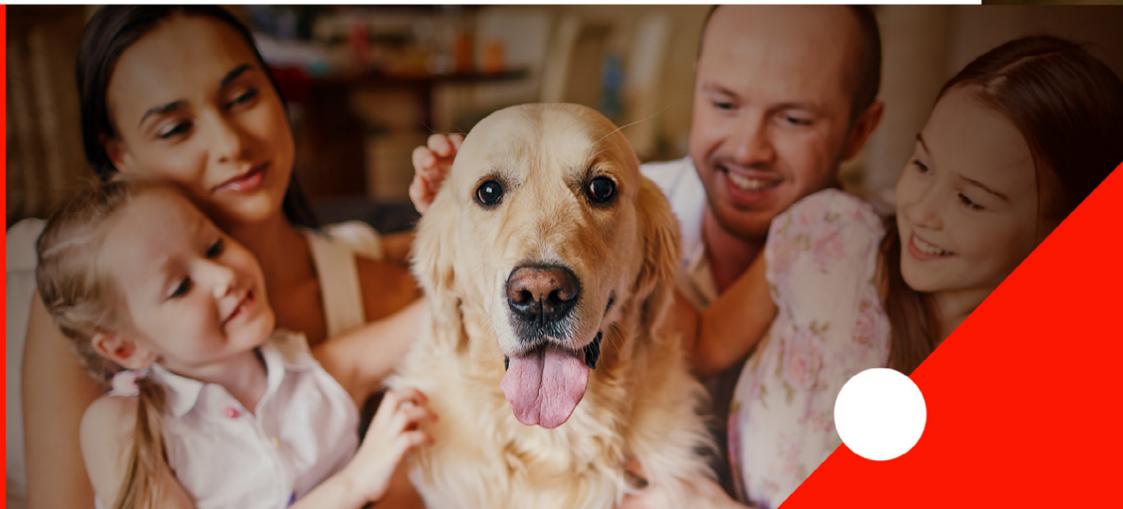


2018
2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD MAPFRE MÉXICO





ÍNDICE

01

02

03

04

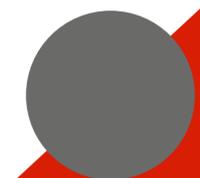


05

06

07

08



CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

Estimado lector:

En MAPFRE México trabajamos bajo la premisa de construir el presente pensando en el futuro, aun cuando esto signifique enfrentar situaciones tan impredecibles como la vivida en el 2020, un año atípico de contingencia sanitaria, en el que la dedicación, el compromiso, la responsabilidad y la colaboración fueron elementos clave para mantener nuestra operación en activo, lo que ofreció certeza y seguridad a nuestros clientes. La contingencia sanitaria de Covid-19 marcó un tiempo de reto que, sin duda, nos muestra aspectos que como sociedad y sector empresarial debemos atender. En MAPFRE, ahora más que nunca, estamos comprometidos con el bienestar de la sociedad.

Como parte del compromiso adquirido y en consonancia con la transparencia que nos caracteriza, les presento con mucho orgullo nuestro **“Informe de Sostenibilidad MAPFRE México 2018-2020”**, con todos nuestros avances y logros en materia de Responsabilidad Social Corporativa, los cuales están enmarcados en el Plan de Sostenibilidad 2019-2021. Este plan representa la hoja de ruta trazada a tres años, en el que enfocamos nuestros esfuerzos y acciones en tres principales focos: ambiental, social y de gobernanza, de los cuales les comparto los principales avances:

▶ En materia medioambiental, consolidamos nuestra política alineada en tres ejes: integrar el medio ambiente en el negocio; desarrollar actuaciones de gestión medioambiental, y promover la responsabilidad del entorno en la sociedad. Además, inmersos en nuestro compromiso por crear verdaderos cambios que perduren a largo plazo, fomentamos la cultura y la conciencia ambiental con nuestra plantilla laboral, brindando la formación necesaria y asegurando el conocimiento de nuestra política para garantizar su implementación.

Caminando firmes, seguimos orientando nuestros esfuerzos para que en el 2030 MAPFRE México sea carbono neutral. En este periodo, alcanzamos una reducción de 16% de emisiones anuales de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y en línea con nuestro propósito de actuar en armonía con el medio ambiente, nos certificamos bajo el sistema de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental (LEED Gold), cumpliendo con lineamientos de eficiencia energética y ambiental en nuestro edificio corporativo, el cual cuenta con 204 paneles solares que nos permiten tener una infraestructura sostenible y a la vanguardia. Otro de los reconocimientos que da certeza de la aplicación de criterios de sustentabilidad en nuestras operaciones es el distintivo Empresa Verde, que respalda nuestra correcta gestión de residuos para el cuidado de nuestros recursos naturales.

La dedicación, el compromiso, la responsabilidad y la colaboración fueron elementos clave para mantener nuestra operación en activo.



José María Romero Lora
CEO de MAPFRE Latam Norte y CEO MAPFRE México

▼ Sabemos que nuestro talento humano es el motor de transformación, por lo que las acciones impulsadas desde el foco social apuestan por programas que permitan, por un lado, la incorporación de nuevos liderazgos y, por otro, el impulso del crecimiento personal y profesional de toda la plantilla laboral. Conscientes de la era digital en la que estamos viviendo, lanzamos nuestra iniciativa Reto Digital para desarrollar y fortalecer las habilidades necesarias con el fin de hacer frente a los nuevos desafíos tecnológicos. De igual forma, para seguir enriqueciendo nuestra cultura organizacional, dimos continuidad a nuestro programa “Talento sin Barreras”, el cual ha abierto oportunidades de empleabilidad a personas con alguna discapacidad, ofreciendo además mejorar su calidad de vida. También, como muestra de nuestros esfuerzos, estamos certificados con la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-025), en la que somos acreedores del Distintivo Oro por el grado de cumplimiento alcanzado. Estas acciones sumaron a la construcción de entornos laborales de bienestar, lo que nos valió la certificación por 13° año consecutivo por Great Place to Work México, como una de las mejores empresas para trabajar en México, hecho que reviste especial importancia por ser la única organización en mantener un proceso de mejora permanente durante todo este tiempo.

▼ Por último, en cuanto al foco de gobernanza, impulsamos la adopción de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al fomentar la difusión y concientización sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En línea con las principales necesidades de nuestros grupos de interés y las prioridades del negocio, definimos nueve ODS como prioritarios. De igual forma, buscando mantener vigentes nuestros compromisos en torno a la responsabilidad social, obtuvimos por 12° año el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

A pesar de la distancia estuvimos más cerca que nunca de nuestros clientes, plantilla laboral y aliados.

Para concluir, quiero compartirles una reflexión de empatía y solidaridad sobre el entorno en que vivimos, ya que a pesar de la distancia estuvimos más cerca que nunca de nuestros clientes, plantilla laboral y aliados. Es motivo de orgullo compartirles que esta cercanía se vio reflejada en los 26 millones de pesos que destinamos a esfuerzos dirigidos para hacer frente a los estragos por el Covid-19, así como a apoyar a miles de familias mexicanas. También, en agradecimiento al personal que estuvo en la primera línea de esta emergencia, entregamos más de 10,000 paquetes de alimentos, equipo e insumos de limpieza y protección en hospitales de la Ciudad de México.

Para nosotros, siempre es una prioridad salvaguardar tanto la seguridad, como la salud de las personas, por lo cual desplegamos el plan de teletrabajo “MAPFRE México se queda en casa” ante la situación de emergencia, en el que 90% del personal se trasladó a trabajo remoto en 48 horas. Mi especial agradecimiento a toda nuestra plantilla laboral, que ha sido ejemplo de fortaleza y compromiso, y en quienes se apalancaron nuestras acciones en estos tiempos de reto.

Este plan también contempló medidas de apoyo para nuestros clientes en cuanto a flexibilidad de pagos, amplitud de canales de operación en plataformas digitales y asistencias telefónicas, así como beneficios e incentivos. Brindar información veraz y oportuna fue parte clave de nuestra estrategia, por lo que implementamos el servicio MEDIPHONE, dirigido a nuestros clientes, socios y plantilla laboral, en el cual se brindó asesoría médica gratuita las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cada uno de los logros presentados son la muestra de que ante tiempos inciertos tenemos la capacidad de crear oportunidades que generan valor a la sociedad y fortalecimiento de la resiliencia ante las adversidades, haciendo de la colaboración el elemento principal para alcanzar nuestros objetivos aun en los tiempos más exigentes.

Como líderes del sector asegurador, en MAPFRE queremos promover acciones que contribuyan al desarrollo sostenible de México, lo cual se ve reflejado en el resultado de estos tres años, en los que aprendimos que solo trabajando juntos y en cercanía con nuestros clientes, podremos salir de las adversidades actuales y futuras con un liderazgo contundente.

Desde MAPFRE México, nos comprometemos a seguir construyendo sobre los avances logrados, duplicando nuestros esfuerzos en los meses venideros para asegurar que el bien común sea una realidad para toda la población mexicana.

Cordialmente,

CEO de MAPFRE Latam Norte y CEO MAPFRE México

José María Romero Lora.





MAPFRE MÉXICO

SOBRE NOSOTROS

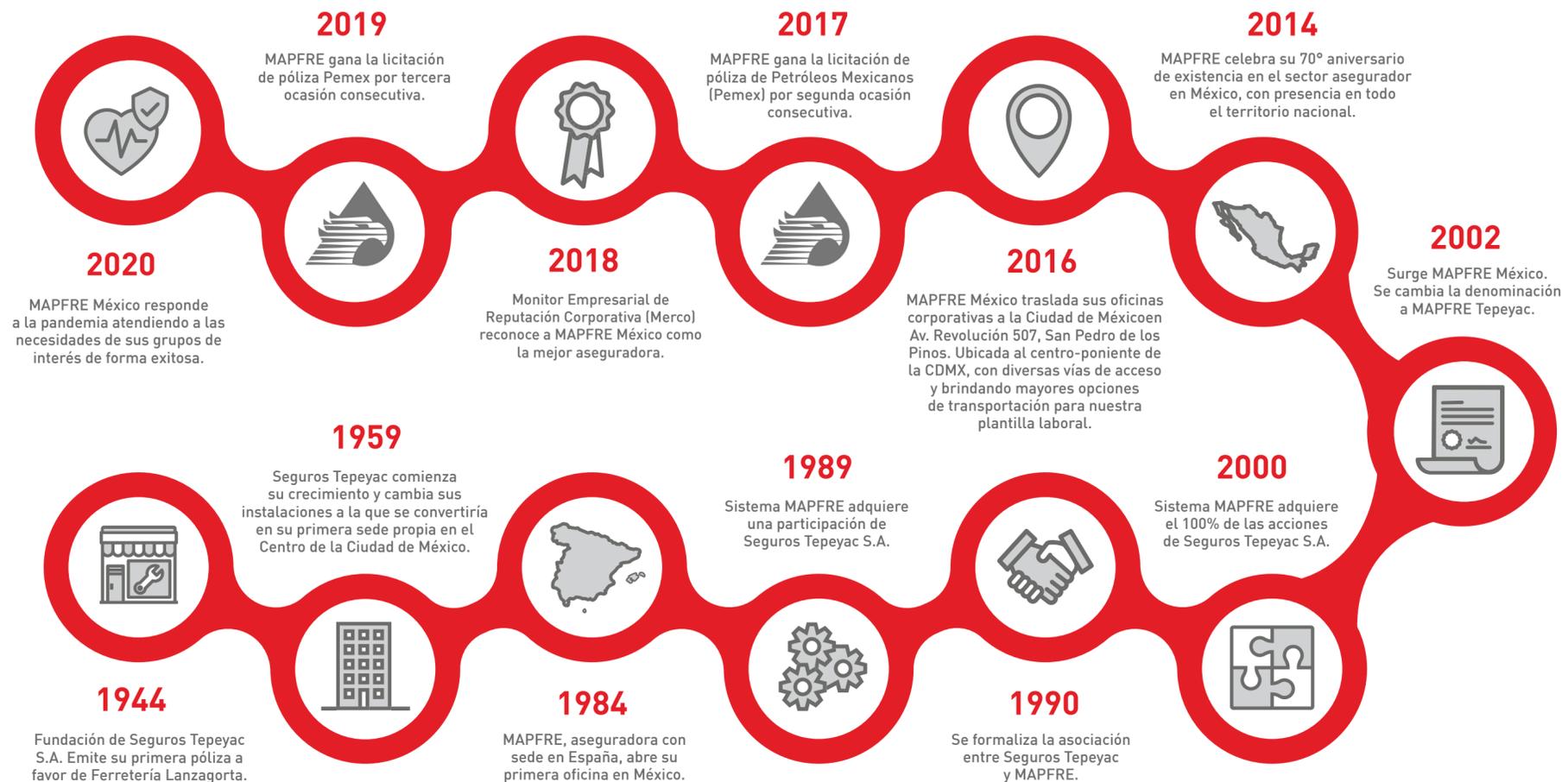
GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-18

Somos una empresa global integral, confiable y consolidada. Abarcamos todos los ámbitos de la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera, inmobiliaria y de servicio.

Nuestra presencia global, nos ha llevado a ser la principal multinacional aseguradora en Latinoamérica. MAPFRE México, operación aseguradora de Grupo MAPFRE, surge de la necesidad de manejar de forma eficiente los riesgos sociales a los que se enfrenta la sociedad mexicana. Llegamos a México en un momento donde era necesario fortalecer la capacidad de los ciudadanos para mitigar sus riesgos y fortalecer la planeación a largo plazo para el cuidado de sus finanzas personales y patrimonio.

Para hablar de la relevancia de nuestras acciones, es importante mencionar que el sector asegurador hace una contribución sustancial al reducir las vulnerabilidades de la población y, por ende, propiciar un entorno económico favorable para el desarrollo económico.

Hemos estado en el sector asegurador mexicano por más de 75 años, trabajando constantemente en un proceso de reinención para continuar brindando mayor confianza a nuestros clientes.



