

# 6<sup>to</sup> INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

MÉXICO 2016





# ÍNDICE

Mensaje de los Directores	4
Alcance del Informe	6
Materialidad y grupos de interés	8
1. Nuestro Negocio	11
2. Comunidad	23
3. Medio ambiente	32
4. Colegas	38
Premios, reconocimientos y alianzas	49
Datos de contacto	50
Anexos	51



# MENSAJE DE LOS DIRECTORES



## Estimados amigos,

Tenemos el agrado de presentarles las memorias de nuestro 6to Informe de Responsabilidad Social Empresarial de MMC México 2016, en el que se refleja nuestro desempeño y avances en las tres áreas de la sostenibilidad que nos competen: económico, social y medioambiental.

Como buenos ciudadanos corporativos, en Marsh & McLennan Companies trabajamos bajo estrictos estándares éticos, que nos conducen hacia el logro del bien común y el respeto al medio ambiente, haciendo la diferencia en todos los servicios que ofrecemos.

Este año, nuestro Mes Global del Voluntariado fue premiado por el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía) como una de las mejores prácticas del 2016 en la categoría de Voluntariado Corporativo, lo cual nos llena de orgullo y nos motiva a continuar fortaleciendo esta importante iniciativa global que en México ha tenido grandes frutos.

En otra de nuestras fortalezas, como empresas altamente comprometidas con la diversidad e inclusión, lanzamos la campaña interna “Todos somos MMC” donde difundimos las historias de vida de los cientos de personas que conforman nuestra Compañía, sin importar su género, religión, país de origen, sexualidad, y raza. Esta campaña refleja de manera fehaciente cómo la diversidad nos hace fuertes y capaces para ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes.

En materia medioambiental, continuamos llevando a cabo acciones de reciclaje y campañas que conduzcan a un cambio significativo en la manera como cuidamos y utilizamos los recursos: este año logramos reducir en un 2% el consumo de papel.

Para la consecución de nuestros objetivos, ratificamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que nos conciernen, y cuyos avances de progreso reportamos en este informe.

Finalmente, extendemos un sincero agradecimiento a todas las personas que hacen posible que Marsh & McLennan Companies México sea el ciudadano corporativo responsable que nos enorgullece, invitándolos a que nos compartan sus reflexiones y comentarios.

Nuestro Mes  
Global del  
Voluntariado  
fue  
premiado  
por el  
Cemefi.

Remigio Noriega  
Director General



Albert Fischl  
Director General



André Maxnuk  
Director General





ALCANCE

El 6° Informe de Responsabilidad Social Empresarial de MMC 2016 es una publicación anual de Marsh, Guy Carpenter y Mercer en México, en donde se reportan los resultados obtenidos del 1° de enero al 31 de diciembre en tres dimensiones: económica, social y medioambiental.

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este informe abarca datos, iniciativas y logros de tres de las empresas que conforman el grupo Marsh & McLennan Companies (MMC), establecido en México: Guy Carpenter México Intermediario de Reaseguro S.A. de C.V., Marsh, Brockman y Schuh Agente de Seguros y de Fianzas S.A. de C.V., Marsh & McLennan Servicios, S.A. de C.V. y Mercer Human Resource Consulting S.A. de C.V.

#### ESTÁNDARES

El Informe fue elaborado de conformidad con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI), en su opción esencial.

Asimismo, hacemos referencia a los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual Marsh y Mercer están adheridos desde 2012, y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los que estamos comprometidos.

#### METODOLOGÍA

La información fue recabada por las áreas de responsabilidad social de Marsh, Mercer y Guy Carpenter, con datos proporcionados por las unidades de negocio involucradas en su gestión y revisada por expertos en la materia, para asegurar que el contenido fuera bastante y suficiente para representar las actividades y resultados de nuestras empresas.

#### CONTENIDO

Los contenidos del Informe están basados en el estudio de materialidad que se realizó el año pasado, donde se consultaron a tres de nuestros principales grupos de interés: empleados, clientes y sociedad, así como en las prioridades establecidas en nuestra estrategia de responsabilidad social. De igual manera, nos basamos en los principios de calidad y de contenido del GRI.



# MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS



# GRUPOS DE INTERÉS

Para fortalecer nuestra sostenibilidad, las empresas que conformamos Marsh & McLennan Companies tenemos como principio la constante comunicación con todos nuestros grupos de interés: colegas, clientes, accionistas y comunidades, bajo los principios de corresponsabilidad, honestidad, respeto, mutuo beneficio y transparencia.

De esta manera, buscamos establecer una relación cada vez más fuerte con ellos identificando y priorizando sus necesidades de acuerdo a la manera en cómo influyen o son influidos por nuestras actividades de negocio.

En MMC contamos con los canales de comunicación adecuados que nos permiten tomar acción y mejorar en todas las áreas que así lo requieran.



**Colegas:** Trabajamos día con día para ofrecer un buen ambiente laboral y permitir que nuestros colaboradores puedan desarrollarse profesionalmente.

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Intranet, correo electrónico, reuniones internas, buzón de sugerencias, encuesta de clima laboral, tableros de comunicación interna, tableros electrónicos, participación en actividades de responsabilidad social, encuesta de opinión de RSE.



**Clientes:** Ofrecemos soluciones de alta calidad con una actitud de servicio

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Encuestas de servicio, entrevistas de servicio al cliente, pláticas y reuniones cotidianas, correo electrónico, Informe Financiero Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial Marsh & McLennan Companies, página web, redes sociales, eventos presenciales y en línea, y prensa.



**Accionistas:** Realizamos nuestras tareas de negocio generando valor de manera honesta y transparente.

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Informe Financiero Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial Marsh & McLennan Companies.



**Socios de negocio/proveedores:** Contratamos y pactamos con empresas locales que coadyuvan a lograr nuestros objetivos de negocio.

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Reuniones regulares, correo electrónico, participación en actividades de responsabilidad social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial Marsh & McLennan Companies.



**Comunidad:** Apoyamos y buscamos caminos para elevar la calidad de vida de nuestras comunidades.

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Reuniones periódicas, visitas in situ, proyectos conjuntos y a través de organizaciones especializadas.



**Reguladores:** Trabajamos de la mano con instituciones gubernamentales para contribuir a que nuestro sector se conduzca de manera ética y coordinada.

## Mecanismos de diálogo y comunicación

Eventos, reuniones, circulares y acuerdos semanales.

## MATERIALIDAD Y ASUNTOS RELEVANTES

Determinamos el contenido de nuestro informe 2016 tomando en cuenta el estudio de materialidad que realizamos el año pasado con el fin de conocer los aspectos más relevantes para nuestros principales grupos de interés, y el cual continúa vigente para este informe.

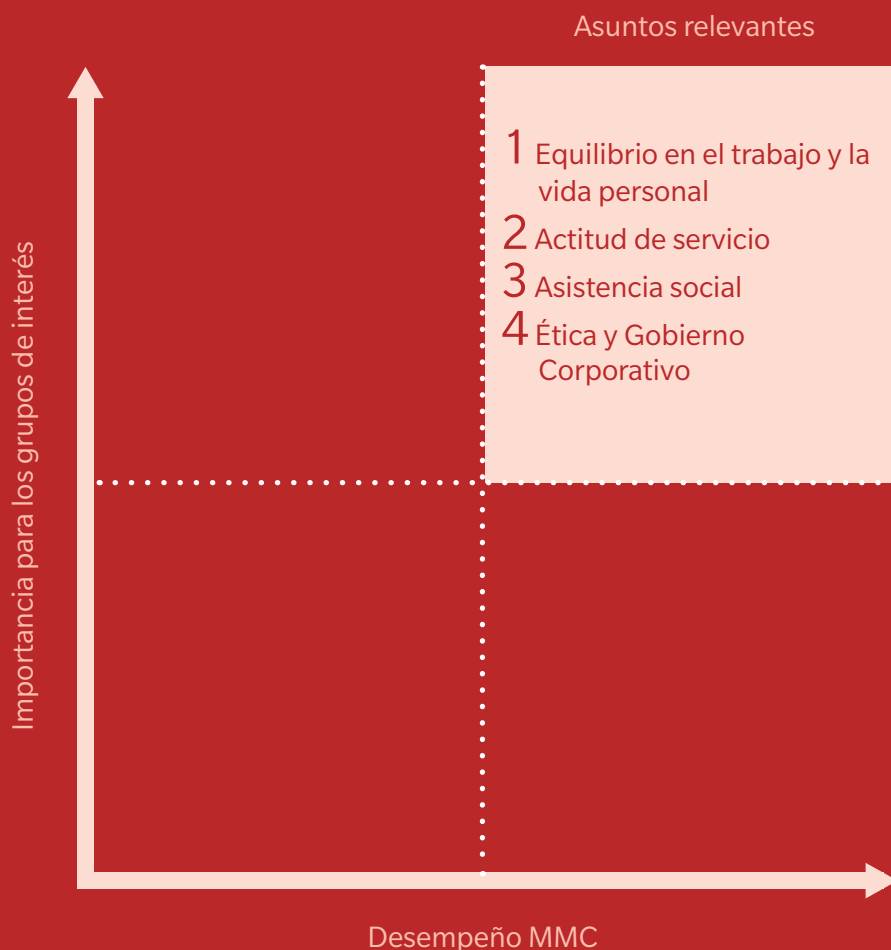
En este estudio se llevaron a cabo entrevistas para establecer un diálogo que nos arrojará las inquietudes y expectativas de los siguientes grupos de interés:

- **Cientes:** Evaluación de servicio a clientes
- **Colegas:** *Colleague Engagement Survey*
- **Comunidad:** Entrevistas directas con beneficiarios

Así mismo, para conocer los estándares del sector y la opinión pública en materia de sostenibilidad llevamos a cabo un *benchmark* y una encuesta de Responsabilidad Social Empresarial.

