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	- Código de Buen Gobierno. - Código Ético y de Conducta.	Verificado EY
Prácticas de competencia desleal Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	- No aplica	Verificado EY
Cumplimiento regulatorio Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	- C. 4. Dimensión Social, Clientes MAPFRE, Reclamaciones y quejas Pág. 71	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Formación, Homologación de proveedores Pág. 79	Verificado EY
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	- C. 4. Dimensión Social; Cadena de Valor en MAPFRE, Calidad del servicio Pág. 79	Verificado EY
Mecanismos de reclamación por impacto social Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	- No aplica	Verificado EY
Categoría: Desempeño social > Responsabilidad sobre productos			
Salud y seguridad de los clientes Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	- No aplica	Verificado EY
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	- No aplica	Verificado EY
Etiquetado de los productos y servicios Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	- No Disponible	Verificado EY
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	- C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Reclamaciones y quejas Pág. 71	Verificado EY
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	- C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Fidelización y calidad en MAPFRE Pág. 69	Verificado EY
Comunicaciones de Mercadotecnia Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	- No aplica	Verificado EY
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	- No Disponible	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Privacidad de los clientes Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	- C. 3. MAPFRE y la RS; MAPFRE y la Responsabilidad Social, Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Pág. 30 - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Fidelización y calidad en MAPFRE, Reclamaciones y quejas Págs. 70, 71	Verificado EY
Cumplimiento regulatorio Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	- C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Fidelización y calidad en MAPFRE, Reclamaciones y quejas Pág. 70, 71	Verificado EY
Indicadores GRI suplemento financiero			
Impacto de productos y servicios			
G4-FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Pág. 30 - C. 4. Dimensión Social; Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental, Cadena de Valor en MAPFRE, Formación, Homologación de proveedores Pág. 66, 79 - C. 5. Compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad Pág. 83	Verificado EY
G4-FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	- C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno -ASG's- Pág. 30 - C. 5. Gestión Medioambiental y Energética: Modelo SIGMAYE; Gestión del Cambio Climático Págs. 87, 94	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes. - C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno –ASG’s– Pág. 30 - C. 4. Dimensión Social; Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental Pág. 66 - C. 5. Compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad Pág. 84	Verificado EY
G4-FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio. - C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno –ASG’s– Págs. 29, 30 - C. 4. Dimensión Social Pág. 41 - C. 5. Gestión Medioambiental y Energética: Modelo SIGMAYE; Resultados 2014 y Líneas de Actuación Págs. 87, 98	Verificado EY
G4-FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente. - C. 3. MAPFRE y la RS; La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México, Compromisos internacionales Pág. 24 - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos; Canales de comunicación con el cliente Págs. 65, 67	Verificado EY
Cartera de producto 		
G4-FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector. - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental, MAPFRE México en Microseguros Pág. 66	Verificado EY
G4-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos. - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental, MAPFRE México en Microseguros Pág. 66	Verificado EY
G4-FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos. - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos Págs. 65, 66	Verificado EY
Auditoría 		
G4-FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. - C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno –ASG’s– Págs. 29, 30 - C. 5. Compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad Pág. 83	Verificado EY

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Gestión activa de la propiedad 		
G4-FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales. - C. 3. MAPFRE y la RS; Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno –ASG’s– Págs. 29, 30 - C. 5. Gestión Medioambiental y Energética: Modelo SIGMAYE; Resultados 2014 y Líneas de Actuación Págs. 87, 98	Verificado EY
G4-FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental. - C. 5. Gestión Medioambiental y Energética: Modelo SIGMAYE; Resultados 2014 y Líneas de Actuación Págs. 87, 98	Verificado EY
G4-FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto. - No aplica	Verificado EY
Comunidad 		
G4-FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos. - C. 3. MAPFRE y la RS; El Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación Pág. 23 - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental, MAPFRE México en Microseguros Pág. 66	Verificado EY
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros. - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, MAPFRE México en Microseguros Pág. 66	Verificado EY
Salud y seguridad del cliente 		
G4-FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa. - C. 3; Mapre y la RS; El Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación Pág. 23 - C. 4. Dimensión Social; Clientes MAPFRE, MAPFRE México en Microseguros Pág. 66	Verificado EY
Comunicaciones de marketing 		
G4-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. - Informe de Fundación MAPFRE México, 2014	Verificado EY



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

**INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE
DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
DE MAPFRE 2014**

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

Alcance del trabajo:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 y el suplemento sectorial financiero.

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2014 incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE a nivel mundial.

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

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

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2014, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales y sectoriales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014 a los estándares de GRI, en su versión 4.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos y cualitativos correspondientes a los indicadores de MAPFRE, a nivel global.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores básicos, específicos y sectoriales del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU, España, México, Puerto Rico y Turquía, que suponen en su conjunto aproximadamente un 78,3 % del volumen de negocio.

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

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

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

Independencia

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

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014, y con el alcance indicado, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión 4.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el informe adjunto contenga errores significativos.

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

ERNST & YOUNG, S.L.