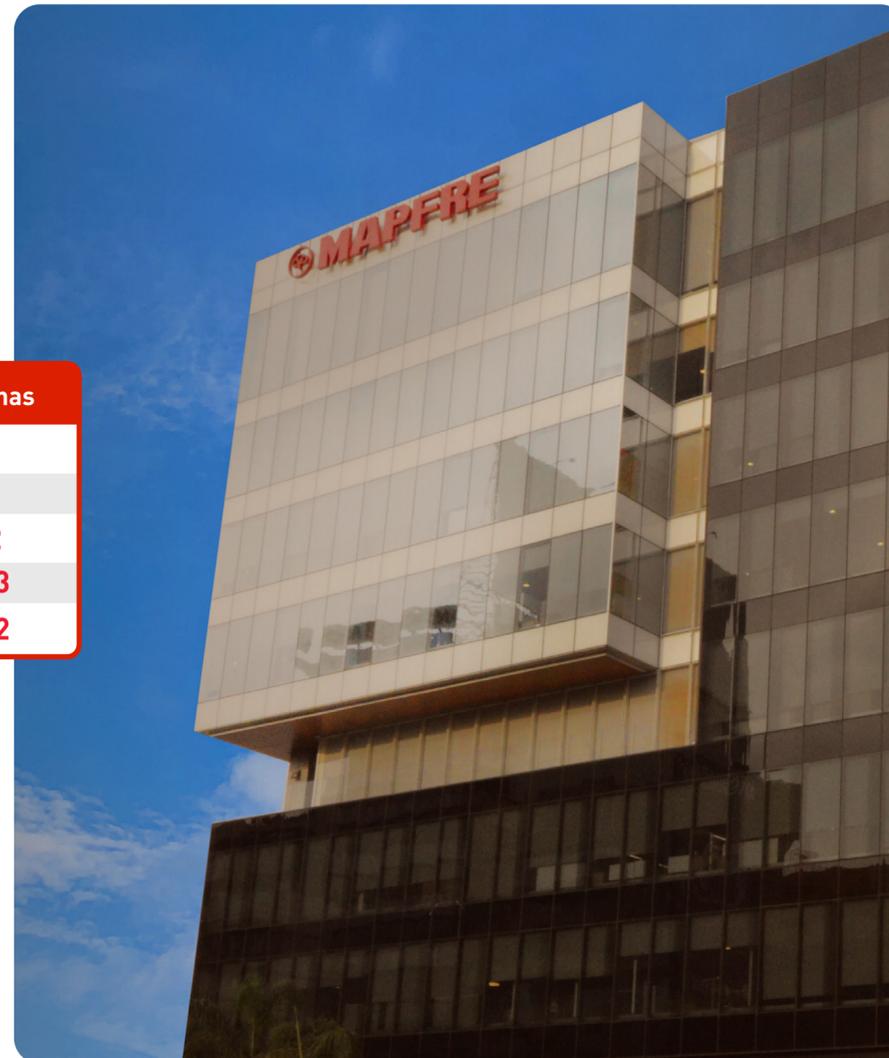
Cobertura geográfica

GRI 102-4

Con una plantilla laboral total de 1,443 personas al 2020, encabezamos la región LATAM Norte, que abarca Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana. Al cierre del ejercicio 2020, MAPFRE México cuenta con una red de 242 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional, cuya administración se ejecuta desde las siguientes ciudades: Tijuana, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Querétaro, Mérida, Zona Metropolitana y Ciudad de México.



MAPFRE México cuenta con una red de **242 puntos de ventas** distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional.



Great Place to Work Institute nos reconoce por 13° año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar en México; una de las más innovadoras, según *InformationWeek* y por 12° ocasión como una Empresa Socialmente Responsable ante el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefil).

10°

Nos consolidamos como la 10° aseguradora del país*.

6°

Somos la sexta aseguradora en Daños sin Autos en el país*.

M

Logramos ventas de 18,274 millones de pesos en primas*.

* AMIS, 4to. trimestre 2020.
* AMIS, 4to. trimestre 2020.
* Dato al 4to. trimestre 2020.



Nuestros asegurados en cada ramo:



6,516,504

VIDA



38,141

DAÑOS



27,395

HOGAR
SeguPyme 21,730



35,561

OTROS



1,754,432

AyE



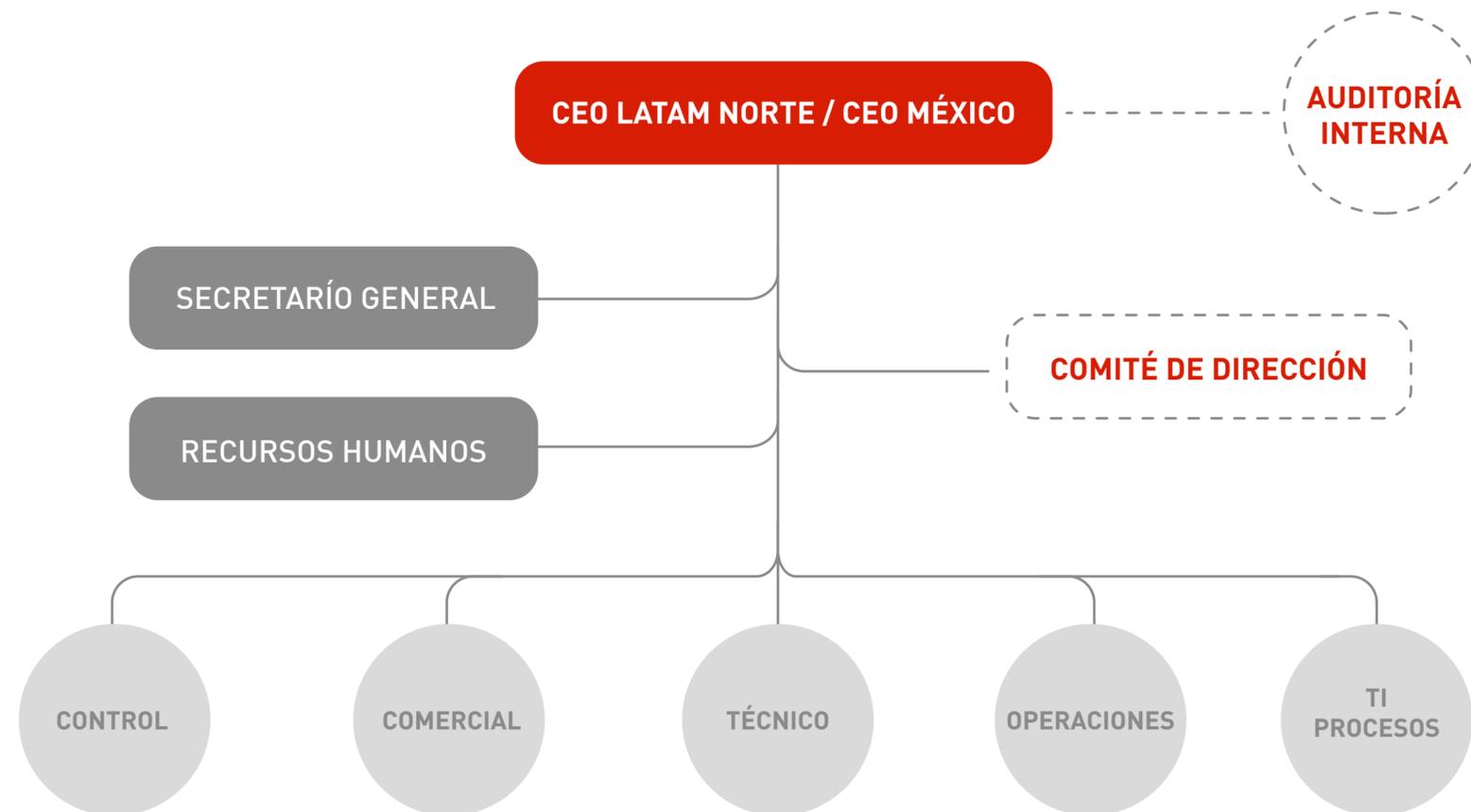
557,515

AUTOS



Estructura organizacional

Nuestra estructura organizacional en MAPFRE México está conformada de la siguiente manera:



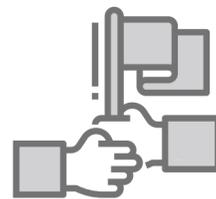
Dimensiones globales de Grupo MAPFRE

GRI 102-2, 102-5, 102-6, 102-7

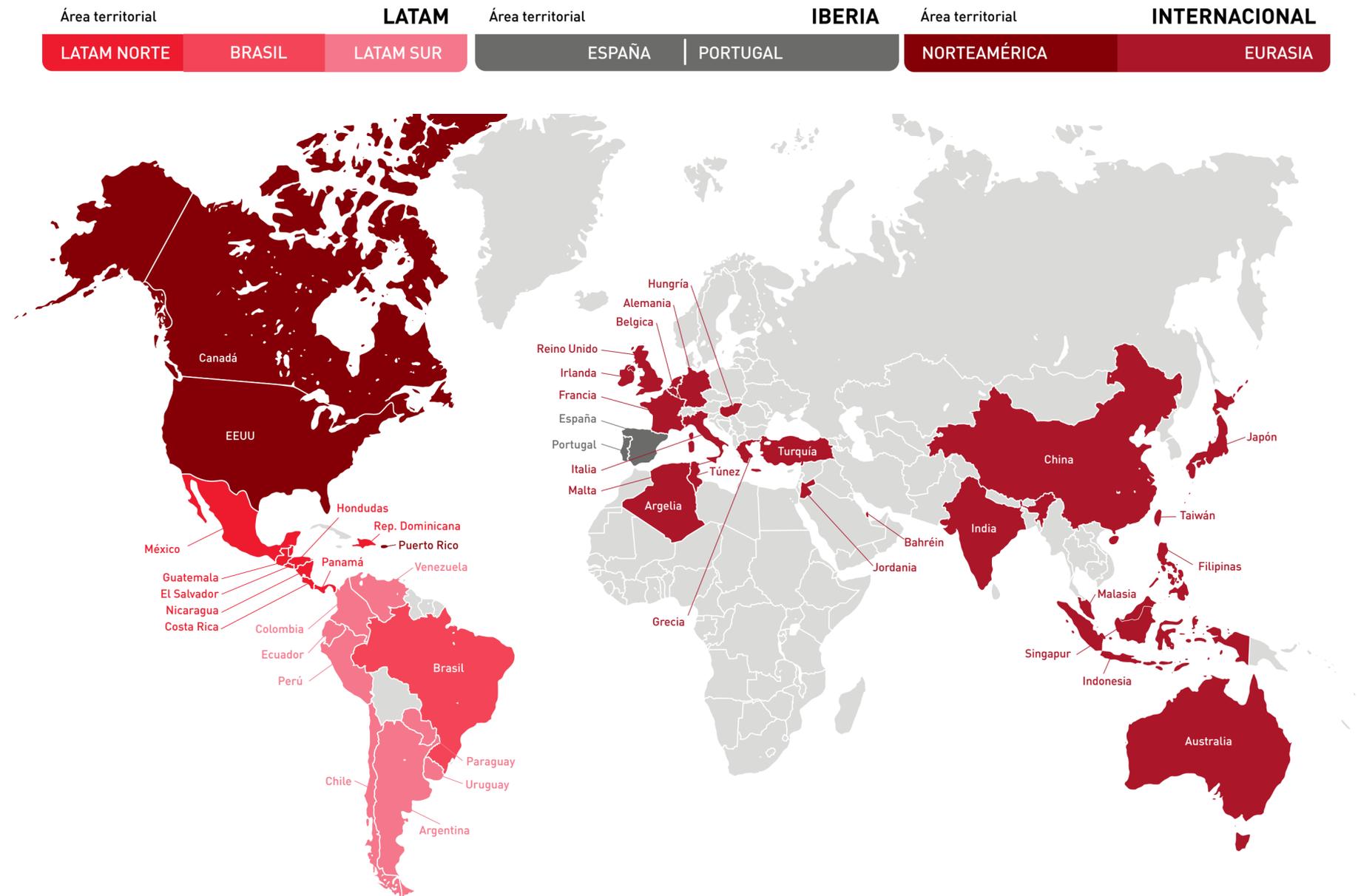
Desde 1993, desarrollamos actividades aseguradoras y reaseguradoras. Ofrecemos soluciones integrales para proteger a nuestros 26 de millones de clientes alrededor del mundo. En Grupo MAPFRE, buscamos brindar respuestas sólidas para gestionar las necesidades actuales y futuras de nuestros principales grupos de interés.

Asimismo, brindamos soluciones para todo tipo de empresas, ajustándonos a sus principales actividades. Ofrecemos productos para vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito, seguros colectivos de salud, accidentes, vida, jubilación, entre otros.

Trabajamos diariamente para potenciar el talento de profesionales, emprendedores y pequeñas empresas, ofreciéndoles un amplio portafolio de productos y servicios.



Nuestros más de **33,000 miembros** de la plantilla laboral global de más de 80 nacionalidades nos han llevado a posicionarnos como una **aseguradora diversa y única**.



Destacan las siguientes cifras:

Presencia
en **45** países



Plantilla laboral
total: **33,730**



Foco en el cliente: nuestra posición en todos los ramos

AUTOMÓVILES



Más de **14.8 millones**
asegurados.

HOGAR



Más de **4.8 millones**
asegurados.

VIDA E INVERSIÓN



72,509 millones de € en
activos administrativos.

SALUD



Más de **3.1 millones** de
personas aseguradas.

ASISTENCIA



Más de **5.3 millones**
de asistencias.

EMPRESAS



1.5 millones de
empresas aseguradas.

GLOBAL RISKS



Más de **2,500**
empresas aseguradas.

REASEGURADOS



1,600 compañías
cedentes de 106 países.

MISIÓN Y VISIÓN

GRI 102-16

Nuestra misión es consolidarnos como un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio desarrollando la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.

Trabajamos con la visión de ser la aseguradora global de confianza de todos nuestros clientes en el mundo, mediante presencia mundial y amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios.

Nos proponemos liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio, diferenciado, sostenible y fundamentado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable. Mantenemos una clara y decidida orientación al cliente —particular y empresarial— creando relaciones basadas en la equidad y transparencia. Siguiendo nuestra profunda vocación de servicios, impulsamos nuestro enfoque multicanal para brindar una mejor atención a nuestros clientes.