El análisis se llevó a cabo en tres fases: selección de asuntos relevantes, priorización de temas y validación de los mismos, lo que brindó una visión completa de los asuntos más importantes para la sostenibilidad de la empresa, y reportar las acciones que emprendimos durante 2016.

### GRÁFICA DE MATERIALIDAD





# 1. NUESTRO NEGOCIO

## 1.1 EL GRUPO MARSH & MCLENNAN COMPANIES

El grupo Marsh & McLennan Companies es líder global en servicios profesionales de asesoramiento y soluciones en materia de riesgos, estrategia y capital humano. A través de sus cuatro firmas: Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman, nuestros profesionales ayudan a empresas y organismos públicos en todo el mundo a identificar, planificar y responder a los riesgos y cuestiones críticas de su negocio.

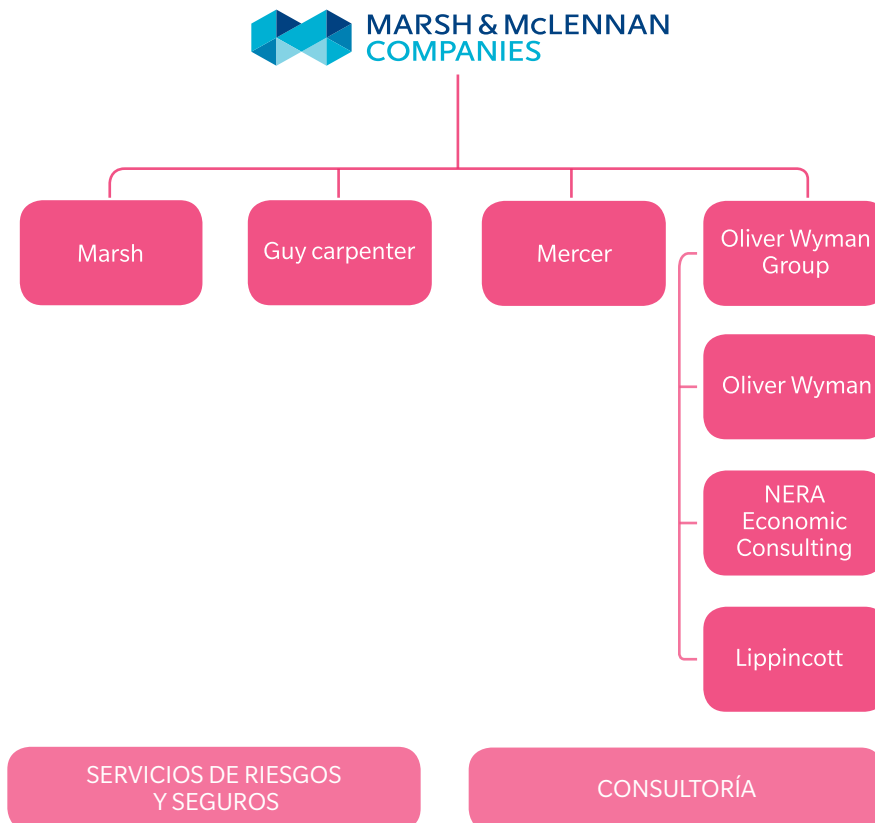
Nuestros 60,000 empleados ofrecen análisis, asesoramiento y capacidad transaccional a clientes en más de 130 países. Marsh & McLennan Companies tiene unos ingresos anuales superiores a los 13,000 millones de dólares, y cotiza en las bolsas de Chicago, Nueva York y Londres (NYSE: MMC). Además, es líder mundial de su sector, según acreditan los rankings de Business Insurance y Best's Review, y la empresa nº 250 del mundo según el ranking Fortune 500.

Nuestros  
60,000  
empleados  
ofrecen  
análisis,  
asesoramiento  
y capacidad  
transaccional a  
clientes en  
más de

---

130  
países

---





## 1.2. SERVICIOS DE MARSH & MCLENNAN COMPANIES EN MÉXICO

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS

#### Marsh, Brockman y Schuh Agente de Seguros y Fianzas S.A. de C.V.

Líder global en consultoría, corretaje de seguros, fianzas y administración de riesgos, esta compañía hace equipo con los clientes para definir, diseñar y dar soluciones innovadoras específicas para la industria, logrando así proteger el futuro de sus negocios y ayudándolos a ser exitosos. Para más información sobre los productos y servicios de Marsh en México, visite: [www.marsh.com.mx](http://www.marsh.com.mx)

#### Guy Carpenter México Intermediario de Reaseguro S.A. de C.V.

Especialista en riesgos y reaseguros, esta empresa líder crea y ejecuta soluciones de reaseguro y administración de riesgos para todo tipo de clientes. Presta servicios de corretaje de reaseguros y servicios de modelación financiera, así como asesoramiento a compañías de seguros y reaseguros de todo el mundo. Para más información sobre los productos y servicios de Guy Carpenter en México, visite: [www.guycarp.com](http://www.guycarp.com)

### CONSULTORÍA

#### Mercer Human Resource Consulting S.A. de C.V.

Como líder global en consultoría de recursos humanos, la firma trabaja con clientes para resolver sus más complejas problemáticas de recursos humanos, diseñando y estableciendo estrategias de gestión en capital humano, salud, beneficios, retiro, riesgos y finanzas. Para más información sobre los productos y servicios de Mercer en México, visite: [www.mercer.com.mx](http://www.mercer.com.mx)

#### Oliver Wyman

Firma líder en consultoría de gestión global que combina el conocimiento profundo de la industria con experiencia especializada en estrategia, operaciones, gestión de riesgos, y transformación de la organización. Unos 3,700 profesionales de la firma ayudan a los clientes a optimizar sus negocios, mejorar sus operaciones, perfil de riesgo, y acelerar el rendimiento de la organización para aprovechar las oportunidades más atractivas. Para más información sobre los productos y servicios de Oliver Wyman, visite: <http://www.oliverwyman.com/>

## NUESTRAS OFICINAS EN MÉXICO

---

16  
Ciudades

---



- Cancún, Q. Roo.
- Cd. Juárez, Chih.
- CDMX
- Chihuahua, Chih.
- Guadalajara, Jal.
- Hermosillo, Son.
- León, Gto.
- Mérida, Yuc.
- Mexicali, B.C.
- Monterrey, N.L.
- Nogales, Son.
- Puebla, Pue.
- Querétaro, Qro.
- Reynosa, Tam.
- Tijuana, B.C.
- Torreón, Coah.

## 1.3 NUESTRA FILOSOFÍA

### Nuestra misión:

Marsh & McLennan Companies es un grupo de empresas de servicios profesionales, comprometidas en ayudar a sus clientes para la protección y creación de valor a través de asesoramiento y soluciones en riesgos, estrategia y capital humano.

### Nuestra visión:

- » Seremos ampliamente reconocidos como una firma de negocios de primer nivel en el mundo; un proveedor preferido de servicios profesionales en las áreas de riesgo, estrategia y capital humano.
- » Ofreceremos a nuestros clientes las ideas, servicios y soluciones más valiosas.
- » Ofreceremos a nuestros colegas oportunidades de crecimiento, contribución y prosperidad.
- » Alcanzaremos un crecimiento sostenido y rentable.
- » Alcanzaremos un crecimiento considerable y sostenido del valor para los accionistas.

### Nuestros valores:



**CLIENTES:** Entregaremos un valor excepcional a nuestros clientes a nivel global, al cumplir o superar sus expectativas e innovaremos para satisfacer sus necesidades emergentes. Esto, de manera que se incremente el valor para los accionistas a lo largo del tiempo.



**INTEGRIDAD:** Realizaremos nuestras actividades de conformidad con las más altas normas éticas y profesionales, y no toleraremos conductas que se desvíen de dichas normas. Actuaremos con integridad, honestidad, valentía y respeto mutuo.



**COLEGAS:** Haremos de nuestra empresa un excelente lugar de trabajo para las personas sobresalientes, tratando a cada uno de nuestros colegas como valiosos socios y con un espíritu de colaboración, compromiso e inclusión. Otorgaremos facultades a las personas, las haremos responsables de los resultados, y las recompensaremos según su desempeño como individuos, como equipos, y como colaboradores.



**EJECUCIÓN:** Concentraremos nuestros esfuerzos para cumplir siempre con los compromisos asumidos ante los clientes, accionistas y colegas. Garantizaremos la alineación con las metas, la disciplina con respecto a los costos, y la responsabilidad con respecto a ganancias y pérdidas.

## 1.4. ÉTICA EN EL NEGOCIO

En Marsh & McLennan Companies nos distinguimos por la integridad con la que nos conducimos en los negocios, bajo cualquier circunstancia de trabajo, actuando de manera ética y transparente ante todos nuestros grupos de interés.

---

### Código de Conducta

Nos rige nuestro Código de Conducta, “*The Greater Good*”, donde están reflejados los principios que constituyen la base para actuar por el bienestar mayor. Este código es la guía para que cada uno de nosotros nos responsabilicemos individualmente por actuar con integridad, aún en aquellos momentos donde se requiere de hacer elecciones difíciles.