Manuel Martínez Pedraza
Socio

Madrid, 4 de marzo de 2015



ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
Estrategia y análisis		
G4-1	G	PP
G4-2	G	CA
Perfil de la organización		
G4-3	G	SI
G4-4	G	CA
G4-5	G	SI
G4-6	G	CA
G4-7	G	CA
G4-8	G	CA
G4-9	G	CA/SI
G4-10	G	SI
G4-11	G	SI
G4-12	G	PP/SI
G4-13	G	SI
G4-14	G	CA/SI
G4-15	G	SI
G4-16	G	SI
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	G	CA
G4-18	G	SI
G4-19	G	SI
G4-20	G	SI
G4-21	G	SI
G4-22	G	SI
G4-23	G	SI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
Participación de los grupos de interés		
G4-24	G	SI
G4-25	G	SI
G4-26	G	SI
G4-27	G	SI
Perfil de la memoria		
G4-28	G	SI
G4-29	G	SI
G4-30	G	SI
G4-31	G	SI
G4-32	G	SI
G4-33	G	SI
Gobierno		
G4-34	G	GC
G4-35	G	GC
G4-36	G	GC
G4-37	G	GC
G4-38	G	GC
G4-39	G	GC
G4-40	G	GC

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
G4-41	G	GC
G4-42	G	GC
G4-43	G	GC
G4-44	G	GC
G4-45	G	GC
G4-46	G	GC
G4-47	G	GC
G4-48	G	CA/GC
G4-49	G	GC
G4-50	G	GC
G4-51	G	GC
G4-52	G	GC
G4-53	G	GC
G4-54	G	CA
G4-55	G	CA
Ética e integridad		
G4-56	G	PP
G4-57	G	PP
G4-58	G	PP/SI

LEYENDA			
Procedimiento de revisión			
CA	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas	DE	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes
FE	Revisión mediante pruebas de muestreo con fuentes externas	GC	Verificación con Informe de Gobierno Corporativo
SI	Revisión mediante pruebas de muestreo con sistemas de recopilación de información internos	CG	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE
PP	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos	n.a.	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por MAPFRE
PM	Verificación de su inclusión en los Principios del Pacto Mundial	n.d.	Indicadores de aplicación a las actividades de MAPFRE para los cuales no se dispone de información

P.V.: Proceso de Verificación
G: Grupo Mapfre
E: Grupo Mapfre España

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.	Indicador	Alcance	P.V.	Indicador	Alcance	P.V.
CATEGORÍA: ECONOMÍA			CATEGORÍA: ECONOMÍA			CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Desempeño económico			Emisiones			Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-EC1	G	CA	G4-EN15	G	SI	G4-HR4	G	PP
G4-EC2	G	SI	G4-EN16	G	SI	Trabajo infantil		
G4-EC3	G	SI	G4-EN17	G	SI	G4-HR5	G	PP
G4-EC4	G	CA	G4-EN18	G	SI	Trabajo forzoso		
Presencia en el mercado			G4-EN19	G	SI	G4-HR6	G	PP
G4-EC5	G	SI	G4-EN20	n.a.	n.a.	Medidas de seguridad		
G4-EC6	G	SI	G4-EN21	n.a.	n.a.	G4-HR7	G	SI
Impactos económicos indirectos			Efluentes y residuos			Derechos de la población indígena		
G4-EC7	G	n.a.	G4-EN22	n.a.	n.a.	G4-HR8	n.a.	n.a.
G4-EC8	G	n.a.	G4-EN23	G	SI/FE	Evaluación		
Prácticas de adquisición			G4-EN24	G	DE	G4-HR9	G	FE
G4-EC9	G	SI	G4-EN25	n.a.	n.a.	Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos		
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			G4-EN26	G	DE	G4-HR10	G	PP
Materiales			Productos y servicios			G4-HR11	G	PP
G4-EN1	G	FE	G4-EN27	G	SI	Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos		
G4-EN2	G	FE	G4-EN28	n.a.	n.a.	G4-HR12	G	PP
Energía			Cumplimiento regulatorio			SOCIEDAD		
G4-EN3	G	FE	G4-EN29	G	DE	Comunidades Locales		
G4-EN4	G	FE	Transporte			G4-SO1	G	SI
G4-EN5	G	SI	G4-EN30	G	SI	G4-SO2	G	SI
G4-EN6	G	FE	General			Lucha contra la corrupción		
G4-EN7	G	SI	G4-EN31	G	SI/FE	G4-SO3	G	SI
Agua			Evaluación ambiental de los proveedores			G4-SO4	G	SI/PP
G4-EN8	G	FE	G4-EN32	G	PP/SI	G4-SO5	G	DE
G4-EN9	n.a.	n.a.	G4-EN33	G	PP	Política pública		
G4-EN10	n.a.	n.a.	Mecanismo de reclamación en materia ambiental			G4-SO6	G	CG
Biodiversidad			G4-EN34	G	DE	Prácticas de competencia desleal		
G4-EN11	G	DE	CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			G4-SO7	G	DE
G4-EN12	G	DE	DERECHOS HUMANOS			Cumplimiento regulatorio		
G4-EN13	G	DE	Inversión			G4-SO8	G	DE
G4-EN14	G	DE	G4-HR1	n.d.	n.d.	Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
			G4-HR2	G	SI/FE	G4-SO9	G	PP
			No discriminación			G4-SO10	n.a.	n.a.
			G4-HR3	G	SI	Mecanismos de reclamación por impacto social		
						G4-SO11	G	SI