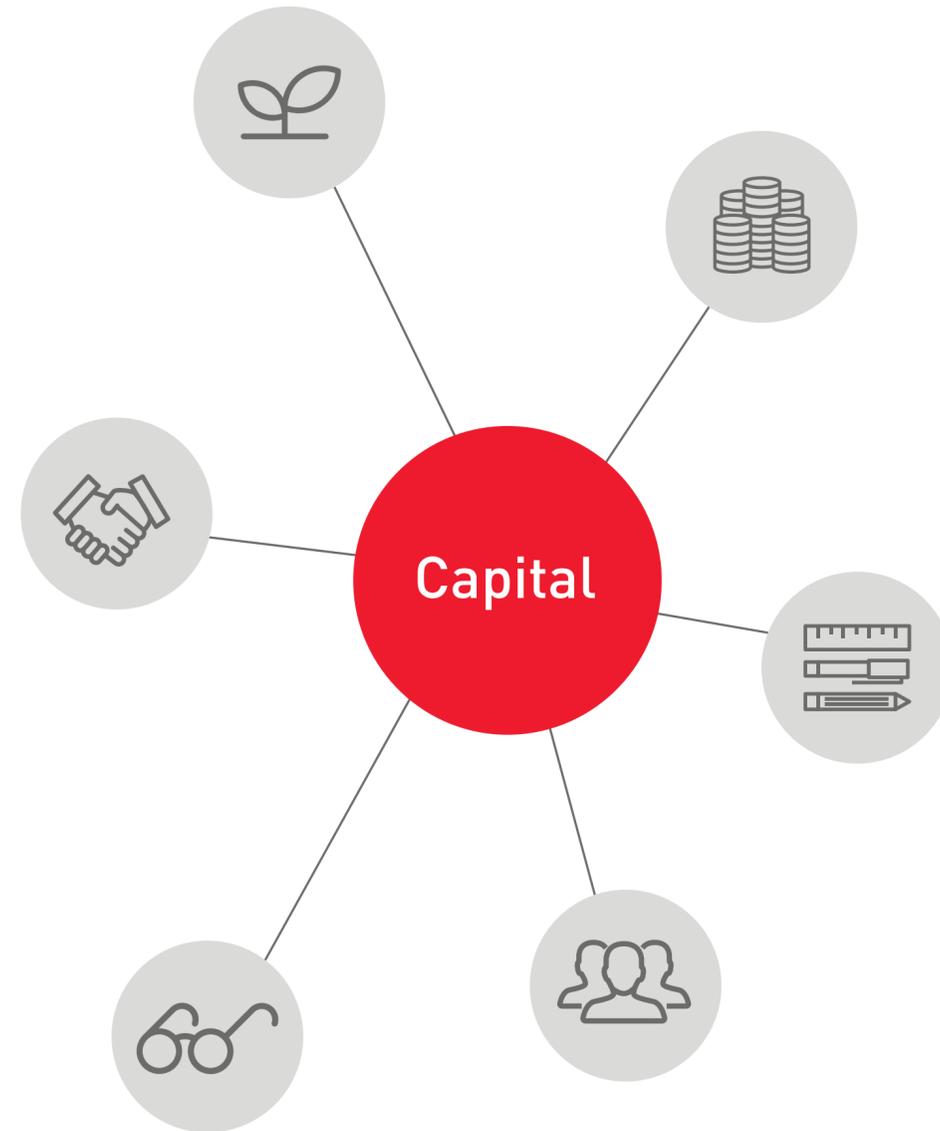
Los cinco valores en los que nos apoyamos para cumplir con nuestra visión y misión son:



En MAPFRE México, orientamos nuestro modelo de negocio al crecimiento rentable, al mismo tiempo que contribuimos al desarrollo social. Asimismo, desarrollamos nuestra gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, lo cual nos permite reducir costos estructurales para seguir mejorando nuestra competitividad.

Para nosotros es primordial gestionar profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando así crecimientos y resultados sostenibles.

Para fortalecernos como aseguradora y minimizar posibles riesgos, trabajamos en la diversificación continua de nuestra cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, además, mantenemos una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local. Esto nos permite poner a disposición de la organización los recursos existentes, aprovechando las sinergias que se obtienen al compartir talentos, procesos y herramientas. De igual forma, promovemos la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de resultados y de mejora de la calidad de servicio.



Capitales para la creación de valor

Los recursos que nos distinguen para crear valor a lo largo del tiempo son los siguientes:



Capital financiero: recursos económicos para el desarrollo del negocio, generados a través de operaciones o inversiones obtenidos mediante financiación.



Capital productivo: activos o bienes y servicios utilizados para realizar las actividades.



Capital humano: competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.



Capital intelectual: activos intangibles con base en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos.



Capital social y relacional: relaciones de confianza generadas con los grupos de interés, contribución al desarrollo y bienestar de la comunidad, así como otros activos intangibles relacionados con la marca y reputación.



Capital natural: gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

NUESTRA OFERTA COMERCIAL

GRI 102-2

Buscamos brindar un amplio abanico de opciones y soluciones integrales a nuestros clientes. Nuestros segmentos de mercado no solo se enfocan en lo tradicional, sino en donde los microseguros son opción, siendo los ramos de vida, salud y daños, los más relevantes.

Para brindar estas soluciones, contamos con los siguientes productos que se operan con alto sentido de responsabilidad social:

Automóviles y patrimoniales

Contamos con una gran variedad de productos que van desde paquetes de responsabilidad civil hasta paquetes amplios para automóviles, camiones y más.

- ▼ Residentes
- ▼ Turistas
- ▼ Fronterizos y regularizados

Riesgo empresarial:

Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que otorgan soluciones integrales que se adaptan a las necesidades y medidas de cualquier tipo de cliente o negocio.

Nuestra oferta comercial incluye productos para el comercio, industria, casa habitación, transporte, maquinaria y agrícola.

Riesgos globales:

Desarrollamos trajes a la medida para el sector de grandes clientes con programas locales e internacionales para cruzar fronteras.

Daños

- ▼ Ruptura de maquinaria
- ▼ Daños materiales a equipos electrónicos
- ▼ Calderas
- ▼ Embarcaciones de recreo
- ▼ Rotura de cristales
- ▼ Para anuncios
- ▼ Efectivo y de valores
- ▼ Contra robo de efectivo
- ▼ Incendio y riesgos adicionales
- ▼ Transporte de carga
- ▼ Todo riesgo de construcción
- ▼ Todo riesgo de montaje
- ▼ Mascotas
- ▼ Pecuario
- ▼ Agrícola
- ▼ Aviación

- ▼ Empresas con programas internacionales de seguros.
- ▼ Empresas de sectores globales de actividad:
 - Energía | Marítima | Aviación | Minería | Construcción
- ▼ Grandes empresas locales

Personas

Vida:

Ofrecemos soluciones a la medida en planes patrimoniales para acompañar a nuestros clientes en cada etapa de la vida.

- ▼ Planes de protección:
 - Plan Temporal
 - Plan Temporal Preferente
- ▼ Alternativas de protección específica:
 - Plan Básico Estandarizado
 - Plan Uno Venta Masiva
 - Plan Meridiano Venta Masiva
- ▼ Planes de protección y ahorro:
 - Plan Vida Entera
 - Plan Vida Entera Pagos Limitados
- ▼ Planes de protección con retorno de inversión:
 - Plan Devolución de Primas
 - Plan Ahorro Mixto
- ▼ Plan educacional:
 - Plan Superación Plus

- ▼ Plan funerario:
 - Plan Servicios Funerarios
- ▼ Planes de ahorro e inversión, con beneficios fiscales:
 - Plan Alcanza
 - Plan Contigo
 - Plan Jubilación
- ▼ Alternativas adicionales:
 - Seguro de Hombre Clave
 - Seguro de Intersocios

Accidentes y enfermedades:

Contamos con productos únicos en el mercado que buscan resguardar la vida de nuestros clientes en accidentes, imprevistos y enfermedades.

- ▼ Gastos Médicos Mayores
- ▼ Accidentes personales



Fianzas

Nos dedicamos a garantizar proyectos de obra, suministros y servicios que se formalizan mediante contratos, dando seguridad y confianza a los contratantes ante cualquier incumplimiento, mala calidad, vicios ocultos o la inadecuada utilización de los anticipos entregados.

- ▼ Fidelidad
- ▼ Judiciales penales
- ▼ Crédito
- ▼ Fianzas internacionales
- ▼ Fianza segura
- ▼ Fianza global
- ▼ Anticipo administrativo





Asistencia

Ofrecemos soluciones globales de asistencia, servicios y riesgos especiales.



- ▼ *Your Travel. Our World*
 - Seguro de Viaje
- ▼ *Your Vehicle. Our World*
 - Garantía para automóviles

Seguro de crédito

A través de Joint Venture Solunion¹, garantizamos las ventas a crédito de las empresas, con el fin de permitirles manejar con tranquilidad los riesgos comerciales y políticos a los que están expuestas en sus mercados domésticos y de exportación.

- ▼ Se compone de tres pilares:
 - Prevención de riesgos mediante el monitoreo y vigilancia de los deudores.
 - Cobranza de las cuentas atrasadas por vía amistosa o extrajudicial.
 - Indemnización de las faltas de pago por mora prolongada o insolvencia.

1. Solunion es la fusión para América Latina y España de Euler Hermes, líder mundial en seguro de crédito, y MAPFRE, líder del mercado asegurador español.

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Estamos convencidos de que estos pilares nos permitirán alcanzar nuestros objetivos a corto, mediano y largo plazos.

Buscamos transformarnos para continuar siendo la empresa líder en el sector con altos estándares de sostenibilidad. Por eso, definimos una agenda de cambio basada en tres pilares:

- ▼ **Orientación al cliente:** Nuestra prioridad es poner al cliente en el centro de nuestras acciones y estrategias. Este enfoque nos permite ofrecerles una experiencia óptima de acuerdo con sus principales necesidades. Queremos innovar en los productos y servicios que ofrecemos.
- ▼ **Excelencia en la gestión técnica y operativa:** Buscamos la eficiencia y excelencia en todas nuestras operaciones. Para lograrlo, disponemos de una tecnología global, abierta y flexible con analítica integrada.
- ▼ **Cultura y talento:** Apostamos por multiplicar el compromiso de todas las personas que formamos parte de MAPFRE, para difundir nuestros valores y trabajar por ser referentes de sostenibilidad no solo en México, sino en el mundo. Para lograrlo, ayudamos al desarrollo de capacidades técnicas, globales y transformacionales de nuestro talento humano.

Pilares del plan estratégico



ESTRUCTURA

En MAPFRE México, tenemos un firme compromiso con el desarrollo y crecimiento de nuestra plantilla laboral. Al cierre del 2020, nuestra plantilla laboral se conformó por **1,443 personas**.



49.4%
mujeres



50.5%
hombres

Plantilla laboral 2020

Nivel jerárquico	Género		Edad		Tipo de Contrato	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Permanente	Eventual
Alta Dirección		2		57.69	2	
Dirección	15	37	43.32	48.32	52	
Jefes y mandos	112	103	40.46	40.48	215	
Técnicos	404	468	36.19	36.42	872	
Administrativos y personal de apoyo	183	119	36.71	34.34	302	
Total	714	729	37.16	37.71	1443	0
	1443		37.24		1443	

BUEN GOBIERNO

GRI 102-16, 102-18, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Fundamentamos nuestra actuación en la ética, transparencia empresarial y respeto a la diversidad, que es a lo que llamamos buen gobierno corporativo. Para trasladar estas buenas prácticas a nuestra plantilla laboral, contamos con un sistema de gobierno que nos permite regular nuestras actividades y comportamientos en torno a acciones éticas.

Gobierno corporativo

La Asamblea General de Accionistas es el órgano superior de gobierno. Contamos con el Consejo de Administración, que es el órgano que a nivel local se encarga de asegurar el correcto cumplimiento de nuestras directrices, de manera que nuestra operación se guíe por la ética y la transparencia. Este Consejo, periódicamente revisa y aprueba tanto políticas como normas que rigen nuestra actuación y define la estructura del Sistema de Gobierno Corporativo (SDGC), asimismo, es el responsable de garantizar y verificar el cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.



A

I

R

El Consejo de Administración está conformado por los siguientes Comités de apoyo:

Comité de Auditoría: Órgano responsable de vigilar el apego de la Sociedad a la normatividad interna definida tanto por MAPFRE, como por el Consejo de Administración, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Comité de Inversiones: Su objetivo es garantizar que la Sociedad mantenga de forma permanente sus activos e inversiones de acuerdo con lo establecido por la política de inversión aprobada por el Consejo de Administración y la ley. Asimismo, selecciona los activos e inversiones que serán adquiridos por la Sociedad de conformidad con dicha política.

Comité de Reaseguro: Su propósito es auxiliar al Consejo de Administración en tareas de diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de reaseguro y otros mecanismos de transferencia de riesgos y responsabilidades.

Contamos con un sistema de gobierno que nos permite regular nuestras actividades y comportamientos en torno a acciones éticas.



Con la finalidad de fortalecer nuestra gestión en este ámbito, contamos con dos principios generales en materia de Buen Gobierno. Por un lado, impulsamos el desarrollo del sentido de pertenencia de nuestro talento humano y, por el otro, fomentamos su crecimiento a través del desarrollo de habilidades y capacidades que den respuesta a los retos actuales.

Principios generales en materia de Buen Gobierno:



La Política de Responsabilidad Social Corporativa —aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., el 23 de julio de 2015— establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, independientemente de si se centra en el negocio convencional o digital. Para el seguimiento, contamos con un Comité Corporativo de Sostenibilidad, cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo, el cual se encarga de dar seguimiento a los avances y asuntos relevantes para su cumplimiento.

Código de Ética

GRI 205-1

En MAPFRE México, mantenemos una política de cero tolerancia a actos de corrupción. Nuestro marco de comportamiento ético está compuesto de un Código de Ética y de Conducta, inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo, así como en valores corporativos y principios básicos de actuación. Para asegurar su cabal cumplimiento, contamos con un Comité conformado por miembros de la Alta Dirección, que tiene funciones consultivas, resolutorias y de promoción del Código.

De igual manera, llevamos a cabo de forma anual capacitaciones para toda nuestra plantilla laboral con el fin de sensibilizar en cuanto a las implicaciones de las prácticas irregulares. Estas sesiones abarcan el sistema de control interno, el Código de Ética y de Conducta, así como de Prevención de Blanqueo de Capital. Adicionalmente a estos esfuerzos de sensibilización, conformamos un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, que nos permite mantener una vigilancia constante y permanente.

Nuestro marco normativo cuenta con políticas de control interno, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y lucha contra el fraude. Además, habilitamos un canal de Consultas y Denuncias Éticas, al cual todo el personal puede acceder. A través de este mecanismo pueden denunciar prácticas no éticas o ilícitas, así como consultar sus dudas sobre la aplicación del Código.