Sus lineamientos están en total concordancia con el respeto a los derechos humanos, el respeto entre colegas, la competencia leal, la no corrupción, la integridad en conflictos de interés y la actuación como ciudadanos corporativos.

 Más información sobre nuestro Código de Conducta, o para descargar una copia en español, visite nuestra página: [www.mmc.com/about/code.php](http://www.mmc.com/about/code.php)

---

### Nuestro compromiso con el actuar ético obliga a nuestros colegas a certificarse cada año en el Código de Conducta.

En 2016 se incluyeron los siguientes cursos:

- » Certificación anual de conocimientos de Compliance, que abordó los siguientes temas: límites de responsabilidad, *The Greater Good*, políticas corporativas, transparencia, prevención de lavado de dinero, Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), prevención de errores y omisiones y protección de datos.
- » Cursos de inducción a: colegas de nuevo ingreso, colegas en la isla (AMEX) y personal outsourcing.



## BUENAS PRÁCTICAS

---

En MCC reforzamos nuestro actuar ético a través de nuestros talleres permanentes disponibles en línea:

- » Confidencialidad de la Información
  - » Manejo de email y social media
  - » Protección de datos
  - » Sanciones comerciales
  - » Respeto en el ámbito laboral
  - » Anti-corrupción y anti-soborno
  - » Cumplimiento de prácticas anti-monopolio y comerciales
  - » Conflictos de interés
  - » Retención de registros
- 

### Actividades destacadas en 2016 en torno a la ética del negocio:

- » Día Mundial contra la Corrupción: lo celebramos el 9 de diciembre a nivel nacional y este año se obsequió a cada uno de nuestros colegas, un mousepad con la leyenda “Rompe la cadena de la corrupción”.
- » Campaña “Uso eficiente de nuestros mecanismos de denuncia”: nuestros colaboradores reforzaron cómo actuar y con quién acudir frente a situaciones de trabajo donde se comprometa la ética laboral, para externar dudas y quejas.
- » Campaña “Ciudadano Vial”: para contribuir en la disminución de accidentes viales entre peatones, ciclistas, motociclistas o automovilistas, nuestros colaboradores recibieron decálogos del “bien hacer” para que conozcan y sepan aplicar las normas de tránsito en su comunidad.



---

## En MMC tenemos especial cuidado en prevenir, identificar y, en su caso, sancionar actos de corrupción y soborno.

Medios en MMC para que nuestros colegas realicen sus denuncias sobre temas de ética:

- » Hotline: Servicio seguro y gratuito que opera las 24 horas del día a nivel mundial. Todos los asuntos denunciados son remitidos a los departamentos apropiados dentro de la organización para su investigación y resolución.
- » Atención directa con nuestro Oficial de Cumplimiento y área legal, de esta forma nuestros colegas le informan de manera segura y confidencial cualquier inquietud que tengan sobre comportamientos que podrían ser ilegales, poco éticos o que violen nuestras políticas.
- » También se cuenta con la opción de dirigirse a la página: <https://mmceuhotline.alertline.com/gcs/welcome?locale=es> y completar el proceso.
- » DIME: Buzón electrónico que se encuentra en nuestra página de Intranet local, para que nuestros colegas expresen sus propuestas, quejas y/o sugerencias. Es completamente anónimo.

En 2016 se presentaron tres denuncias por estos canales, las cuales fueron resueltas por las vías institucionales.

---

## 1.5. GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo Directivo de Marsh & McLennan Companies México se rige por los más altos estándares de ética, integridad y profesionalismo, establecidos bajo las Directrices de Gobierno Corporativo de la organización; así como sus funciones, estructura y compensaciones, entre otros.

El Consejo Directivo sólo tiene alcance a nivel nacional y está integrado por directores y accionistas de nuestras empresas en México, son ellos quienes a su vez eligen al Director y a los integrantes del Comité Ejecutivo que dirigen los negocios y la gobernabilidad de la empresa. Para llevar a cabo la elección se debe cumplir con los términos y estándares de independencia, con lo cual se verifica que las personas elegidas no tengan vínculos materiales directos o indirectos con la empresa.

El Consejo actualmente está conformado por 12 miembros, incluyendo al Director General (CEO por sus siglas en inglés).

El Comité Ejecutivo es el responsable del Gobierno Corporativo de nuestra organización. Está conformado por al menos tres Directores independientes y se reúnen al menos cuatro veces al año. Su función es asesorar al Consejo Directivo, reportar periódicamente sobre el desempeño de la empresa y apoyar en la Junta Anual de Accionistas.

El Consejo Directivo cuenta con cuatro comités que lo apoyan en sus funciones:


Comité de Auditoría

Comité de Compensaciones

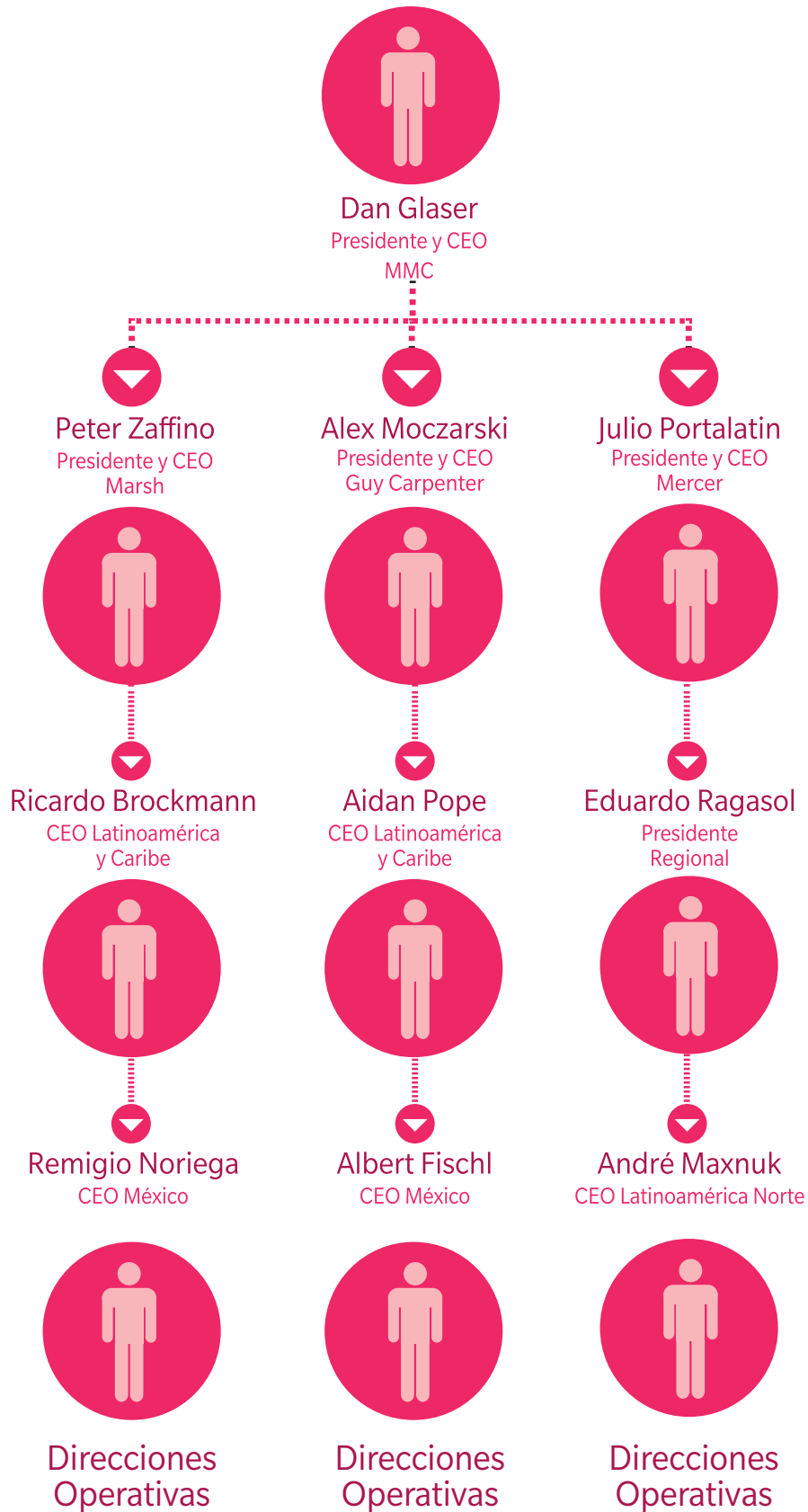
Comité de Directores y Gobierno

Comité de Responsabilidad Social

Cada uno de estos comités cuenta con sus propios estatutos que regulan su funcionamiento.

 Más información sobre nuestro Código de Conducta, o para descargar una copia en español, visite nuestra página:  
[www.mmc.com/about/governance.php](http://www.mmc.com/about/governance.php)

# ESTRUCTURA OPERATIVA





## 1.6. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social en MMC se basa en tres líneas de acción que son el fundamento de nuestra Política de Ciudadanía Corporativa:

### Responsabilidad social:

Nuestras acciones en comunidades y el involucramiento de los colegas en estos esfuerzos.

### Diversidad e inclusión:

Nuestro compromiso por fomentar un ambiente de trabajo incluyente y de alto rendimiento basado en la excelencia, el respeto y la dignidad.

### Sustentabilidad:

Nuestro compromiso con prácticas amigables con el medio ambiente tanto en nuestras operaciones como en nuestro trabajo con clientes para asesorarlos sobre sus retos ambientales.