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicador	Alcance	P.V.	Indicador	Alcance	P.V.	Indicador	Alcance	P.V.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			Impacto de productos y servicios		
Salud y seguridad de los clientes			Empleo			G4-FS1	G	PP
G4-PR1	n.a.	n.a.	G4-LA1	G	SI	G4-FS2	G	PP/SI
G4-PR2	n.a.	n.a.	G4-LA2	G	SI	G4-FS3	G	SI
Etiquetado de los productos y servicios			G4-LA3	G	SI	G4-FS4	G	SI
G4-PR3	n.d.	n.d.	Relaciones entre los trabajadores y la dirección			G4-FS5	G	SI
G4-PR4	G	SI	G4-LA4	G	SI	Cartera de producto		
G4-PR5	G	SI	Salud y seguridad en el trabajo			G4-FS6	G	CA
Comunicaciones de mercadotecnia			G4-LA5	G	SI	G4-FS7	G	SI
G4-PR6	n.a.	n.a.	G4-LA6	G	SI	G4-FS8	G	SI
G4-PR7	G	n.d.	G4-LA7	G	SI	Auditoría		
Privacidad de los clientes			G4-LA8	G	SI	G4-FS9	G	SI
G4-PR8	E	DE	Capacitación y educación			Gestión activa de la propiedad		
Cumplimiento regulatorio			G4-LA9	G	SI	G4-FS10	n.d.	n.d.
G4-PR9	G	DE	G4-LA10	G	SI	G4-FS11	n.d.	n.d.
			G4-LA11	G	SI	G4-FS12	n.a.	n.a.
			Diversidad e igualdad de oportunidad			Comunidad		
			G4-LA12	G	GC	G4-FS13	G	SI
			Igualdad de retribución entre mujeres y hombre			G4-FS14	G	SI
			G4-LA13	n.d.	n.d.	Salud y seguridad del cliente		
			Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			G4-FS15	G	PP
			G4-LA14	G	PP/SI	Comunicaciones de marketing		
			G4-LA15	G	PP/SI	G4-FS16	G	SI
			Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales					
			G4-LA16	G	SI			

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

INDICADORES DE MÉXICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
Indicadores de desempeño económico		Indicadores de desempeño social		Sociedad	
Desempeño económico	G4-EC1	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Lucha contra la corrupción	G4-SO3
	G4-EC2		G4-EN33		G4-SO4
	G4-EC3	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34		G4-SO5
	G4-EC4	Prácticas laborales y trabajo digno		Política pública	G4-SO6
Presencia en el mercado	G4-EC5	Empleo	G4-LA1	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7
	G4-EC6		G4-LA2	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8
Prácticas de adquisición	G4-EC9		G4-LA3	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9
Indicadores de desempeño ambiental		Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11
Materiales	G4-EN1	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Responsabilidad sobre productos	
	G4-EN2		G4-LA6	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4
Energía	G4-EN3		G4-LA7		Comunicaciones de mercadotecnia
	G4-EN4		G4-LA8	Cumplimiento regulatorio	G4-PR7
	G4-EN5	Capacitación y educación	G4-LA9	Suplemento GRI del sector financiero	G4-PR9
	G4-EN6		G4-LA10	Impacto de productos y servicios	G4-FS1
	G4-EN7		G4-LA11		
Agua	G4-EN8	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Impacto de productos y servicios Cartera de producto	G4-FS2
Biodiversidad	G4-EN11	Evaluación de las prácticas laborales	G4-LA14		G4-FS3
	G4-EN12		G4-LA15		G4-FS4
	G4-EN13	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16		G4-FS5
	G4-EN14	Derechos Humanos		G4-FS6	
Emisiones	G4-EN15	Inversión	G4-HR2	Cartera de producto Auditoría	G4-FS7
	G4-EN16	No discriminación	G4-HR3		G4-FS8
	G4-EN17	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4		G4-FS9
	G4-EN18	Trabajo infantil	G4-HR5	Comunidad	G4-FS13
	G4-EN19	Trabajo forzoso	G4-HR6	Comunidad Salud y seguridad del cliente	G4-FS14
Efluentes y residuos	G4-EN23	Medidas de seguridad	G4-HR7		G4-FS15
	G4-EN24	Evaluación	G4-HR9	Comunicaciones de marketing	G4-FS16
	G4-EN26	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10		
Productos y servicios	G4-EN27			G4-HR11	
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12		
Transporte	G4-EN30				
General	G4-EN31				



 **MAPFRE** | MÉXICO

INFORME ANUAL 2014

Responsabilidad
Social

Diseño y maquetación:
Promotora Accse, SA de CV
www.accionsozialempresarial.com.mx

 **MAPFRE** | MÉXICO



INFORME ANUAL
2014

www.mapfre.com.mx