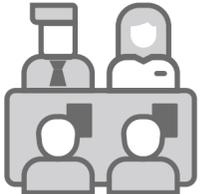


Canales de denuncias:

Canales corporativos	Denuncias Financieras y Contables (www.mapfre.com/CDF)	Comunicación confidencial para notificar irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE.
	Consultas y Denuncias Éticas (www.mapfre.com/Etica)	La plantilla laboral puede compartir sus dudas sobre la aplicación del Código. Asimismo, puede comunicar si observa una situación que suponga un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conductas establecidas en el mismo.
Canales locales	segurinfo@mapfre.com.mx	Contacto para denunciar, o bien, resolver dudas sobre temas concernientes a seguridad digital, fraudes o corrupción.
	EXPRÉSATE y Contáctanos	Dudas, sugerencias y/o quejas del entorno laboral de la plantilla.
	sintranzas@mapfre.com.mx	Prevenir y detener prácticas ilícitas es nuestra responsabilidad, por lo que este correo es para denunciar cualquier actividad que incumpla con nuestras normas.
	Ombudsperson	Medio para realizar denuncias sobre discriminación, acoso o violencia laboral. La designación de dicha figura se realizó como parte del cumplimiento de la NMX-025 Inclusión laboral y No Discriminación.
	Comisión de Igualdad Laboral y No Discriminación	Comisión interna que recibe y da seguimiento a denuncias en materia de igualdad laboral y no discriminación.
	Dirección de Recursos Humanos y Área de Relaciones Laborales	Encargados de recibir y dar seguimiento a denuncias relacionadas con violencia laboral.

Grupos de Interés:

GRI 102-42

Grupos de interés	Canal de comunicación	Temas relevantes
 <p>Plantilla laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Boletines. ▼ Revistas internas. ▼ Correo electrónico. ▼ Buzones, <i>blogs</i> y foros. ▼ Encuestas y eventos. ▼ Sesiones mensuales con mandos medios. ▼ Desayunos mensuales con el Director General. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Principales inquietudes de la plantilla laboral. ▼ Cultura laboral. ▼ Campañas con información comercial, financiera, medioambiental, de salud, seguridad, entre otras.
 <p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 800 0627373 para asuntos generales y reporte de siniestros ▼ Línea particular para asistencia MAPFRE 800 8498585 ▼ (www.mapfre.com.mx) exclusivo para clientes a través del cual encuentra orientación  	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Pago de póliza. ▼ Condiciones generales de pólizas. ▼ Orientaciones en caso de siniestros. ▼ Ubicaciones de centros de reparación. ▼ Situación de reparaciones. ▼ Red de oficinas MAPFRE. ▼ Red Médica. ▼ Soluciones MAPFRE (canal de quejas o sugerencias). ▼ Elaboración de factura deducible. ▼ Defensa legal. ▼ Zona clientes <ul style="list-style-type: none"> • Consulta (recibos, siniestros, talleres, etcétera.) • Solicitud de duplicado de documentos. • Consultas o sugerencias.





Grupos de interés

Canal de comunicación

Temas relevantes

Distribuidores/Aliados

- ▼ Plataformas operativas de los corredores.
- ▼ Zona Aliados
- ▼ Encuentros específicos y videoconferencias con corredores y mediadores mediante plataformas tecnológicas.
- ▼ Revistas especializadas.

- ▼ Desarrollo comercial.
- ▼ Formación técnica.
- ▼ Nuevos productos.
- ▼ Compartir experiencias e información.



Proveedores (servicio y soporte)

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

- ▼ Norma corporativa de compras MAPFRE.
- ▼ Asuntos de confidencialidad y anticorrupción.





MAGNITUDES ECONÓMICAS

MAGNITUDES ECONÓMICAS

GRI 102-7

El 2020 representó un periodo desafiante por la contingencia sanitaria Covid-19; sin embargo, gracias al esfuerzo conjunto, logramos un excelente cierre de año al obtener una utilidad neta de 497,176 millones de pesos. Para el cierre del año (31 de diciembre de 2020), en MAPFRE México mantuvimos nuestra posición en las políticas de suscripción de negocios y perfil de riesgos con respecto a las disposiciones de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), así como la ratificación de solvencia y condición financiera de la compañía otorgada por la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

Las principales magnitudes del ejercicio del 2020 confirman nuestra sólida posición en el mercado en los ramos de vida y no vida, colocándonos entre los primeros 10 puestos en el ranking de las mejores aseguradoras en México en términos de primas emitidas.

Finalmente, las estrategias implementadas permitieron cerrar el ejercicio con un incremento de 74% con respecto al resultado del ejercicio anterior, obteniendo una rentabilidad Return of Equity (ROE, por su sigla en inglés) de 13.4% como indicador del negocio.

Logramos un excelente cierre de año al obtener una utilidad neta de \$497,176 millones de pesos.

Asimismo, cumplimos con los estándares de calidad habitualmente ofrecidos, los cuales nos han permitido obtener por sexto año consecutivo la calificación de "A-Excelente", ratificada al 31 de diciembre del 2020 por A.M. Best, reflejando las fortalezas del balance que ahora extendemos a nuestro desempeño operativo.

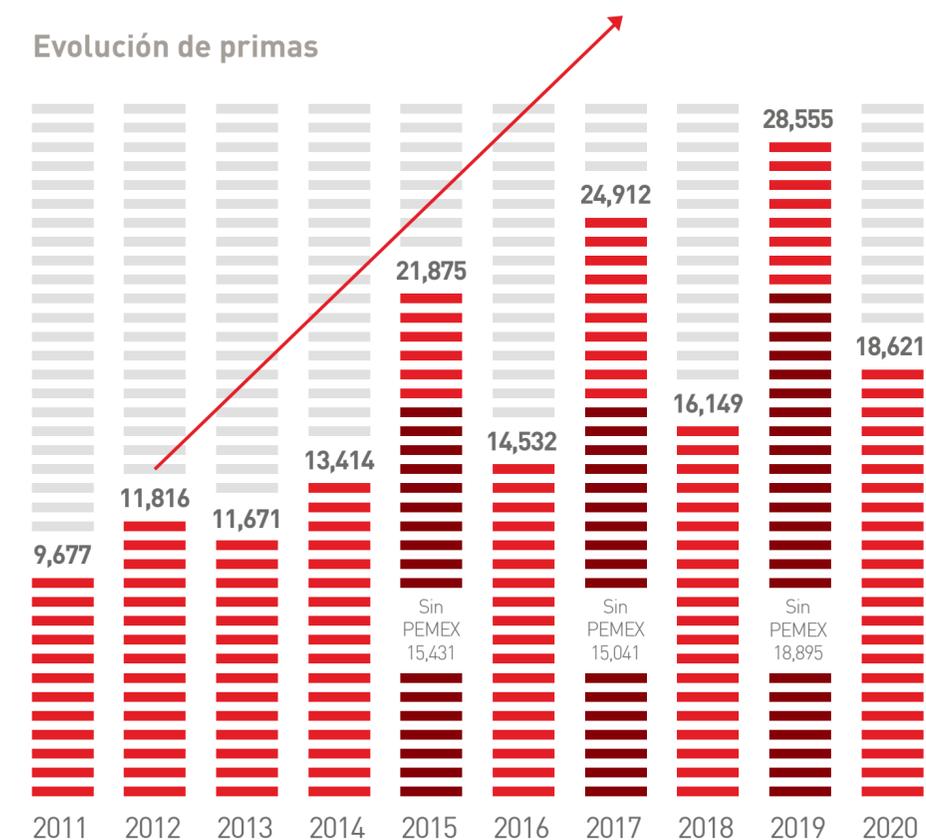
Adicionalmente, destacamos que la cobertura de requerimientos estatutarios muestra una sólida solvencia financiera de la entidad, derivado de los resultados del 2019 se ha repartido un dividendo de 164 millones de pesos a la casa matriz en España.

Cabe puntualizar que el mercado ha venido reconociendo las fortalezas presentes y futuras de MAPFRE México, a pesar del año atípico y volátil, el cual puso a prueba nuestro Plan de Continuidad de Negocio con los asegurados, accionistas, proveedores y plantilla laboral. Como respuesta, seguimos otorgando los servicios y medios de contacto para ofrecer la mejor atención.



Volumen primas emitidas y cuotas de mercado

Evolución de primas



El fortalecimiento de MAPFRE México al cuarto trimestre del 2020:



Cantidades en millones de pesos

Categoría	Detalle	Cantidad	Total
Activo	▼ Inversiones	17,750	33,681
	▼ Inversiones para obligaciones laborales al retiro	529	
	▼ Disponibilidad	893	
	▼ Deudores	5,938	
	▼ Reaseguradores y reafianzadores	6,042	
	▼ Inversiones permanentes	309	
	▼ Otros activos	2,219	
Pasivo	▼ Reservas técnicas	24,585	29,717
	▼ Reserva para obligaciones laborales al retiro	531	
	▼ Acreedores	2,331	
	▼ Reaseguradores y reafianzadores	838	
	▼ Otros pasivos	1,431	
	▼ Capital social pagado	1,723	
▼ Reservas	693		
▼ Superávit por valuación	411		
▼ Inversiones permanentes	-82		
▼ Resultado ejercicios anteriores	722		
▼ Resultado del ejercicio	497		
▼ Resultado por tenencia de activos no monetarios	0		

Para mayor información, consultar el Reporte de Solvencia y Condición Financiera [aquí](#).



PLAN DE SOSTENIBILIDAD

MATERIALIDAD

GRI 102-40, 102-42, 102-49, 103-1

Año con año, llevamos a cabo un ejercicio de diálogo a través del cual identificamos los asuntos que para nuestros grupos de interés resultan relevantes, ello para orientar nuestra gestión empresarial y a su vez reportar nuestro avance en la atención a dichos temas.

En el 2018, el Estudio de Materialidad sirvió como guía para definir nuestro Plan de Sostenibilidad 2019-2021. Comenzamos a partir de un análisis de herramientas y metodologías internacionales como la Agenda 2030, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Directiva Europea 2014/05 sobre divulgación no financiera y diversidad y Ley 11/2018 sobre el mismo ámbito, los Índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4Good. Este ejercicio fue complementado con la alineación de nuestros documentos internos como nuestro Plan Estratégico y normativa interna.

Para este ejercicio, consideramos la opinión de nuestros grupos de interés conformados por la plantilla laboral, clientes, distribuidores/aliados y los proveedores (tanto de servicio como de soporte), creando además la categoría de expertos formada por organizaciones del tercer sector y académicos.

En la última actualización llevada a cabo en el 2020, definimos los 6 temas que generan mayor impacto en nuestro negocio y operación.

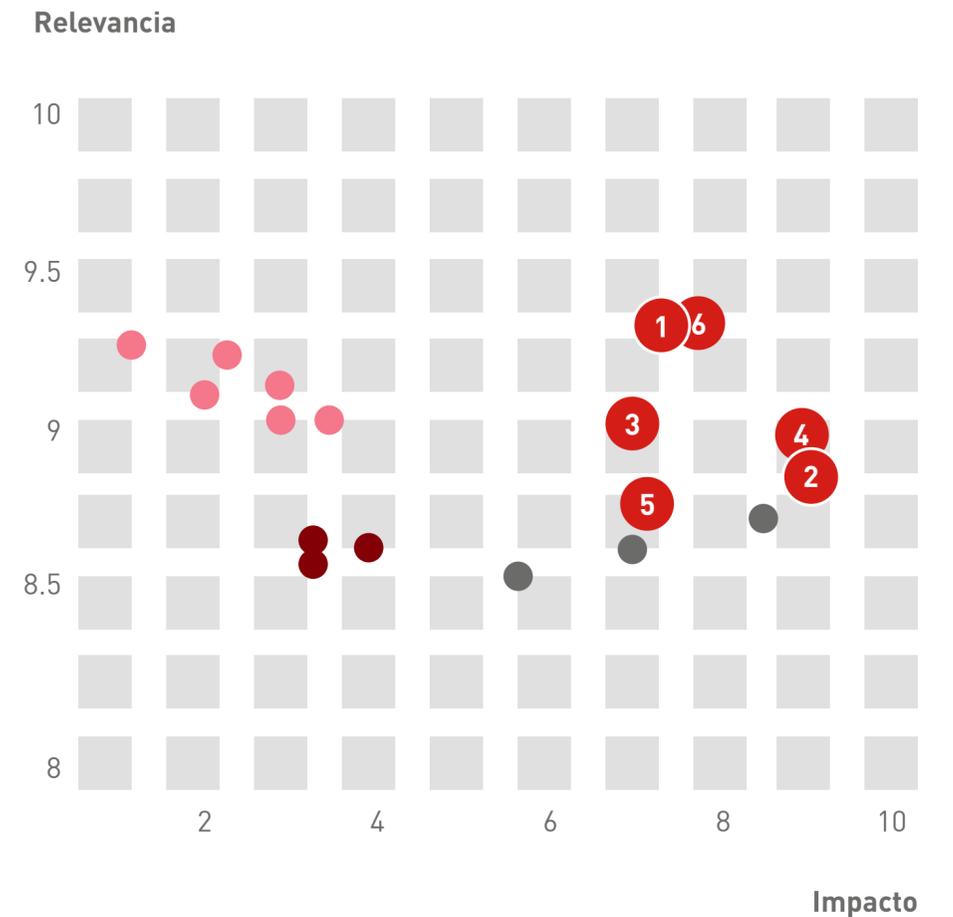
Estos temas materiales toman como referencia a los establecidos en el 2018 y 2019 y se incluyen aquellos relacionados con el medio ambiente y la no discriminación.

Nuestros temas materiales son:

1. Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno.
2. Huella de carbono.
3. Seguridad y salud laboral de la plantilla de personal.
4. Cambio climático.
5. No discriminación.
6. Ciberseguridad y privacidad de datos.

Estos temas materiales componen el marco tanto de la estrategia de Responsabilidad Social que nos rige, como de nuestro **Plan de Sostenibilidad 2019-2021**.