 Más información sobre la Política de Ciudadanía Corporativa de Marsh & McLennan Companies, visite: (<http://www.mmc.com/CorporateCitizenship/index.php>)

A su vez, nuestra estrategia local se enfoca en 6 ejes principales sustentados por los tres pilares de nuestra Responsabilidad Social Corporativa:

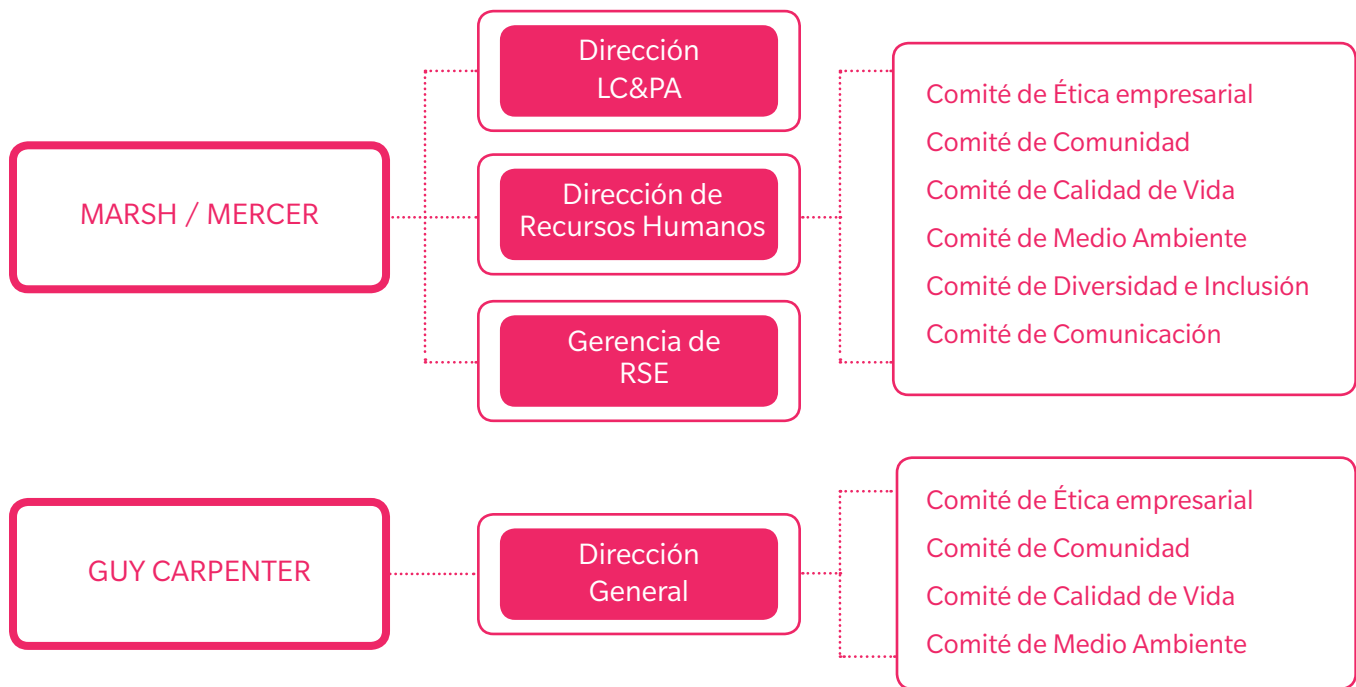
### Ejes de la Estrategia

- 1** Ética empresarial
- 2** Calidad de vida
- 3** Cuidado del medio ambiente
- 4** Vinculación con la comunidad
- 5** Comunicación y vinculación con grupos de interés
- 6** Diversidad e inclusión

Nuestra estrategia local se enfoca en 6 ejes principales.

En Marsh, Guy Carpenter y Mercer los responsables de diseñar, ejecutar y evaluar la estrategia de RSE son los respectivos Comités de Responsabilidad Social, los cuales están integrados por colegas de todas las áreas y todas las compañías del Grupo.

Además, se cuenta con una Gerencia de RSE, quien se encarga de impulsar las iniciativas de cada Comité con la supervisión de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Legal Compliance & Public Affairs



## BUENAS PRÁCTICAS

### En MMC compartimos la Responsabilidad Social con nuestros proveedores

- » Apadrinamos a “Observa” para incorporarse de manera gratuita al Directorio de organizaciones de Cemefi. Esta asociación civil tiene como misión aportar a la construcción de la convivencia social con programas fundamentados en los Derechos Humanos, el reconocimiento del otro y el respeto a las diferencias. Con el apoyo de MMC contribuimos a fortalecer sus capacidades institucionales.
- » Adquirimos los regalos navideños para nuestro Comité de RSE con la Fundación John Langdon Down, que brinda atención educativa, médica y psicológica a niños, adolescentes y adultos con Síndrome de Down y sus familiares.
- » Organizamos el Bazar Navideño con Causa para promover el consumo justo y responsable y el apoyo a pequeños proveedores locales.





## 2. COMUNIDAD





### Organizaciones con las que colaboramos:

- Desde 2010: Child Fund México
- Desde 2013: Cruz Roja Mexicana
- Desde 2015: Junior Achievement, Cherie Blair Foundation
- Desde 2016: Observa, A.C., Fundación Adopta una Escuela

De manera global el compromiso de Marsh & McLennan con la comunidad tiene una larga trayectoria sustentada en su Política de Responsabilidad Social Corporativa.

En México dirigimos nuestros esfuerzos hacia tres temas relevantes que buscan apoyar a la comunidad en general:



Educación



Ayuda humanitaria y atención en desastres naturales



Voluntariado basado en habilidades

De acuerdo a datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en México hay 21 millones de niños, niñas y adolescentes que viven en pobreza, y de ellos casi 5 millones padecen pobreza extrema.

Con este marco de referencia, en Marsh, Guy Carpenter y Mercer sumamos esfuerzos para que conjuntamente las empresas, gobierno y sociedad contribuyan a superar los retos que presenta uno de los sectores más vulnerables del país.

## PROYECTOS EN ALIANZA 2016

### Unión de Artesanas El Sauz

Junto con Fundación Proempleo, apoyamos a la empresa Unión de Artesanas El Sauz S.C. de R.L. de C.V., con nombre comercial ARSA. Su concepto de negocio se basa en la producción y comercialización de productos de ixtle e hilván como esponjillas, aretes, bolsas, tortilleros, porta celulares y servilletas, entre otros.

- » Sus integrantes cursaron el “Taller Emprende” y un programa de consultoría especializada y personalizada
- » Se graduaron en la Incubadora de Empresas de Fundación ProEmpleo, D.F.

### Junior Achievement

Nuestra alianza con Junior Achievement tuvo como resultados:

- » 13 eventos del programa “Ventajas de permanecer en la escuela”, distribuidos de la siguiente manera:
  - 6 en CDMX
  - 4 en Monterrey
  - 3 en Guadalajara

Total de beneficiados

# 600

estudiantes de secundaria

El objetivo de este programa es ayudar a reflexionar a los jóvenes sobre el valor de la educación, generar conciencia sobre la importancia de concluir su proceso de educación formal, edificar metas, destacar el valor de tener un plan de vida bien definido, así como resaltar el esfuerzo y el compromiso personal.

Durante el mes de mayo:

- » 3 programas de “Socios por un Día” en: CDMX, Monterrey y Guadalajara.

Este programa ofrece a las y los estudiantes una oportunidad única de visitar un ambiente de trabajo profesional y tener una percepción de cómo encontrar y mantener una carrera exitosa de la mano de nuestros voluntarios.

## Cherie Blair Foundation

A nivel mundial tenemos una alianza con esta institución que trabaja con mujeres emprendedoras de países en vías de desarrollo, y a través de la cual se les brinda apoyo tecnológico con el objetivo de ayudarlas a construir capacidad, confianza y capital. Gracias a este proyecto, nuestros colegas tienen la oportunidad de actuar como mentores y mentoras de estas mujeres en una variedad de proyectos.

- » 6 participantes que trabajaron en conjunto con mujeres de África, México, Guatemala y Bolivia.

## INEA

Firmamos un convenio con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) con el objetivo de apoyarlos en su campaña de alfabetización nacional. Este acuerdo consiste en que por cada 10 educandos incorporados a los servicios educativos del INEA que lleguen referenciados por algún colega de Marsh & McLennan Companies, la empresa donará un bien mueble (como un escritorio, pizarrón, impresora, etc.), para una plaza comunitaria del INEA.

Para impulsar la educación en nuestras comunidades fomentamos el hábito de la lectura en la Escuela Primaria Los Caracoles de la Ciudad de Reynosa, con la donación de 136 libros y 4 cajas de material didáctico .



## RECAUDACIÓN DE FONDOS

---

### Desde el año pasado, desarrollamos una iniciativa innovadora para recaudar fondos denominada “Ponte en forma por una causa”.

Este programa combina la actividad física y el trabajo de voluntariado para lograr un beneficio común. La mecánica consiste en formar un equipo de 5 o más colegas que participen en una carrera con causa social. La empresa dona a cambio la cantidad de \$450 pesos por cada participante inscrito.

En 2016

- » 6 carreras con causa y 69 colegas participantes\*
  - » \$36,500 pesos donados
  - » 6 organizaciones civiles beneficiadas:
1. Kardias, A.C.: \$11,250
  2. Unidas Contigo, A.C: \$6,000
  3. Juntos forjando un mundo mejor, A.C.: \$3,600
  4. Rotary International: \$2,500
  5. Pro Educación, I.A.P.: \$3,150
  6. Fundación Casa Alianza: \$10,000

\*Los 69 colegas recorrieron lo equivalente a 553 kilómetros (lo mismo que la distancia entre CDMX y Zacatecas)

---

### Apoyo con sillas de ruedas a personas de escasos recursos

- » Continuamos la campaña con la Fundación Medical Home para la recolección de abrefáciles que después son intercambiados por sillas de ruedas para personas de escasos recursos.

### Apoyo a tratamiento de niños con cáncer

- » Campaña de recolección de tapitas PET durante el mes de octubre.
- » Donación de lo recaudado a la “Alianza Anticáncer Infantil” para costear el tratamiento médico de niños con cáncer.



## Apoyo a la comunidad por Guy Carpenter:

- » Beneficiamos a la Asociación Hñahñu Batsi Ri Xudi A.C., ubicada en el municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo, con la donación de lámparas, dos muebles de estantería y material de limpieza.
- » Apoyamos a la Escuela Primaria 20 de Noviembre de la comunidad los Pinos en Ixmiquilpan, Hidalgo, con la donación de pintura y el material necesario para pintar el interior y exterior de los salones de clases.

## VOLUNTARIADO

---

El voluntariado, que en esencia es una labor social desinteresada, es una actividad altamente valorada en MMC, y por ello contamos con un programa de voluntariado que es una de nuestras grandes fortalezas y que nos distingue como ESR.

- » En MMC nuestra Política de Día Libre para Voluntariado permite que los colegas cuenten con un día laboral pagado al año para realizar voluntariado en horas de trabajo.
  - » Para llevar a cabo nuestra misión contamos también con *Volunteer Match*, herramienta que nos permite llevar el registro de nuestras actividades y horas de voluntariado.
- 



# ACTIVIDADES DESTACADAS DE VOLUNTARIADO 2016

## BUENAS PRÁCTICAS

### Mes Global del Voluntariado:

Cada mayo celebramos el Mes Global del Voluntariado, una iniciativa mundial que promueve el devolver a nuestras comunidades, el trabajo en equipo y el orgullo de formar parte de la familia Marsh & McLennan Companies.

- » En 2016 festejamos la segunda edición con la participación de 37 países y 206 ciudades a nivel global, y donde México destacó como el país con mayor participación a nivel Latinoamérica.
- » A nivel nacional participaron el 100% de nuestras oficinas. Y tan sólo en el mes de mayo realizamos 17 iniciativas de voluntariado con lo que logramos sumar 995 horas de trabajo en comunidad, gracias a la participación de más de 185 voluntarios.

### Club de Voluntariado MMC:

Grupo de colegas voluntarios de Marsh, Mercer, Guy Carpenter y Oliver Wyman. Busca crear una comunidad de voluntarios y reconocer a aquellos colegas que dedican su tiempo, talento y esfuerzo al voluntariado.

» En 2016 los tres ganadores de nuestro programa de reconocimiento anual “Voluntarios y voluntarias del año” decidieron donar \$5,000 pesos cada uno a las siguientes instituciones:

- 1er. Lugar: Brenda Bolaños de Guy Carpenter oficina CDMX al Centro Asistencial Social ANE, A.B.P.
- 2do. Lugar: Josselin Rubio de Marsh oficina Monterrey a la Asociación Civil Unidas Contigo.
- 3er. Lugar: David Sosa de Marsh oficina Monterrey a la Asociación Civil Manos de Acero.

### Global Day of Service:

Un día para recordar y honrar la memoria de las y los 358 colegas de Marsh & McLennan Companies que fallecieron durante los atentados del 9/11, dedicando el día entero para realizar voluntariado en nuestras comunidades, promoviendo la paz y diversidad.



## BUENAS PRÁCTICAS

---

### Fundación Adopta una Escuela:

Trabajamos en conjunto con esta organización para la dignificación de espacios educativos en zonas marginadas, como un medio para fortalecer la educación en México.

» Junto con el colectivo graffitiarte pintamos un mural que resalta el valor de la educación en la escuela primaria Dr. Roberto Solís de la CDMX








### Observa, A.C.:

Como parte de nuestro *Global Day of Service* realizamos una jornada de voluntariado en la Escuela Primaria Gertrudis Bocanegra.

» Pintamos murales por la paz, realizamos funciones de teatro con causa y juegos cooperativos con el fin de promover el respeto a la diversidad.

---

## LOGROS 2016

-  3,107 horas de voluntariado
-  302 voluntarios (30% del total del headcount)
-  10 horas promedio por voluntario
-  30% de nuestro voluntariado está basado en habilidades: mentoring de proyectos, educación escolar, etc.
-  100% de participación de nuestras oficinas
-  Más de 860mil pesos en donativos para asociaciones civiles
-  MMC México es el país con mayor participación a nivel Latinoamérica

Este año obtuvimos reconocimiento del Cemefi como una de las mejores prácticas de Voluntariado Corporativo.





“Ser voluntaria me hizo protagonista y agente del cambio social para colaborar en dejar un mundo mejor. Ser voluntaria te cambia por completo la forma de pensar, ver y sentir la vida.”

Josselin Rubio, Ejecutiva Sr.,  
Voluntaria del Año, Marsh oficina Monterrey

Durante 2016

# 30

asociaciones beneficiadas

con nuestro Programa de Voluntariado

Asociación	Ubicación
------------	-----------

## EDUCACIÓN

Fundación Adopta una Escuela	CDMX
ProEducación, I.A.P.	CDMX
Junior Achievement México	CDMX, Monterrey y Guadalajara
Escuela Primaria 2 de abril	Chihuahua
Escuela Primaria José Ma. Morelos y Pavón	Nogales
Escuela Primaria Los Caracoles	Reynosa
Cherie Blair Foundation	Nacional

## MEDIO AMBIENTE

Organización de Educación Ambiental	CDMX
Secretaría del Medio Ambiente	CDMX
Parque Col. Troncoso	Ciudad Juárez

## AYUDA HUMANITARIA

Cruz Roja Mexicana	CDMX y León
Juntos Forjando un Mundo Mejor, A.C.	CDMX
Kardias, A.C.	CDMX

Asociación	Ubicación
------------	-----------

## COMUNIDAD

Fundación Ciudad de la Alegría	Cancún
Alianza Anticáncer Infantil	CDMX
Casa Hogar de las Mercedes	CDMX
Hñahñu Batsi, A.C.	Hidalgo
Club Rotario Bellavista Atizapán	CDMX
Juntos Forjando un Mundo Mejor, A.C.	CDMX
Kardias, A.C.	CDMX
Observa, A.C.	CDMX
Fundación Casa Alianza	CDMX
Los Abuelos Felices, A.C.	Chihuahua
Asilo Fraternidad, Luz y Amor	Ciudad Juárez
Casa Hogar Mefi Boset	Mexicali
Unidas Contigo, A.C.	Monterrey
Caritas San Pedro Cholula	Puebla
Casa Hogar Alto Refugio	Puebla
Asilo San Sebastián, I.A.P.	Querétaro
Casa Hogar Josías y Betania	Reynosa
Casa Hogar Nazareth	Tijuana
Semillas de Vida	Torreón





### 3. MEDIO AMBIENTE



En Marsh & McLennan Companies mantenemos el compromiso con nuestros principales objetivos: reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, y generar una cultura de cuidado del medio ambiente entre nuestros colegas y otros grupos de interés, guiados por nuestra Política de Medioambiente.

## MEDICIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

Como empresa de servicios, en MMC las fuentes de emisión de CO<sub>2</sub> más significativas son:

- » Emisiones directas: Vehículos propiedad de la empresa
- » Emisiones indirectas: Electricidad y viajes de avión

En 2016 a nivel grupo tuvimos una reducción del 11.92% en nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> por empleado respecto al año base (2014).

### **CO<sub>2</sub>** EMISIONES DE CO<sub>2</sub> MMC

Emisiones	2014 (año base)	2015	2016
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (t)	904.48	956.62	1,014.78
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (t)	1,452	1,256	1,231
Total de CO <sub>2</sub> emitido (t)	2,356	2,213	2,246

(1) (t)= toneladas métricas

*Alcance: Oficinas corporativas y foráneas de Marsh, Guy Carpenter y Mercer, excepto Hermosillo y Mexicali en el caso de electricidad y Mercer en el caso de viajes de avión, por lo que se consideraron las cifras del año pasado.*



## PROGRAMAS DE ECOEFICIENCIA

Nuestra estrategia de reducción de consumos durante 2016 fue enfocada hacia el ahorro de electricidad, uso eficiente del transporte y reducción y reciclaje de papel y otros materiales.

### Ahorro de electricidad

Nuestra iniciativa de remodelar nuestras oficinas corporativas en años recientes nos ha redituado grandes beneficios en el consumo de electricidad.

En Guy Carpenter se cuenta con focos ecológicos en las oficinas y se refuerza la concientización del ahorro de luz en las instalaciones a través de comunicados internos.

Con estas iniciativas, en 2016 Guy Carpenter redujo un .41% su consumo de energía con relación al año base y Marsh y Mercer lo hicieron en un 22.1% con relación al mismo año.