- Material ●
- Relevante interno ●
- Relevante externo ●
- No material ●



Gestión y seguimiento de Asuntos Materiales

GRI 102-12, 103-2, 103-3, 305-5

Tema material	Cómo se gestiona el tema y sus componentes	Cómo se evalúa el tema
<p>Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Derivado del Plan de Honestidad, se cuenta con una política de gestión, así como de un comité. ▼ Se cuenta con un Plan de Remuneraciones, que incentiva la participación y buen actuar de la plantilla laboral. ▼ Un equipo especializado establece objetivos anuales. Se cuenta con herramientas tecnológicas. ▼ Mecanismos de comunicación y denuncias. ▼ www.mapfre.com.mx  ▼ sintranzas@mapfre.com.mx  	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Se establece un cálculo de acuerdo con los casos gestionados. ▼ Las cifras elementales muestran una mejoría en la participación de la plantilla laboral. ▼ El Comité Directivo da seguimiento a las evaluaciones.
<p>Huella de carbono</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Política de Medio Ambiente. ▼ Se cuenta con el Grupo de Trabajo de Medio Ambiente, el cual tiene como función aprobar las políticas a nivel global. ▼ El Área de Seguridad y Medio Ambiente es la encargada de gestionar el tema. ▼ Mecanismo de comunicación ▼ medioambiente@mapfre.com.mx  	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Se realizan evaluaciones con reportes y cálculos de consultoras certificadas y del organismo de certificación. ▼ Se cuenta con certificaciones ambientales bajo normas ISO que evalúan el grado de cumplimiento.





Tema material	Cómo se gestiona el tema y sus componentes	Cómo se evalúa el tema
Seguridad y salud de la plantilla laboral	<ul style="list-style-type: none">▼ Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, Código de Ética, Ley Federal del Trabajo, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, normatividad de la STPS de cumplimiento laboral.▼ Compromiso del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud (PASST) se firmó en el 2019.▼ El Área de Seguridad y Medio Ambiente es la encargada de gestionar el tema.▼ Se tiene constituida una Comisión de Seguridad e Higiene con representación Laboral y Patronal.	<ul style="list-style-type: none">▼ Se llevan a cabo recorridos trimestrales conforme a normatividad por parte de la CSeH. Asimismo, cada normativa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) tiene requerimientos y/o LMP a cumplir.▼ Certificaciones y cumplimiento con disposiciones de la STPS. ▼ 2019<ul style="list-style-type: none">• NOM-026-STPS-2008• NOM-030-STPS-2009 ▼ 2020<ul style="list-style-type: none">• NOM-001-STPS-2008• NOM-017-STPS-2008• NOM-019-STPS-2011• NOM-002-STPS-2010• NOM-006-STPS-2014• NOM-005-STPS-1998• NOM-018-STPS-2015• NOM-029-STPS-2011• NOM-022-STPS-2015• NOM-011-STPS-2001• NOM-020-STPS-2011• NOM-009-STPS-2011• NOM-004-STPS-1999



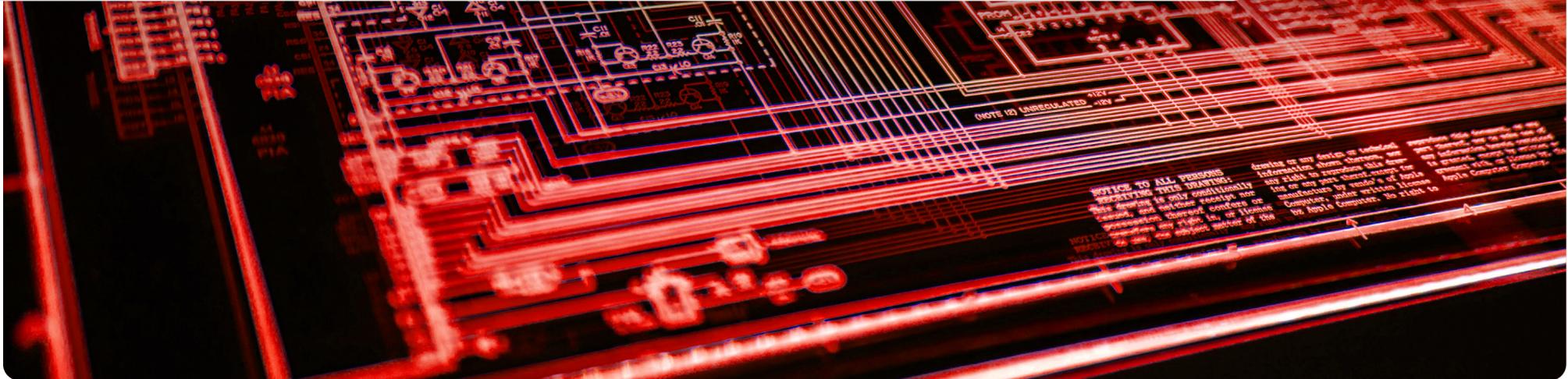
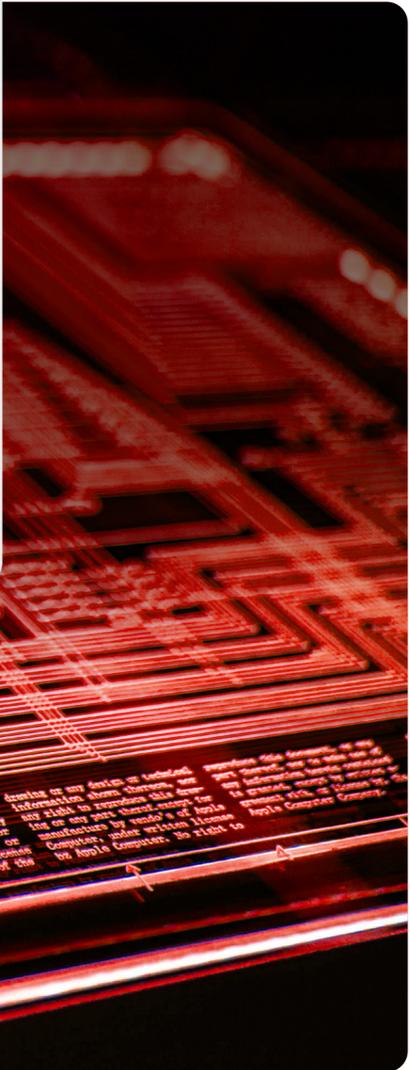


Tema material	Cómo se gestiona el tema y sus componentes	Cómo se evalúa el tema
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none">▼ Política Medioambiental.▼ Se han establecido objetivos de reducción de uso de recursos como agua, energía, emisiones y consumo de hidrocarburos.▼ El área encargada de gestionar el tema es la de Seguridad y Medio Ambiente.▼ Se cuenta con un Grupo de Trabajo de Medio Ambiente local.▼ Mecanismo de comunicación▼ medioambiente@mapfre.com.mx 	<ul style="list-style-type: none">▼ Se cuenta con certificaciones ambientales bajo normas ISO que evalúan el grado de cumplimiento.
No discriminación	<ul style="list-style-type: none">▼ Política de Igualdad Laboral y no Discriminación, Respeto hacia las personas y la Política de Equidad de Género.▼ El seguimiento se lleva a cabo desde la Dirección de Recursos Humanos. La implementación y cumplimiento lo asumen las áreas de Planeación de Recursos Humanos y Compensaciones.	<ul style="list-style-type: none">▼ Aplicamos la encuesta Great Place to Work, siendo la diversidad uno de los temas que se abordan en dicha herramienta.▼ Estamos certificados en la Norma de Igualdad Laboral y No Discriminación con distintivo Oro.▼ Se implementan mecanismos de seguridad (administrativos o técnicos) para mitigar riesgos.





Tema material	Cómo se gestiona el tema y sus componentes	Cómo se evalúa el tema
Ciberseguridad y privacidad de datos	<ul style="list-style-type: none">▶ Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información.▶ El Comité de Seguridad y Medio Ambiente es el encargado de la aprobación y seguimiento de políticas. Cuenta con 25 objetivos de Seguridad de la Información.▶ Estándar implementado para proteger los activos de información de los clientes y la empresa es el ISO-27001, ISO-22301, complementándolo con estándares internacionales como PCI-DSS y buenas prácticas.▶ Participamos en el Comité de Ciberseguridad de la AMIS.	<ul style="list-style-type: none">▶ Se cuentan con mecanismos administrativos y tecnológicos que evalúan el cumplimiento de la normativa de SÍ de MAPFRE, con base en su calendarización (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral o anual). Se reportan semanal y mensualmente. Desde el área de Auditoría Interna se realizan distintas auditorías durante el año en curso para verificar cumplimiento. Desde el corporativo realizan evaluaciones y seguimiento del cumplimiento.▶ Se implementan mecanismos de seguridad (administrativos o técnicos) para mitigar el riesgo, se implementan mejoras a los mecanismos de seguridad de la información existentes.



Definición del Plan de Sostenibilidad

A nivel global somos una organización que ha trabajado por más de 85 años con un fuerte compromiso social, adaptando el modelo de negocio al desarrollo sostenible. Bajo esta premisa, creamos nuestro **Plan de Sostenibilidad 2019-2021**, aprobado por el Consejo de Administración. Este plan además de fungir como nuestra hoja de ruta en sostenibilidad busca permear simultáneamente en el talento humano de MAPFRE un propósito en común para trascender como una organización comprometida con el desarrollo sostenible. Asimismo, a través de nuestro amplio portafolio de productos y servicios con tinte sostenible, involucramos a nuestros clientes y principales grupos de interés en esta misión y los invitamos a compartir nuestra visión de creación de valor a mediano y largo plazo.

Para nosotros, la Responsabilidad Social juega un papel clave en el fortalecimiento de MAPFRE México como empresa sostenible, ya que es el eje de nuestra actividad empresarial. Este compromiso se asume bajo una línea de trabajo estructurada desde tres focos: social, ambiental y de gobernanza; los objetivos establecidos para cada uno de estos focos buscamos impacten de forma positiva la vida de las personas bajo el paraguas del bienestar.



La Responsabilidad Social juega un papel clave en el fortalecimiento de MAPFRE México como empresa sostenible, ya que es el eje de nuestra actividad empresarial.

El Plan de Sostenibilidad tiene los siguientes objetivos: mantener nuestro posicionamiento como empresa sostenible, permanecer en el grupo de las 10 empresas aseguradoras del mundo incluidas en el índice Dow Jones Sustainability World, además de entrar en la categoría europea; que los accionistas e inversores compartan nuestra visión de creación de valor a medio y largo plazo; y que la sociedad nos identifique y perciba como una empresa comprometida con el desarrollo sostenible. Con estos objetivos, nos proponemos contribuir a la formación de agentes de cambio de las acciones y compromisos adquiridos por MAPFRE México para construir desde el presente un futuro próspero.

Nuestro Plan de Sostenibilidad nos permite tener un proceso de mejora continua, como muestra de ello, nos encontramos catalogados en el distintivo ESR, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C., como la mejor organización en el cumplimiento de los indicadores que conforman el modelo.



Líneas de trabajo del Plan de Sostenibilidad

Foco Ambiental



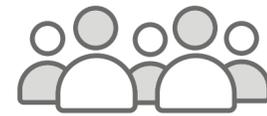
Cambio climático

- Minimizar y compensar la huella de carbono.
- Edificios bajo gestión ambiental.

Economía Circular

- Gestión de residuos.
- Oportunidades de la Economía circular.

Foco Social



Inclusión y talento

- Igualdad de género.
- Nuevos modelos de liderazgo y transformación digital.
- Discapacidad.

Responsabilidad sobre producto y transparencia

- Educación e inclusión financiera aseguradora.
- Responsabilidad en la cadena de proveedores.
- Fomentar la cultura de ahorro y las pensiones.

Foco Gobernanza



Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

- Difusión y conocimiento.
- Visibilidad a ODS prioritarios para MAPFRE.

A continuación, compartimos los principales hitos enmarcados en nuestro Plan de Sostenibilidad:

En **materia ambiental**, nuestra operación se centraliza en un solo edificio de vanguardia LEED Gold, cuya inversión se ve reeditada en el ahorro de traslados, mejoramiento en canales de comunicación, y en un incremento en la fluidez de la información. Asimismo, garantiza un impacto ambiental menor y una eficiencia energética significativamente mayor. Esto refleja el compromiso por fortalecer a MAPFRE México mediante la conformación de un equipo comprometido que busque trascender y formar parte de esta gran empresa, lo que beneficia a nuestros clientes, distribuidores/ aliados, accionistas y proveedores.

En el **foco social**, poseemos una cultura organizacional sólida en la que la determinación, la colaboración y la confianza son potentes palancas orientadas a la productividad de MAPFRE, esto en reciprocidad del cuidado que se tiene por la plantilla de personal ofreciéndoles un entorno laboral a favor del bienestar. Como parte de nuestras acciones, contamos con el programa de inclusión laboral "Talento sin Barreras", que ha ofrecido oportunidades de empleabilidad a casi 50 personas.



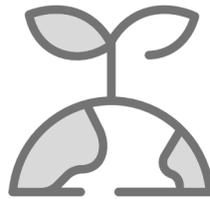


En temas de inclusión y diversidad laboral, buscamos impulsar la transformación cultural con el objetivo de sensibilizar sobre las discapacidades y la importancia de enriquecernos con la diversidad de talento humano para crecer como organización. De igual forma, adecuamos nuestro marco normativo para impulsar la presencia de mujeres en puestos directivos y continuar empoderándolas para acompañarlas en su crecimiento personal y profesional. Estamos convencidos de que, a través de la colaboración equitativa y equilibrada, seguiremos fortaleciéndonos como organización.

Respecto al foco de gobernanza, contamos con un marco normativo sobre el que nos desarrollamos al interior de la organización y cumplimos puntualmente con la legislación local. Esto nos permite operar bajo absoluta transparencia en nuestras operaciones, niveles de servicio e información financiera. De igual forma, tomamos como referencia estándares de gestión internacional como la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que nos permitan incorporar buenas prácticas en materia de sostenibilidad.



FOCO AMBIENTAL



Desde MAPFRE México estamos conscientes del cuidado que debemos dar a nuestra gran casa: el planeta Tierra, por lo que somos sensibles ante el deterioro de los ecosistemas y la capacidad de nuestro planeta para sobrevivir en el tiempo. A su vez, somos conscientes de que como institución tenemos una gran responsabilidad para mitigar los impactos de nuestra operación y potenciar soluciones que contribuyan a la sostenibilidad ambiental.

Con esta perspectiva, nuestro Plan de Sostenibilidad contempla un programa ambicioso para mejorar nuestro desempeño con objetivos claros hacia el 2030. La estrategia en este ámbito se concentra en dos líneas de trabajo para los temas de cambio climático y economía circular.

Aterrizar cada una de estas líneas de trabajo en nuestra operación diaria nos permite refrendar nuestro compromiso ambiental, reconociendo que esta labor debe ser constante y sostenible. Sabemos que para integrar cada una de estas líneas en nuestro día a día es fundamental contar con la documentación corporativa que indique las directrices para hacerlo. Desde 2015, contamos con una Política Medioambiental, la cual nos ha permitido sentar las bases de lo que queremos lograr y cómo esperamos hacerlo.



Política Medioambiental

Nuestra Política Medioambiental emana del Plan Rector de Seguridad y Medio Ambiente, el cual establece el marco estratégico y el modelo para actuar en gestión medioambiental. Este compromiso se materializa por medio de tres ejes:

Integrar el Medio Ambiente en el negocio

Analizamos los riesgos medioambientales involucrados en los procesos de toma de decisiones de negocio, inversión, fusión y adquisición, así como en la gestión de la cadena de suministro y proveedores, la gestión de inmuebles y otras etapas de la operación en las que se puedan ejercer impactos ambientales, energéticos y/o relacionados con el cambio climático. Además, buscamos desarrollar productos y servicios que contribuyan a la mejora de la gestión de riesgo medioambiental, del consumo sostenible de energía y la reducción de emisiones GEI.



Desarrollar actuaciones de gestión medioambiental

Nos aseguramos de cumplir con toda la legislación vigente de aplicación, además de que adquirimos otros compromisos de forma voluntaria para adoptar medidas de mejora continua a través del desarrollo de nuestro Sistema Integrado de Gestión Medioambiental, Energética y de Cambio Climático. En la operación, nos aseguramos de utilizar los recursos de manera racional para reducir la huella ambiental, controlando nuestro consumo y reduciendo la generación de residuos.

Promover la responsabilidad medioambiental en la sociedad.

Fomentamos la cultura y la conciencia ambiental con nuestra plantilla laboral, brindando la formación necesaria y asegurando que conocen nuestra política para garantizar la implementación de la misma. Ponemos a disposición de la organización todos los recursos necesarios para asegurar que se cumplan estos lineamientos contribuyendo de esta manera a la generación de conocimiento, investigación y desarrollo de soluciones en la materia.

1 Cambio Climático

Hoy nos encontramos en un momento decisivo para la humanidad: debemos actuar sobre las consecuencias de la huella ecológica que generación tras generación hemos dejado. A medida que crecen y mejoran nuestros estilos de vida, particularmente asociados con la industrialización, aumentamos la emisión de GEI, impactando negativamente nuestra huella de carbono.

Además, las tendencias de producción y consumo con las que contamos actualmente, provocan un resultado distante de lo que el planeta puede soportar en materia de residuos. Estas situaciones nos motivan a actuar desde nuestra trinchera para mitigar tanto nuestra huella de carbono operacional, como mejorar nuestro desempeño en gestión de residuos con el fin de asegurar a nuestros grupos de interés que la operación en MAPFRE México es responsable del medio ambiente, predicando de esta manera con el ejemplo. Con el fin de asegurar una mejor gestión en el tema, en el 2020, nos certificamos en la Norma ISO 14064-Parte 3, sobre validación y verificación de declaraciones sobre GEI.



Huella de Carbono

GRI 103-2, 103-3, 302-2

En materia de cambio climático, uno de nuestros principales objetivos es minimizar y compensar la huella de carbono de nuestra operación, reduciendo las emisiones de CO₂ para que en el 2030 MAPFRE México sea carbono neutral. En este sentido, por segundo año consecutivo gestionamos nuestra certificación en la ISO 14064 “Gases de Efecto Invernadero”, que contempla vapor de agua, dióxido de carbono, óxido de nitrógeno y el ozono. Los resultados de nuestra última certificación demuestran una reducción considerable en los alcances 1 (16.4%) y 3 (2.7%) con respecto a nuestra certificación inicial, demostrando la eficiencia de nuestro enfoque y compromiso en la implementación. Nuestras acciones en este aspecto son supervisadas y dirigidas por el Grupo de Trabajo de Medio Ambiente a nivel global en Grupo MAPFRE y focalizado en México por un comité local.

Adicionalmente, para reforzar nuestra gestión de recursos energéticos, nos encontramos en proceso de certificación de la Norma ISO 50001, específica para este tema. Enfocados en mejorar nuestra productividad energética, en el 2020 logramos reducir nuestro consumo energético externo en 18.7%, dando un paso adelante en nuestra meta de disminución. Esta reducción se relaciona significativamente con la dinámica de trabajo desde casa derivada de la pandemia; sin embargo, nos encontramos desarrollando mecanismos para seguir manteniendo bajos niveles aun cuando regresemos a nuestras oficinas en el debido momento.

GRI 302-2



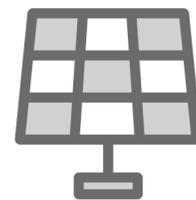
Nuestro enfoque de gestión en esta materia nos impulsa a evaluar los resultados que obtenemos y con ello, emitir propuestas de mejora para reducir nuestra carga carbónica. Una de las recientes soluciones propuestas fue reemplazar nuestra flota de vehículos convencionales por automóviles híbridos o eléctricos, así como cambios en infraestructura y sinergias institucionales con miras a la adquisición de bonos verdes. A nivel interno, **30% de nuestra flota de vehículos ejecutivos es híbrida**. Nuestro equipo analiza dichas soluciones para definir los próximos pasos en nuestras acciones para mitigar el cambio climático.



Edificios bajo gestión ambiental

Como parte de los objetivos de Grupo MAPFRE de expandir el Sistema Corporativo de Gestión Ambiental ISO 14001, en MAPFRE México nos certificamos en esta norma, siendo ya el 2020 el tercer año en el que trabajamos bajo estos estándares internacionalmente reconocidos de gestión ambiental para la infraestructura. Esta certificación comprueba nuestra labor en la gestión de riesgos medioambientales que surgen de la operación, alineándonos a las mejores prácticas que existen en la materia.

En esta línea y sumando a la iniciativa de la comunidad global de migrar a energías limpias, contamos con 204 paneles solares que integran una capacidad instalada para la obtención de 10,000 kW por mes. Con este programa, buscamos ser autosuficientes y contar con infraestructura sostenible y amigable con el medio ambiente. Igualmente, nos propusimos reemplazar las luminarias actuales por LED de aquí al 2030.



Contamos con **204 paneles solares** que integran una capacidad instalada para la obtención de **10,000 kW** por mes.



En MAPFRE México, nos preocupamos por crear valor para nuestros grupos de interés, principalmente para nuestros clientes a través de diferentes productos y servicios. Buscamos que nuestra oferta sea responsable, fomentando un estilo de operación alineado al concepto de Economía Circular, revolucionando la forma en la que producimos nuestros servicios y el consumo de los mismos.

▼ Gestión de residuos

- ▼ **Póliza Verde:** La gestión de residuos es uno de los principales retos en la Economía Circular. Para atender este desafío, contamos con el programa **Póliza Verde**, el cual nos permite ofrecer a nuestros clientes un proceso de gestión de trámites libre de impresiones, evitando el consumo de aproximadamente 15 hojas por póliza. De esta forma, reducimos indirectamente las emisiones de transporte de nuestros clientes, evitando que tengan que trasladarse para acceder a nuestros servicios.
- ▼ **Programa de reutilización de equipos electrónicos:** En un mundo donde cada año se producen aproximadamente 50 millones de toneladas² de desechos electrónicos se vuelve esencial cuidar el medio ambiente y la salud humana a través del reciclaje de equipos electrónicos. Por ello, hemos implementado un programa de revitalización de equipo, buscando darles una segunda vida enteramente o a sus diferentes partes.

▼ Oportunidades de la Economía Circular

Estamos convencidos de que la lucha contra el cambio climático y el impulso para la adopción de estilos de vida más sostenibles son labores que deben ser realizadas colectivamente. Es por eso que en MAPFRE México tratamos de ser un referente en el sector para elevar los estándares de gestión ambiental a nivel empresarial, especialmente, con respecto a la Economía Circular.



Mantenemos nuestro compromiso con el tratamiento de aguas residuales. Como resultado hemos suministrado 65% del agua que usamos a través de agua tratada.

En cuanto a esfuerzos de sensibilización, implementamos campañas de comunicación con el fin de exhortar a nuestra plantilla laboral a adoptar medidas de Economía Circular, comunicando los principales beneficios de estas prácticas.



2. Noticia ONU 2019 

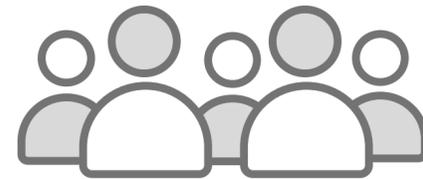


Para nosotros, ser parte de las soluciones a temas como el calentamiento global, la disposición de agua, los patrones de producción y consumo es de suma importancia, por ello asumimos el compromiso de dar cumplimiento a diferentes normativas, como es el caso de la certificación **Empresa Verde**, cuya esencia es el cumplimiento del Programa de Auditoría Ambiental Sustentable de la Ciudad de México (PAADF). En éste, se fomenta la realización de auditorías ambientales y la aplicación de criterios de sustentabilidad para promover la obtención de un desempeño ambiental superior al exigido por la normatividad vigente. Tener este sello nos permite establecer procesos de autorregulación, mostrándonos ante nuestros grupos de interés como una organización más competitiva que cuida su desempeño ambiental y que por ende propicia una mejor calidad del ambiente.

Obtuvimos el distintivo **Empresa Socialmente Responsable**, otorgado por el Cemefi por 12º año consecutivo. Este distintivo no sólo reconoce nuestros esfuerzos y resultados en la gestión responsable de nuestra operación a nivel social, ético, con nuestra plantilla laboral y en materia ambiental, sino que nos brinda la oportunidad de año con año evaluar nuestro desempeño, encontrando áreas que podemos fortalecer.

Reiteramos que somos conscientes de que la gestión medioambiental responsable es un proceso de mejora continua, por lo que contamos con un canal de diálogo para recibir denuncias, recomendaciones y/o dudas con respecto a nuestros procesos de atención al medio ambiente. Nuestro canal es medioambiente@mapfre.com.mx. 

FOCO SOCIAL



Ponemos al centro de nuestra prioridad a nuestra plantilla laboral, ofreciendo en todo momento un entorno seguro, donde además de asegurar su bienestar integral, puedan desarrollar y potenciar su talento.

En vista de lo anterior, definimos líneas de trabajo estratégicas para mantenernos a la vanguardia en buenas prácticas de inclusión y talento, así como de responsabilidad sobre producto y transparencia. Nuestro Plan de Sostenibilidad abarca los siguientes rubros:



1 Inclusión y talento

▶ Igualdad de género

En MAPFRE México, estamos comprometidos con el impulso del liderazgo y talento de nuestra plantilla laboral, fortaleciendo procesos que nos acerquen a nuestras metas de igualdad de género. Esta labor la abordamos destacando programas formativos que permitan a grupos, que históricamente han sido menos visibles, desarrollar perfiles competenciales que impulsen su talento.

Prueba de lo anterior es la certificación de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación, proceso por el cual nos convertimos en la única aseguradora en obtener el Distintivo Oro. Dicha distinción nos ofrece la certeza de que nuestras prácticas favorecen el desarrollo integral del talento de las personas que forman parte de MAPFRE.

Como parte de nuestras acciones, fortalecimos nuestro marco normativo actualizando la Política de Equidad e Igualdad, logrando visibilizar el talento femenino, colocando mujeres en posiciones de mayor responsabilidad. Al final del periodo reportado, contamos con 40% de mujeres en puestos de responsabilidad en el Grupo.



Contamos con 40% de mujeres en puestos de responsabilidad en el Grupo.

En MAPFRE México, estamos convencidos de que la creación de espacios permite la generación de un ambiente propicio para la vinculación entre las personas, hecho que fortalece el talento y las habilidades con las que se cuenta. Por ello, implementamos nuestra red de liderazgo femenino, un lugar desde donde promovemos la participación tanto de hombres como de mujeres en la exposición de ideas, argumentos y adquisición de conocimiento en general, pues creemos que es en la colaboración de ambos géneros donde se encuentra el éxito, desarrollo y compromiso para el aprovechamiento de las diferencias de ambos, no para contraponer, sino para sumar y fortalecer nuestra cultura y procesos.

Nuevos modelos de liderazgo y transformación digital

En MAPFRE México, brindamos acompañamiento que permita a toda nuestra plantilla adquirir nuevas habilidades para mantenerse a la vanguardia y en continuo crecimiento, por lo que conscientes de los cambios culturales y sociales que han surgido de la digitalización, lanzamos nuestra iniciativa estratégica **Reto Digital**, que busca gestionar el cambio que precisamos para adaptarnos a los nuevos requerimientos de la era digital. Buscamos dotar al talento humano de agilidad, flexibilidad y herramientas que permitan el trabajo colaborativo, compartir conocimiento, desarrollo de perfiles digitales y el establecimiento de nuevas formas de retribución. Para nosotros, el enfoque de la transformación digital debe estar en las personas, porque son quienes le dan sentido a nuestra infraestructura novedosa, ágil y digital.

Con el programa Reto Digital y Nuevos Hábitos Digitales, buscamos incidir en dos aspectos fundamentales para la transformación de la cultura de MAPFRE México:

La cultura en el mundo digital

El trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

Estos proyectos se encuentran enfocados en los Líderes MAPFRE, pieza clave en el proceso de transformación, y en los operativos, quienes ejecutan las tareas que se ven traducidas en el logro de los objetivos estratégicos.

Los cuatro pilares sobre los que se sustenta esta iniciativa son:

1 Nuevos entornos de trabajo
Queremos brindar flexibilidad a los espacios de trabajo, hacerlos colaborativos para desempeñar nuestro trabajo de manera más ágil.

2 Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento
Ponemos el conocimiento a disposición de nuestro talento humano, aprovechando a nivel mundial las buenas prácticas y compartiendo experiencias.

Como parte de este pilar, se lanzó la **Iniciativa Eureka**, que tiene como objetivo difundir conocimiento en MAPFRE México, entendiéndolo como un concepto amplio que abarca el conjunto de saberes y experiencias, tanto internas como externas, que una persona puede compartir con quienes están a su alrededor.



3 Cultura en un mundo digital
En nuestra forma de trabajar impulsamos tres comportamientos rectores: innovar, agilizar y colaborar. Sumando los hábitos de respetar y comunicar para los líderes.



Colaborar Para conseguir mejores resultados.



Innovar Para transformar algo bueno en algo mejor, de forma continua.