#### CONSUMO DE ELECTRICIDAD MMC (Kw/ h)

##### Guy Carpenter



##### Marsh y Mercer



*Alcance: Oficinas corporativas y foráneas de Marsh, Guy Carpenter y Mercer excepto Hermosillo y Mexicali debido a que se encuentran en un esquema de arrendamiento Business Center en donde el costo de renta incluye el pago del consumo de energía.*



## Transporte



Juntos logramos grandes acciones en 2016

- » Ante las constantes contingencias ambientales que hubo este año en la CDMX, realizamos una fuerte campaña para promocionar el uso de nuestra herramienta interna “MMCo ride”, con la cual podemos compartir el auto entre colegas de forma segura.
- » Continuamos con el programa “A la chamba en bici” invitando a las y los colegas a utilizar este medio de transporte para llegar al trabajo y dejar el coche en casa.

## Reducción y reciclaje de papel y otros materiales

### En MMC llevamos a la práctica importantes iniciativas para reducir el consumo de papel en todas nuestras oficinas:

- » A nivel nacional hemos implementada la funcionalidad de impresión a doble cara
- » En Torre Mayor y Citadel en la CDMX se estableció la funcionalidad de “Follow-Me Print”, para reforzar la política de confidencialidad de la información, reducir el número de impresoras personales y evitar el abandono de trabajos de impresión en los equipos. Esta funcionalidad permite recuperar los trabajos de impresión en cualquier equipo de la localidad.

### Gracias a estas acciones en 2016 hubo una reducción del 2% en el consumo de papel

Adicionalmente, en MMC reciclamos los cartuchos de tóner, los cuales este año también fueron entregados al proveedor, quien les dio una disposición adecuada.

En Guy Carpenter además se cuenta con charolas para el reciclado de papel y contenedores para reciclar pilas. Y en 2016 participó con la escuela “Fundación Mier y Pesado” en el reciclaje de cartón, periódico, tapas de plástico y latas de aluminio.

En 2016, Marsh y Mercer obtuvieron los siguientes resultados con su programa de Reciclaje (kg)

Cartón	1,545.874
Plástico	362.007
Plástico	47.036
Vidrio	78.978

1) Alcance: Oficinas corporativas

## REFORESTACIÓN

Durante 2016 junto con la Secretaría de Medio Ambiente continuamos con nuestro programa de reforestación en el cerro del Ajusco.

- » Con el apoyo de nuestros colegas y sus familiares realizamos trabajos de mantenimiento como poda y cajeteo a los pinos que en años anteriores se habían plantado.
- » De esta forma contribuimos a la conservación de esta especie nativa y al cuidado del ecosistema de nuestra ciudad.

### En las oficinas de Tijuana y Mexicali:

- » Nuestros colegas llevaron a cabo una reforestación en la Casa Hogar Nazaret y en la Casa Hogar Mefi Boset respectivamente.

### En Ciudad Juárez:

- » Realizamos una jornada de voluntariado en la Colonia Santiago Troncoso para la limpieza del parque local
- » El parque quedó en óptimas condiciones para las familias de esta colonia, quienes se comprometieron a cuidar el espacio.

## BUENAS PRÁCTICAS

### Educación ambiental

En MMC fomentamos la educación ambiental a través de pláticas, talleres y campañas de comunicación que buscan modificar las conductas de nuestros colegas y sus familias para el cuidado de los recursos naturales.

Estas fueron nuestras actividades del 2016 para fomentar la educación ambiental:

**Día Mundial del Agua:** Invitamos a las y los hijos de nuestros colegas para que a través de su creatividad nos compartieran en un dibujo sus reflexiones sobre el cuidado del agua.

**En total recibimos más de 30 dibujos de todas nuestras oficinas a nivel nacional.**

**Rodada MMC:** Con el apoyo de un guía especializado realizamos un recorrido en bicicleta por las diferentes áreas del Bosque de Chapultepec de la CDMX y conocimos las diferentes historias y leyendas que habitan en él, con el fin de concientizar acerca del cuidado de los espacios verdes que tenemos en la ciudad.

**Campañas insumos de oficina:** Durante todo el año llevamos a cabo el envío de comunicados sobre cómo cuidar y aprovechar de manera más eficiente los recursos que utilizamos en la oficina como papel, electricidad, agua, viajes, etc.

**Huerto urbano:** Realizamos una visita al Huerto Urbano Tlatelolco de la CDMX donde aprendimos sobre semillas, composta y los principios de diseño para un huerto productivo en casa.







“Participar en actividades relacionadas con el medio ambiente es una experiencia fascinante, porque no sólo obtenemos resultados inmediatos y visibles, los beneficios son colectivos y repercuten positivamente a corto y largo plazo.”

Miriam Garcés, Consultora de Talento,  
Mercer oficina CDMX





## 4. COLEGAS



En MMC día con día buscamos fortalecer nuestra reputación como un lugar donde convergen los mejores talentos de cada localidad donde tenemos oficinas. Nos esforzamos en brindarles un espacio donde puedan desarrollarse profesional y personalmente en un ambiente laboral sano, diverso, incluyente y estimulante.

## BUENAS PRÁCTICAS

---

### Diversidad e inclusión

En Marsh & McLennan Companies nos distinguimos por fomentar la diversidad en nuestros equipos de trabajo, los cuales están conformados por personas de distintas nacionalidades, creencias e intereses, ya que estamos convencidos que son estas diferencias las que enriquecen el entorno laboral, al brindarnos innovación y talento.

Nuestro Comité de Diversidad e Inclusión se encarga de encauzar al interior de la empresa el interés por desarrollar iniciativas que mantengan este espíritu de igualdad y no discriminación.

#### Actividades 2016 en torno a la diversidad

- » Webinars y cursos en línea a través de nuestra plataforma de aprendizaje:
  - [Diversidad en el trabajo: La Diversidad y tú](#)
  - [Diversidad en el trabajo: La importancia de la Diversidad en la nueva cultura](#)
  - [Entendiendo la Diversidad en la oficina](#)
  - [Gestionando equipos multigeneracionales](#)
- » Conmemoración del Día Internacional de la Mujer con la plática “[¿Mamá y profesionalista?](#)” donde se abordaron los retos de conciliar la vida familiar y laboral, impartida por las fundadoras del Centro de Paternidad Responsable.
- » Con motivo del Día del Padre se organizó el concurso “[Lo padre de ser Padre](#)”, que consistió en invitar a los colegas a subir en nuestra red social interna una foto de sus hijos junto con una frase corta que resumiera lo que significa para ellos ser papás. A la foto con más “me gusta” se le otorgó un premio.
- » Lanzamos nuestra campaña interna “[Todos somos MMC](#)”, donde difundimos las historias de vida de los cientos de personas que conforman nuestra compañía, sin importar su género, religión, país de origen, sexualidad, raza, etc. y con ello reflejamos cómo la diversidad nos hace más fuertes y capaces para ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes.
- » [Grupo Women’s Exchange](#): tiene como objetivo fortalecer el networking, el desarrollo de la carrera y la proyección de las mujeres de la empresa en temas de liderazgo, trabajo con mentoras y balance entre la vida personal y laboral.

## EMPLEABILIDAD

En 2016 la plantilla laboral del Grupo MMC México quedó conformada por 979 colegas. Los cuadros que se muestran a continuación indican la distribución por nivel y sexo de Marsh, Guy Carpenter y Mercer:



### PLANTILLA LABORAL DESGLOSADA POR CATEGORÍA Y GÉNERO 2016

#### Marsh

Puesto	Hombres 2013	Mujeres 2013	Hombres 2014	Mujeres 2014	Hombres 2016	Mujeres 2016
Directores	34	8	41	12	38	11
Subdirectores / Gerentes	100	72	142	110	148	96
Ejecutivos / Especialistas / Jefes de Área	129	187	139	268	92	136
Analistas / Auxiliares	81	140	31	35	99	186
Total	344	407	353	425	377	429
	Total empleados: 751		Total empleados: 778		Total empleados: 806	
	Total rotación: 12.59%		Total rotación: 10%		Total rotación: 12.42%	

#### Guy Carpenter:

Puesto	Hombres 2014	Mujeres 2014	Hombres 2015	Mujeres 2015	Hombres 2016	Mujeres 2016
Directores	4	3	4	2	5	2
Subdirectores / Gerentes	10	11	12	10	12	10
Administrativos	17	23	19	18	23	20
Total	31	37	35	30	40	32
	Total empleados: 68		Total empleados: 65		Total empleados: 72	
	Total rotación: 5.15%		Total rotación: 5.62%		Total rotación: 8.33%	

#### Mercer:

Puesto	Hombres 2014	Mujeres 2014	Hombres 2015	Mujeres 2015	Hombres 2016	Mujeres 2016
Directores	8	7	8	7	6	3
Subdirectores / Gerentes	8	7	8	7	7	9
Consultores	10	7	10	7	12	8
Analistas / Auxiliares	16	23	16	23	5	15
Total	42	44	42	44	30	35
	Total empleados: 86		Total empleados: 91		Total empleados: 65	
	Total rotación: 20%		Total rotación: 15%		Total rotación: 23%	

## GESTIÓN DEL TALENTO

Uno de los retos más relevantes para hacer de MMC una compañía altamente competitiva en el mundo de los servicios profesionales de asesoramiento y soluciones en materia de riesgos, estrategia y capital humano, es la atracción y retención del mejor talento.

Por ello, en Guy Carpenter, Marsh y Mercer ofrecemos programas completos de desarrollo profesional y personal desde el ingreso a la compañía para cumplir con las inquietudes y aspiraciones de nuestros profesionales y alinearlas con los retos de mediano y largo plazo de nuestra compañía.

Cada uno de los programas proporciona oportunidades de crecimiento y movilidad en toda la empresa, lo cual fomenta una importante fuente de talento para cada negocio, además de brindar experiencias que complementan el plan de carrera.