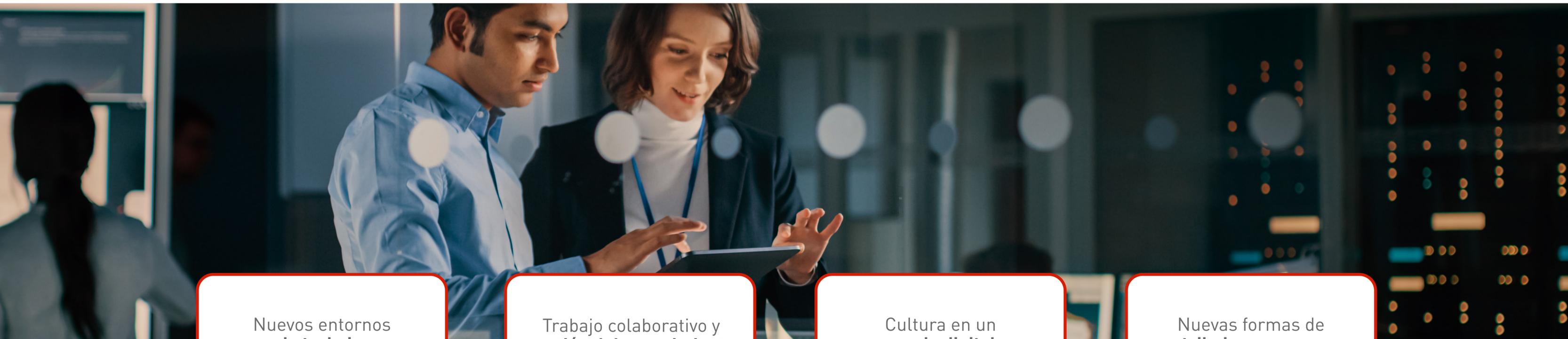
Agilizar Para tomar decisiones de manera rápida y eficaz.



Respetar Para potenciar la diversidad de visiones y el desempeño.



Comunicar Para alinear y dar a conocer toda la información clave.



Nuevos entornos de trabajo

Dotar a la organización de un entorno de trabajo de flexibilidad y agilidad.

Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento

Contar con herramientas que permitan el trabajo colaborativo y compartir conocimientos.

Cultura en un mundo digital

Incorporar a la cultura el desarrollo de perfiles digitales y nuevas formas de liderazgo.

Nuevas formas de retribuir y reconocer

Adaptar la estructura de compensación y reconocimiento a los nuevos líderes y al nuevo entorno.

4

Nuevas formas de retribuir y reconocer.

Los líderes de MAPFRE México son clave del éxito de nuestras operaciones, pues ellos impulsan con su gestión diaria la correcta ejecución de los equipos de trabajo, lo que conlleva un reconocimiento y una autorrealización del quehacer diario.

Pilares del Reto Digital:



Hemos implementado 100% de las acciones en materia de Reto Digital, que busca la creación y fomento de empleo en la era de la digitalización.

Durante el 2019 sumamos a la estrategia el **Programa de Mentoring**, cuyo objetivo además de lograr la continuidad del negocio, es desarrollar el potencial de las personas, con base en la transferencia de conocimientos y en el aprendizaje a través de la experiencia, dentro de un proceso estructurado en el que se establece una relación personal y de confianza entre un mentor y el mentee. En esta primera etapa participaron 17 mentores y 43 mentees. Este programa junto con el del Reto Digital evolucionó, por lo que se desarrolló e implementó la **Plataforma Digital de Mentoring**, donde se puede visualizar de manera ágil la guía ejecutiva del mentor y el programa de desarrollo de los participantes.



Logros Iniciativas 2019-2020 Reto Digital II - Plan de productividad México

Proyecto	Logros															
Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	<p>▼ Certificación GPTW 14 años</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>GPTW</th> <th>eNPS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>88</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>84</td> <td>71/74</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>81</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>77</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) 12 años • Ratificación certificación Norma de Igualdad Laboral y no discriminación, Distintivo oro. Única Aseguradora • Distintivo Jóvenes Profesionistas 5º lugar • 3er. Lugar Empresas Responsables. Revista Expansión • Distintivo empresa de 10 INFONAVIT 	Periodo	GPTW	eNPS	2020	88	81	2019	84	71/74	2018	81		2017	77	
Periodo	GPTW	eNPS														
2020	88	81														
2019	84	71/74														
2018	81															
2017	77															
Modelo de Balanceo de Estructuras Organizacionales	<p>▼ Identificación capacidad excedida vs la capacidad necesaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 128 optimizaciones • 28 necesidades que se absorbieron • Reducción del Índice de Jerarquización a 19.7% 															
Modelo de colaboradores transversales + Metodologías ágiles	<p>▼ Implementación del Modelo Colaboradores Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visibilidad del Talento -Intercambio de conocimientos por grupos interdisciplinarios. • 2 años con el Programa – En 2020 se inscribieron (215 colaboradores) y en 2019 (156 colaboradores). <p>▼ 465 Colaboradores formados en la Metodología AGILE.</p> <p>▼ Aplicación AGILE en todos los Proyectos Transversales y Corporativos.</p> <p>▼ Certificación de 20 Scrum Masters.</p>															
El continuo reto del talento: planes de sucesión	<p>▼ Plan de Mentorización enfocado al crecimiento y desarrollo de sucesores clave.</p> <p>▼ Relevos Directivos críticos preparados asegurando la continuidad del negocio.</p>															





El desarrollo de los nuevos liderazgos es parte de la estrategia de MAPFRE México. Es aquí donde **impulsamos la colaboración e integración de todas las generaciones para enriquecer la cultura de trabajo**, permitiendo mejores resultados hacia nuestros clientes.

Estamos orgullosos de ser reconocidos como una de las Mejores Empresas para Trabajar en México por Great Place to Work Institute México, lo que nos lleva a un compromiso permanente con nuestro talento interno, promoviendo entornos de trabajo contruidos sobre el bienestar, una de nuestras palancas de productividad. Dentro de los beneficios que ofrecemos se encuentran:

1

Desarrollo de capital humano

- Planes de carrera
- Programa de becarios
- Gestión del talento
- Formación, alianzas académicas, mentoring y coaching

2

Balance entre vida laboral y profesional

- Esquema de horarios escalonados
- Integración de la familia
- Beneficios en salud
- Esparcimiento e integración

3

Programa de Bienestar

- Servicio Médico
- Servicio de nutrición
- Charlas de bienestar
- Sitio Web: **MAPFRE Cuida tu Salud** 
- Programa de activación física

4

Cultura laboral y valores

- Vestimenta casual
- Inclusión laboral
- Gestión de la Responsabilidad Social
- Programas de reconocimiento a plantilla laboral

5

Bienestar psicológico

- Clima laboral
- Espacios de trabajo abiertos

6

Reconocimientos institucionales

- Cumplimiento de la Norma 035
- Análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial (en proceso)
- Reconocimiento de antigüedad
- Evaluación del desempeño

Discapacidad

GRI 406-1

En MAPFRE México, reforzamos constantemente nuestras acciones en materia de inclusión laboral. Fomentamos una cultura diversa e inclusiva y mantenemos una política de cero tolerancia a la discriminación por género, sexo, identidad de género, religión, orientación sexual, afinidad política o religiosa, o cualquier motivo. Orientamos nuestros esfuerzos al desarrollo de medidas globales de diversidad que garanticen la inclusión y aportación de valor de todas las personas.

Con la finalidad de fortalecer nuestra gestión en este ámbito, se establecieron alianzas estratégicas con asociaciones locales para trabajar en la incorporación al ámbito laboral de personas con discapacidad. Como parte de nuestras acciones del Foco Social, nos encontramos dando continuidad al programa de adaptabilidad de instalaciones a nivel nacional, el cual permitirá la incorporación de personas con discapacidad de manera óptima y segura.

Durante el 2017 y el 2018 se llevó a cabo la implementación y lanzamiento del programa **Talento sin Barreras**, iniciativa a través de la cual MAPFRE pone en relieve su compromiso cultural, de accesibilidad y empleabilidad de personas cuya circunstancia de vida es la discapacidad; mediante este programa hemos logrado sensibilizar a más de 1,000 personas y concluir el proceso de incorporación de más de 20, hecho que abona al objetivo planteado en esta materia, es decir, cubrir 2% de las vacantes generadas con personas con discapacidad. Para el 2021, nuestro compromiso es alcanzar 3% de la plantilla de personal.



Al día de hoy, contamos con una plantilla de **30 personas** con alguna discapacidad.



Además, implementamos una estrategia de comunicación constante a través de la cual se dan a conocer cifras, conceptos avances y compromisos en este importante tema.



Educación e inclusión financiera

En MAPFRE México, reconocemos el papel fundamental que juega el sector asegurador para promover la educación e inclusión financiera de la población mexicana, herramientas que les permitirán tener información precisa y oportuna que oriente una mejor toma de decisiones financieras. A través de nuestros productos y servicios, buscamos aumentar su resiliencia socioeconómica al ofrecerles protección; cuidar sus ingresos y patrimonio; permitirles el acceso a oportunidades de desarrollo que maximicen su potencial, y ofrecerles un ecosistema confiable y estable.

Operamos bajo la premisa de ofrecer seguridad y prevención a nuestros clientes con su toma de decisiones en cuanto a aseguramiento, ahorro e inversión. Día con día, trabajamos para aumentar su confianza, por lo que nuestra plantilla laboral se encuentra preparada bajo los más altos estándares para ofrecerles una asesoría de calidad, cumpliendo en el periodo reportado con 112,169 horas de capacitación presencial y remota.

100% de nuestra plantilla laboral ha sido matriculada en el programa de educación financiera.

112,169 horas de capacitación presencial y remota.

En aras de democratizar la información, contamos con el apoyo de la Fundación MAPFRE, la cual genera contenidos accesibles en Internet para que cualquier persona pueda contar con este tipo de herramientas.

Microseguros

Por brindar un poco de contexto histórico, los microseguros iniciaron a partir del microcrédito, concepto ideado por el doctor Akhter Hameed Khan. Posteriormente, el doctor Muhammad Yunus desarrolló el microcrédito y fue galardonado con el Premio Nobel de la Paz en el 2006. A partir del 2000, en México comenzó un desarrollo importante de las microfinanzas, que buscan resolver el problema de la pobreza. En MAPFRE México, somos conscientes de que la población de menores ingresos es la que se encuentra mayormente expuesta a los riesgos, quienes no tienen acceso a mecanismos financieros convencionales ni de protección ni dispersión de riesgos, implicando con esto:

1. Que estos extractos de la población tengan un acceso lento al seguro.
2. Que los productos ofertados en el mercado convencional no posean las características demandadas por este segmento.

Por lo anterior, en MAPFRE México buscamos proveer servicios financieros a todos los sectores de la población, los cuales les permitan tener salud financiera que se extienda hasta sus familias y comunidades. Estamos convencidos de que las microfinanzas son un vehículo para promover el desarrollo económico cuando se orientan en fomentar el autoempleo de grupos vulnerables. Un producto de las microfinanzas en el que nos enfocamos son los microseguros.

En MAPFRE México, concebimos a los microseguros como un concepto más amplio; es decir, no solo como un instrumento que protege a la población económicamente vulnerable ante gastos imprevistos, sino como una herramienta catalizadora de desarrollo económico y cohesión social.

En estos tiempos es indispensable fomentar una cultura previsora, por eso ampliamos nuestra cartera de productos, introduciendo nuevos con enfoque en temas de vida, salud y daños, principalmente. Además, canalizamos nuestros esfuerzos en ampliar los canales de distribución.

Como parte de nuestros esfuerzos en este ámbito, contamos con un centro especializado de estudios denominado MAPFRE Economics, que surgió en el 2015 con la vocación de ser un referente en debates públicos y contribuir a las discusiones relacionadas con el sistema asegurador. Como ejemplo de ello, en el 2020 lanzamos el estudio "Inclusión financiera en seguros", para sumar al conocimiento de la sociedad y compartir información relevante sobre mecanismos que permitan elevar los niveles de bienestar, especialmente de grupos excluidos o insuficientemente atendidos. Del análisis realizado, se observa que Latinoamérica es la región líder en materia de infraestructura y regularización de este ámbito, siendo México uno de los países con mayor avance. En MAPFRE México, nos comprometemos a seguir impulsando estos mecanismos que impacten de forma positiva en la calidad de vida de las familias mexicanas.



Responsabilidad en la cadena de proveedores

Reconocemos que, para lograr nuestros compromisos ambientales, es indispensable trabajar de la mano de nuestra cadena de valor. Para lograrlo, desplegamos por primera vez un modelo de homologación con base en criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza, (ESG, por su sigla en inglés) para proveedores de servicio en los ramos de hogar y autos. Asimismo, evaluamos la aportación de certificaciones en temas de calidad y medioambiente por parte de los proveedores y firmamos cartas compromiso en estos temas.

Estas acciones implementadas nos aseguran que nuestros proveedores se encuentran alineados a nuestras aspiraciones para alcanzar la sostenibilidad y dar cumplimiento a metas nacionales y globales como la Agenda 2030.

Actualmente, hemos capacitado a 100% de nuestros proveedores homologados en materia de Derechos Humanos y criterios ESG. Reconocemos el impacto que tiene el sector asegurador en el cumplimiento de la Agenda 2030 y asumiendo nuestra responsabilidad, hemos logrado capacitar a 100% de nuestros proveedores en la materia. Esta estrecha colaboración, nos permite disponer del mejor portafolio de servicios y productos que ofrecemos todos los días a nuestros clientes.



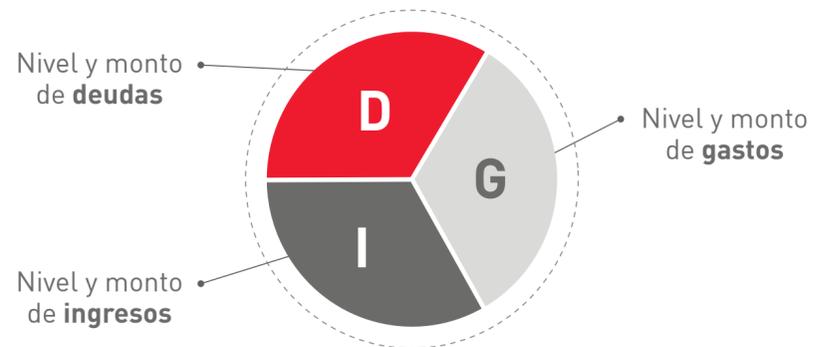
Hemos capacitado a 100% de nuestros proveedores homologados en materia de Derechos Humanos y criterios ESG.