En MMC contamos con una eficiente estrategia para atraer al mejor talento humano y de esta forma contar con personal altamente calificado al cual capacitamos de manera integral y constante con el fin de brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

Valoramos la ambición intelectual de los colaboradores apoyando y recompensando su decisión de participar en seminarios, cursos de capacitación, eventos de negocio, estudios de idiomas y otorgando becas para diplomados, maestrías, y cursos complementarios.

Adicionalmente, ofrecemos a nuestros colaboradores cursos presenciales y en línea que les permiten desarrollar habilidades de trabajo en equipo, comunicación, relación con clientes, análisis de situaciones, desarrollo de soluciones, etcétera.



### PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO 2016

Puesto	Marsh	Guy Carpenter
Directores	42.2	134
Subdirectores/Gerentes	55.2	113
Ejecutivos/Especialistas/ Consultores	87.8	0
Administrativos/Analistas/ Auxiliares	8.6	128
Total de inversión	\$2,964,280	\$82,620



“El trabajar en el grupo de MMC ha sido un gran aprendizaje laboral y personal a lo largo de estos años, es una empresa que se preocupa por sus empleados y el estar siempre a la vanguardia del mercado. Han habido grandes cambios que siempre son para ser mejores en nuestro trabajo”

Adrián Gamboa, Coordinador Servicios de Oficina,  
Guy Carpenter oficina CDMX





---

Para nosotros es importante ser un buen lugar para trabajar donde nuestros profesionales se sientan valorados, incentivando y potenciando su formación y desarrollo.

Para ello contamos con un vasto portal de capacitación como una de las principales herramientas:

### Career link:

- » Más de 100 cursos en español
- » 1,800 cursos en inglés
- » Acceso para todos los colaboradores
- » Pueden tomar los cursos en línea que necesiten y complementar su formación dentro de la empresa
- » Los programas de formación, educación y tutoría implementados abarcan las áreas de: *global english, mentoring y coaching.*

### Marsh y Guy Carpenter:

Contamos con programas de formación, educación y tutoría implementados LTOP, cursos de seguridad e higiene, procesos de cobranza, ventas, primas y siniestros.

### En Mercer potencializamos habilidades con:

- » *Supervisor Solutions*: Sitio web que ofrece a todos nuestros supervisores un paquete de herramientas, indicadores, programas y cursos en línea que ayudan a profesionalizar su gestión de líderes dentro de nuestra empresa.
- » Ofrecemos los cursos de *Helping people succeed, Leadership Development y Career Development Program.*

Además, contamos con programas de apoyo para concluir las carreras profesionales de los colaboradores, otorgando becas para que las y los colegas puedan cursar Maestrías y Diplomados.

---

Adicional a las brigadas de protección civil se les imparten los siguientes cursos presenciales:

- » Primeros auxilios y evacuación de inmuebles
- » Búsqueda y rescate
- » Control y combate de incendios
- » Capacitación contra amenazas de artefacto explosivo

# BIENESTAR

## BUENAS PRÁCTICAS

---

En MMC contamos con programas de salud y bienestar que están avalados por las mejores prácticas de compensaciones.

» **Beneflex** mediante este programa los empleados pueden seleccionar el mejor plan salud que se ajuste a sus necesidades específicas, y el cual incluye planes de prevención tales como: check ups médicos, planes dentales, planes de cuidado de la visión; así como atención médica constante, consultas médicas de primer contacto, descuentos en análisis y compra de medicamentos, entre otros.

» **Vive Más** es un programa de bienestar que ofrecemos en Marsh y Mercer para fomentar un estilo de vida sana, promoviendo la cultura de prevención. El programa tiene 5 áreas de acción:

- bienestar emocional
- bienestar vida-trabajo
- bienestar financiero
- bienestar físico
- bienestar nutricional

Este programa incluye entre otros beneficios, la campaña “**Conoce tus Números**”, servicio de nutrición, clases de actividad física, atención emocional al empleado, y una serie de conferencias sobre diferentes temas de cambio de hábitos. Las actividades se llevan a cabo tanto dentro como fuera de la oficina, así como en horas laborales y no laborales.





---

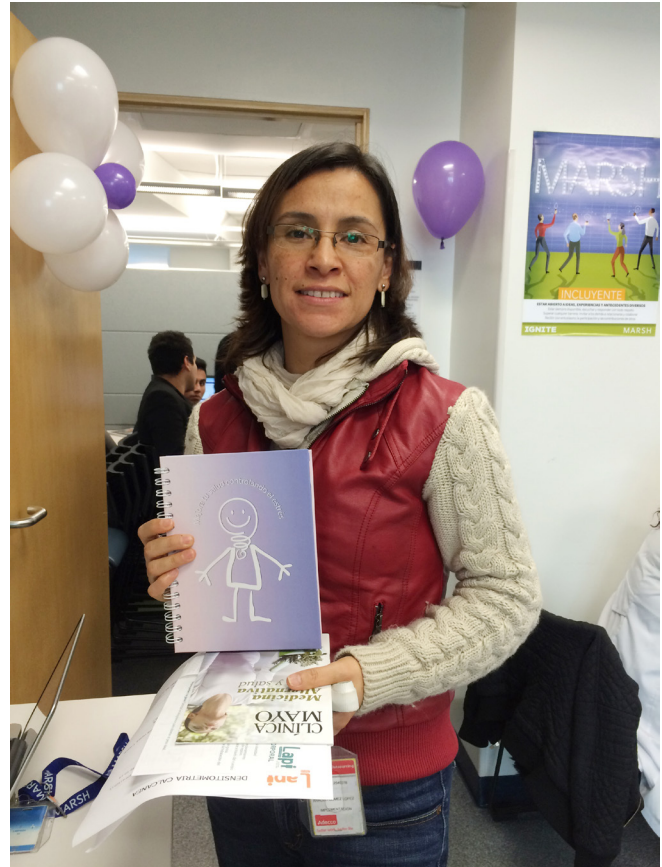
En 2016 el programa también incluyó análisis clínicos para diagnosticar riesgos de salud en aquellos que tomaron el programa: se les practicó un diagnóstico general para determinar la cantidad de fumadores, porcentaje de empleados con obesidad, hipertensión, azúcar alta, etc., y con ello se definió un plan de acción para su beneficio.

El plan de acción 2016 incluyó pláticas informativas sobre problemas de salud pública y detección temprana de enfermedades graves como el cáncer de mama y de próstata. Y se implementó un servicio de nutricionista en la oficina para guiar y cuidar a los empleados que necesitaban ajustar su peso; además de que diseñamos campañas de seguridad y cuidado de la salud.

## Otros beneficios

Dentro de nuestras oficinas contamos con un Servicio Médico de Atención a empleados que brinda asesoría médica de primer contacto sin costo para los beneficiarios.

Contamos también con una sala de lactancia con todas las comodidades, para las colegas que así lo requieran.



---

En 2016 llevamos a cabo las siguientes actividades para fomentar la salud e higiene de nuestros colegas:

- » 4a. Campaña de donación de sangre en colaboración con la Cruz Roja y la asociación civil “Donando en vida”
- » Jornada anual de diagnósticos
  - Se ofrecieron pruebas médicas como ultrasonidos, mastografías, antígeno prostático y otros estudios con un laboratorio especializado y a un precio preferencial para nuestros colegas y sus familias.

70 voluntarios y 52 paquetes con los que se podrán salvar hasta 208 vidas.

- » Feria de la salud
  - Este año trabajamos bajo el lema “Mejora tu salud controlando el estrés”.
  - Pláticas y talleres sobre temas de meditación, ejercicio, hábitos para la salud, balance vida-trabajo.
  - Valoraciones médicas gratis.
- » Campaña anual contra la influenza durante el mes de noviembre
  - Participan nuestros colegas y sus familias a nivel nacional.
- » Campaña Vacuna Virus del Papiloma Humano (VPH) para concientizar sobre esta enfermedad
  - Se ofrecieron precios preferenciales para nuestros colegas.
- » Carrito de comida saludable
  - Iniciativa para facilitar a nuestros colegas opciones saludables de alimentación como ensaladas, fruta, y sandwiches.



Guy Carpenter continúa realizando sus menús saludables para fomentar una alimentación más balanceada y un estilo de vida más sano entre sus colaboradores. Así mismo se imparten cursos de seguridad e higiene en sus oficinas.







## BALANCE TRABAJO-FAMILIA

En Marsh, Guy Carpenter y Mercer fomentamos el balance entre el trabajo y la vida familiar para que nuestros colegas disfruten de una vida sana y equilibrada que les permita la convivencia fuera de la oficina y el realizar actividades con sus hijos.

Estas son las actividades destacadas en este rubro durante 2016:

### Marsh

- » Torneos de Boliche y Dominó: para promover la sana convivencia y relación entre colegas fuera de la oficina.
- » Marsh Kids: actividad que se realiza para los hijos de nuestros empleados en CDMX. Durante su visita en nuestras oficinas se les organiza un Rally y otras actividades recreativas. En 2016 la temática fue de videojuegos.
- » De paseo con Marsh: busca promover los diferentes espacios culturales y lúdicos de nuestra ciudad realizando visitas guiadas en grupo.
- » Vamos al teatro: mensualmente nos visita una promotora cultural para ofrecer boletos de teatro y otros espectáculos a precios especiales.
- » *Books and Play Day*: con el apoyo de la Biblioteca Colibrí nuestros colegas pasan junto a sus hijos un día lleno de libros y juegos en nuestra oficina de Monterrey.
- » Rally RSE: actividad que se realiza anualmente para dar a conocer internamente el objetivo y las actividades que llevan a cabo cada uno de nuestros comités de RSE.
- » Rosca de Reyes.
- » Círculo de lectores y biblioteca MMC: contamos con un acervo de libros que pueden ser solicitados con préstamo gratuito por nuestros colegas y sus familias. Impulsamos la campaña “Leer Más” con el Consejo de la Comunicación.
- » Feria del Libro: primer año que realizamos este evento al que fueron invitadas diferentes editoriales con el objetivo de promover la lectura.

## Mercer

- » Festejos de cumpleaños y nacimientos de nuevos bebés
- » Regalos Día de la Madre y del Padre
- » Festejo del Día de Muertos
- » Chiquimercer: visita de los hijos de nuestros colegas a la oficina.

## Guy Carpenter

- » Fiesta de fin de año
- » Torneo de Fútbol Femenino y Varonil
- » Rosca de Reyes y chocolate
- » Posada CSS
- » Festejo del Día de Muertos

Fomentamos el balance entre el trabajo y la vida familiar para nuestros colegas.





# PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y ALIANZAS

## Marsh

- » Reactions Awards 2016. Mejor CEO Latinoamérica y El Caribe
- » Reactions Awards 2016. Mejor Corredor de Seguros Latinoamérica y El Caribe
- » Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Distintivo ESR 7mo año
- » Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Premio a las Mejores Prácticas 2016 en la categoría de Voluntariado Corporativo
- » Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS 2016.

## Guy Carpenter

- » Distintivo ESR, Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)

## Mercer

- » Distintivo ESR, Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)
- » Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS 2016

## Alianzas Marsh:

1. American Chamber of Commerce of Mexico
2. Cámara México-Alemana de Comercio e Industria
3. Cámara Japonesa de Comercio e Industria de México
4. Cámara Británica de Comercio
5. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, A.C.
6. Asociación de Recursos Humanos de la Industria en Tijuana, A.C.
7. Cámara Minera de México
8. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Monterrey
9. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Guadalajara
10. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Torreón
11. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Puebla
12. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Ciudad de México
13. Centro Mexicano para la Filantropía
14. Latinamerica Oil and Gas Association

## Alianzas Mercer:

1. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C. (AMEDIRH)
2. Cámara Británica de Comercio en México (BritCham)



# DATOS DE CONTACTO

Para cualquier comentario, pregunta o sugerencia sobre el contenido de este informe, comuníquese con:

## MARSH

Katy Rodríguez

Paseo de la Reforma 505 piso 10

Edificio Torre Mayor

Col. Cuauhtémoc

C.P. 06500

Ciudad de México

Tel. 9628 7000

[ResponsabilidadSocial@marsh.com](mailto:ResponsabilidadSocial@marsh.com)

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

## GUY CARPENTER

Adrián Gamboa

Insurgentes Sur 1898 Piso 9

Col. Florida

C.P. 01030

Ciudad de México

Tel. 9140 7000

[Adrian.Gamboa@guycarp.com](mailto:Adrian.Gamboa@guycarp.com)

[www.guycarp.com](http://www.guycarp.com)

## MERCER

Erika Campuzano

Av. Paseo de la Reforma 505 piso 11

Edificio Torre Mayor

Col. Cuauhtémoc

C.P. 06500

Ciudad de México

Tel. 9628 7000

[Erika.Campuzano@mercerc.com](mailto:Erika.Campuzano@mercerc.com)

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



# ANEXOS

## PACTO MUNDIAL

Tanto Marsh como Mercer están adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012, un estándar internacional que garantiza nuestro compromiso con sus diez principios, para integrar, apoyar y llevar a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de:



### Derechos humanos

1. "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
2. "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"



### Normas laborales

3. "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
4. "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
5. "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
6. "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"



### Medio ambiente

7. "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
8. "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
9. "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"



### Lucha contra la corrupción

10. "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

# OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

De igual manera, en MMC estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como ODS, que fueron adoptados el 25 de septiembre de 2015 por los líderes mundiales como objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años, hacia el 2030.



Nos sumamos a este esfuerzo llevando a la práctica los siguientes objetivos acordes a nuestra filosofía y ética empresarial:

ODS	Iniciativa MMC
1. Fin de la pobreza	Apoyo a Unión Artesanas del Sauz Apoyo proyectos productivos con Fundación ProEmpleo
2. Salud y bienestar	Programa Vive Más Programa Beneflex Campañas de salud (diagnósticos, vacuna VPH, vacuna influenza, etc.) Campaña de Donación de sangre
4. Educación de calidad	Programa “Ventajas de permanecer en la escuela” Alianza con Fundación Adopta una Escuela Convenio con Instituto Nacional para la Educación de los Adultos Mayores (INEA) Programas de formación y capacitación para colegas Feria del Libro y Campaña para promoción de la lectura Books and Play Day
5. Igualdad de género	Programa de Diversidad e Inclusión Marsh Women’s Exchange, Women of Oliver Wyman, Women at Mercer
8. Trabajo decente	Sección de Empleabilidad Apoyo a Unión Artesanas del Sauz Bazar Navideño Alianza con Cherie Blair Foundation Programa “Socios por un Día”
11. Ciudades y comunidades sostenibles	Alianza con Cruz Roja Mexicana Programa de voluntariado corporativo
15. Vida de ecosistemas terrestres	Jornadas de reforestación Programas de ecoeficiencia
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Global Day of Service Programa Compliance Día Mundial contra la Corrupción Campaña “Todos somos MMC”
17. Alianzas para lograr los objetivos	Compromiso con Pacto Mundial, ODS y Cemefi Alianza con más de 30 organizaciones sin fines de lucro Apadrinamiento a KNEOS y Observa, A.C. al Cemefi



# TABLA DE INDICADORES GRI

## PARA LA OPCIÓN ESENCIAL “DE CONFORMIDAD” CON LA GUÍA G4

Contenidos básicos generales	Descripción	Página/ Respuesta directa
Contenidos básicos generales		
Estrategia y análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Mensaje de los Directores p.5
G4-2	G2-4 a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Mensaje de los Directores p.5
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	Alcance del Informe p.7
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Servicios de Marsh & McLennan Companies en México p.13
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Datos de contacto p.50
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 de sostenibilidad objeto de la memoria.	Nuestras oficinas en México p. 14
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Alcance del Informe p.7
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Servicios de Marsh & McLennan Companies en México p.13 Nuestras oficinas en México p.14
G4-9	Determine la escala de la organización	Empleabilidad p.40
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	Empleabilidad p.40
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	MMC México no tiene un contrato colectivo con sus trabajadores.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Contamos con más de 500 proveedores, de los cuales el 90% son de origen mexicano.

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.	Alcance del Informe p.7
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Código de Conducta p. 16-17
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.	Pacto Mundial p. 52
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Premios, reconocimientos y alianzas p.49

#### Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Alcance del Informe p.7
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Materialidad y asuntos relevantes p. 8
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Alcance del Informe p.7
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Alcance del Informe p.7

#### Participación de los grupos de interés

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida 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.	Materialidad y asuntos relevantes p.8
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Materialidad y asuntos relevantes p.8

Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Alcance del Informe p.7
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Alcance del Informe p.7
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Alcance del Informe p.7
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Katy Rodríguez Paseo de la Reforma 505 piso 10 Edificio Torre Mayor Col. Cuauhtémoc C.P. 06500 México D.F. Tel. 5999 1900 Katy.Rodriguez@marsh.com
G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Alcance del Informe p.7
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Este Informe no se encuentra verificado por una organización externa.
Gobierno		
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.	Gobierno Corporativo p.19
Ética e integridad		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Código de Conducta p. 16-17
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Código de Conducta p. 16-17
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.	Código de Conducta p. 16-17



Contenidos básicos específicos		
Indicador y Enfoque de gestión	Descripción	Página/ Respuesta directa
Categoría: Economía		
Aspecto: Desempeño económico		
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Bienestar p.44
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	MMC México no recibe ayudas financieras de ninguna esfera de gobierno.
Aspecto: Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Comunidad p.23
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Actividades de voluntariado 2016 p.28
Categoría: Medio ambiente		
Aspecto: Materiales		
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Reciclaje p.35
Aspecto: Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	Consumo de energía p. 29
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Ahorro de electricidad p. 34
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Los servicios que ofrece MMC México a sus clientes no cuentan con requisitos energéticos.
Aspecto: Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Emisiones de CO2 MMC p.33
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Emisiones de CO2 MMC p.33
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Al ser una empresa de servicios, sin procesos de manufactura, la única conversión aplicable por consumos de combustible y electricidad es la de dióxido de carbono (CO2).
Categoría: Desempeño social		
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno		
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Empleabilidad p.40

G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Bienestar p.44
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Gestión del talento p. 41-43
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión del talento p. 41-43
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosada por sexo y por categoría profesional.	Gestión del talento p. 41-43
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
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.	Empleabilidad p.40
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	A mismo puesto y obligaciones, mismo salario entre hombres y mujeres.
Subcategoría: Sociedad		
Aspecto: Comunidades locales		
G4-SO1	Porcentaje de centro donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Comunidad p.23
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Comunidad p.23
Aspecto: Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos adoptados.	Código de Conducta p. 16-17
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Código de Conducta p. 16-17
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Código de Conducta p. 16-17
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos		
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Servicios de Marsh & McLennan Companies en México p.13