▼ Cultura de ahorro y pensiones

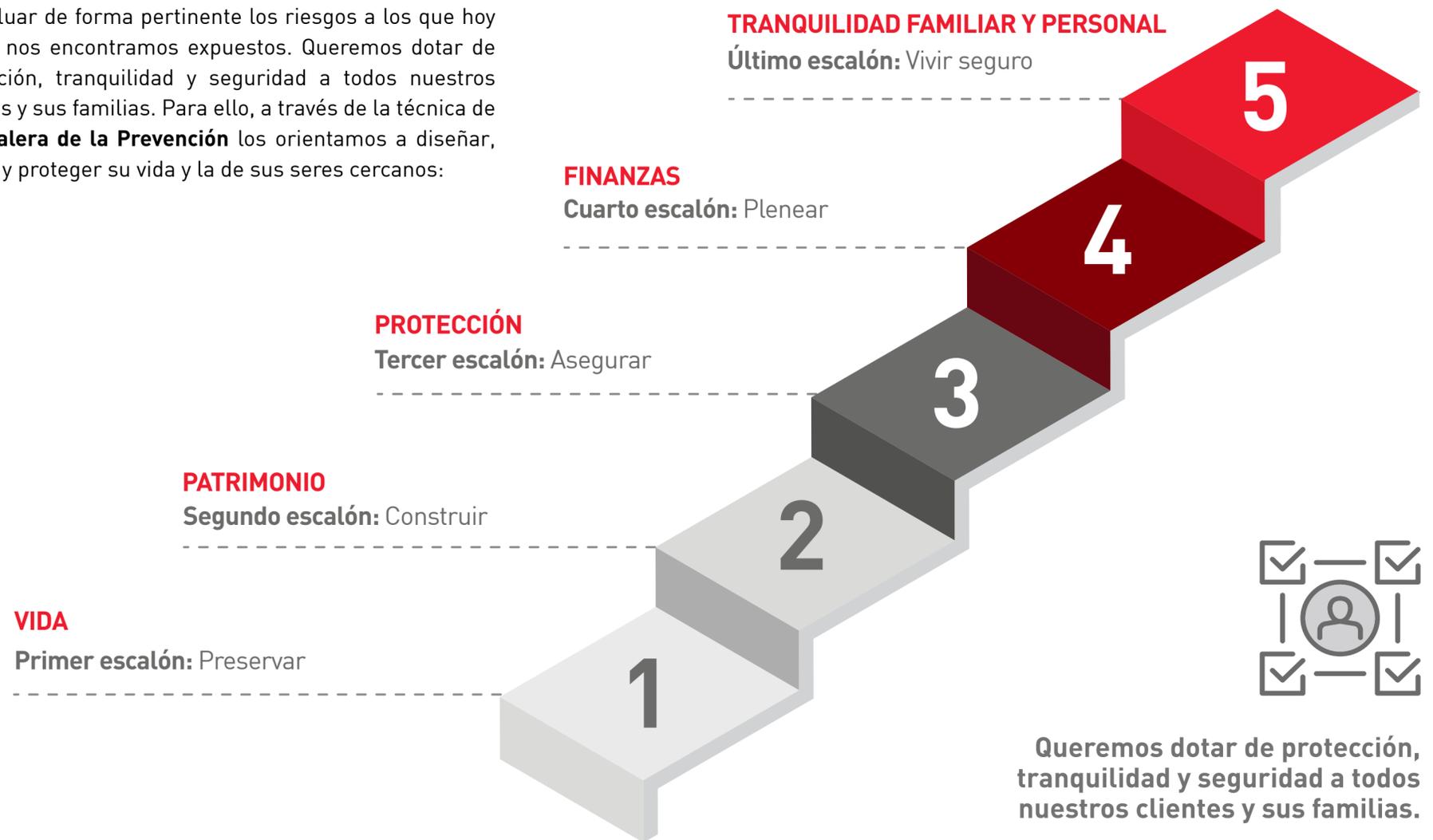
Las finanzas personales y la cultura del ahorro toman relevancia dentro de la economía familiar, lo que les permite presupuestar, ahorrar y gastar sus recursos monetarios a través del tiempo de la mejor forma posible. Fomentamos la filosofía del ahorro, ya que es un elemento clave que permitirá afrontar imprevistos en el futuro. Queremos que todos nuestros clientes vivan seguros y para ello, desarrollamos instrumentos que les brindan protección financiera y herramientas que les permitan enfrentar problemas del porvenir. Entre ellas se encuentran:

MAPFRE Check Up, una herramienta financiera que permite a nuestros clientes recibir recomendaciones sobre sus finanzas personales. Respondiendo un cuestionario de menos de 10 minutos, obtienen una clasificación y diagnóstico con sugerencias puntuales de acción. Este ejercicio, suma a la toma de decisiones oportunas, que les permitirá tener una vida financiera sana.

Los rubros o estudios que se revisan en el **Check Up Financiero** son:

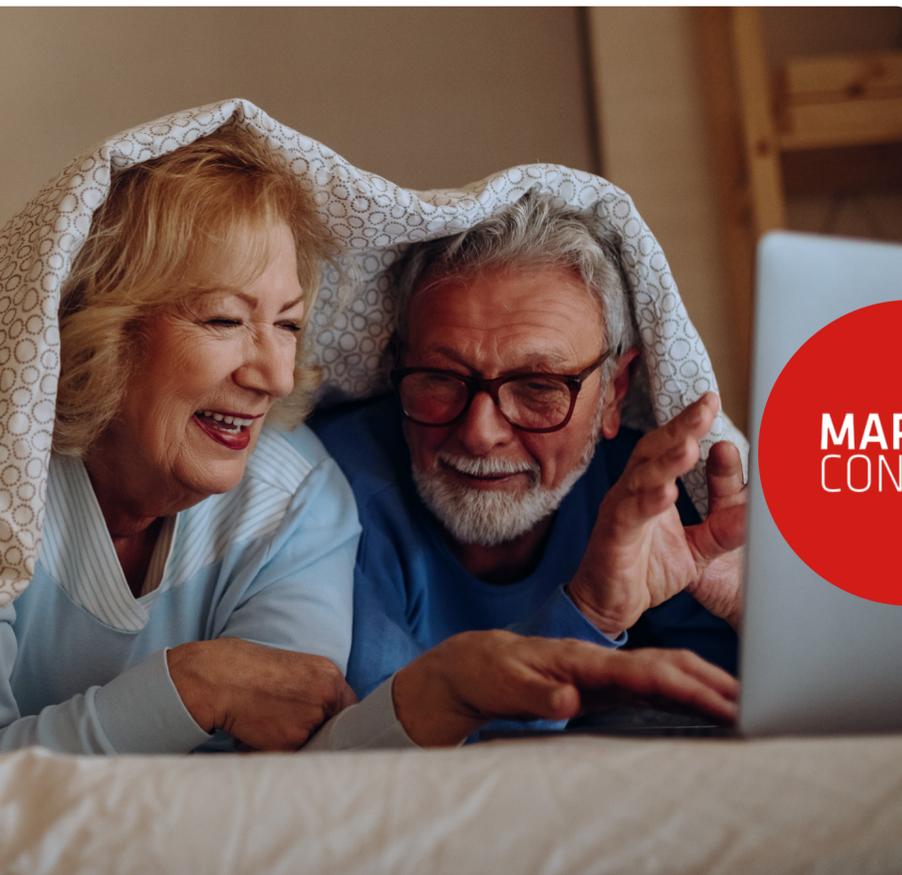


Un elemento clave para fomentar la cultura del ahorro es evaluar de forma pertinente los riesgos a los que hoy en día nos encontramos expuestos. Queremos dotar de protección, tranquilidad y seguridad a todos nuestros clientes y sus familias. Para ello, a través de la técnica de la **Escalera de la Prevención** los orientamos a diseñar, cuidar y proteger su vida y la de sus seres cercanos:



Queremos dotar de protección, tranquilidad y seguridad a todos nuestros clientes y sus familias.

En MAPFRE México, creemos que el momento ideal para empezar a proteger el patrimonio es hoy y el mejor fue ayer. Diseñamos **Calculadoras de Vida**, que de forma rápida cotizan productos de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, brindan características de ellos y proporcionan beneficios fiscales y financieros de acuerdo con cada modalidad. Como muestra de algunos de ellos tenemos:



MAPFRE
CONTIGO

Plan Contigo en tu Inversión

Este instrumento financiero innovador brinda una alternativa financiera que incrementa el capital de nuestros clientes. Estamos comprometidos en ayudarles a cumplir sus metas de vida de manera planeada y sistemática.



Plan Contigo en tu Jubilación

Este mecanismo busca entregar competitividad a los emprendimientos o negocios. Es una alternativa que aporta al ahorro de nuestros clientes, al dirigir la estrategia a la obtención de rendimientos y beneficios fiscales.



Plan Contigo en tu Retiro

Invitamos a nuestros clientes a transformar la forma en la que ahorran e invierten. Con este plan, administramos sus esfuerzos financieros para mantener la calidad de vida que merecen a lo largo de todas las etapas de su vida.



Pensiones

Los esquemas de pensiones en México fueron creados en una época donde la esperanza de vida de la población era menor, además de una población joven en crecimiento. En nuestro país, la tasa de dependencia ha ido en aumento y esto se debe a que enfrentamos un envejecimiento de población acelerado. Este fenómeno ha tenido impacto en la economía de familias mexicanas a nivel social y macroeconómico. Desde MAPFRE México, abordamos la economía del envejecimiento desde una perspectiva multisectorial.

Queremos caminar con nuestros clientes en todas las etapas de la vida y acompañarlos en la toma de decisiones que les permitan administrar y maximizar sus recursos para tener una vida tranquila y con calidad. Día con día trabajamos en la creación de herramientas como planes de ahorro para planear la etapa de retiro de forma sistémica; e instrumentos financieros que generen capital adicional para solventar la etapa de la vejez con el mayor bienestar y calidad de vida posible.

Cada año realizamos la **Semana de la Jubilación**, en la cual a través de materiales dinámicos como videos y cuestionarios difundimos información sobre herramientas y planes de ahorro, inversión y retiro. Alineados a nuestra vocación de servicio, hacemos difusión no solo para nuestros clientes, sino para la sociedad en general en nuestro sitio web y redes sociales. Asimismo, mantenemos activa nuestra participación en diferentes universidades del país y continuando nuestro propósito de ser referentes de conocimiento del sistema de pensiones, hacemos eco de los estudios de MAPFRE Economics. Queremos que todas las personas puedan acceder a información pública, veraz y confiable, teniendo como objetivo ser referentes de conocimiento del sistema de pensiones y educación financiera.

Como ejemplo de los productos que manejamos para construir un ahorro para el retiro tenemos:

Plan Jubilación: Ofrece disponibilidad, seguridad y flexibilidad. Con estos elementos, ayudamos a nuestros clientes a lograr una de las metas más importantes en la vida: tener una vejez digna.

Porque queremos estar con nuestros clientes en todo momento, desde el 2018 lanzamos nuestros **Jubila Tips**, canal en el que cada dos meses distribuimos información relevante y actualizada como consejos para la medición de gastos y herramientas para aumentar la capacidad de ahorro. De igual manera, compartimos los principales productos de jubilación y retiro.

Trabajamos constantemente para desarrollar la mejor relación con nuestros grupos de interés, por lo tanto, conocer las necesidades de todos los segmentos de la población es nuestra prioridad para asegurar nuestra cercanía con cada uno de ellos.



FOCO GOBERNANZA



GRI 102-12

Los tiempos actuales requieren una transformación en la gobernanza para poder dar cumplimiento a las agendas globales de desarrollo. La Agenda 2030 exige esquemas de participación en los que el rol del sector privado sea activo. Sumándonos a la discusión y reafirmando nuestro compromiso, definimos dos líneas de trabajo alineadas en su totalidad a acelerar el cumplimiento de esta agenda.

La Agenda 2030 es la hoja de ruta más ambiciosa de la historia de la humanidad. Está conformada por 17 ODS que tienen como propósito poner fin a la pobreza, proteger el planeta y asegurar una vida próspera para todas las personas. Este compromiso fue aprobado en el 2015 por todos los Estados Miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta Agenda reconoce que todos los agentes de desarrollo deben sumarse para alcanzar cada objetivo, siendo el sector privado uno de los actores clave para la consecución.

En MAPFRE México, asumimos este compromiso con una estrategia universal en el 2015. De igual forma, nos unimos al llamado de la Década de Acción, que a menos de 10 años para dar cumplimiento a los ODS, reconoce que se necesitan redoblar esfuerzos para progresar en cada una de las metas.

Nuestro amplio sentido de responsabilidad con la sociedad mexicana nos ha llevado a alinear nuestras acciones a los ODS. Queremos ser parte de la formación integral de las personas, al enfocar nuestros esfuerzos en el fomento del ahorro, preparación de la jubilación e impulso a la economía. Por ello, trabajamos para alcanzar los 17 ODS y con base en las prioridades del negocio y de nuestros grupos de interés, definimos nueve ODS prioritarios, en los cuales focalizaremos nuestros esfuerzos para asegurar su consecución.

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Difundir y concientizar sobre los ODS.

Visibilizar los ODS prioritarios para MAPFRE México.



Queremos ser parte de la formación integral de las personas



ODS prioritarios

- 1. Fin de la pobreza
- 3. Salud y bienestar
- 4. Educación de calidad
- 5. Igualdad de género
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- 9. Industria, innovación e infraestructura
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 13. Acción por el clima
- 17. Alianzas para lograr los objetivos



En el 2018 obtuvimos por séptimo año consecutivo la máxima calificación que otorga el Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de sostenibilidad.

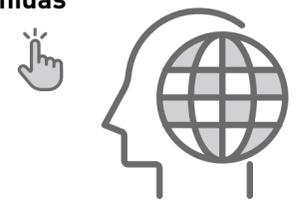
Como parte de nuestros objetivos, trabajamos en la sensibilización de nuestra plantilla laboral sobre los ODS y el impacto que tienen en nuestra sociedad. Ejemplo de esto es que en el 2018, el concurso de creatividad interna se dedicó al tema de la Agenda 2030 y nuestra revista *Mundo MAPFRE* cerró la edición del 2018 con un reportaje dedicado al mismo.

Queremos transmitir nuestros principios y valores con todos nuestros grupos de interés, por lo que nos propusimos sumar al menos 50% de nuestros proveedores homologados, que hasta ahora son 131, a este esfuerzo de difusión.

En línea con nuestros compromisos de gobernanza, en el 2004 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adoptando los 10 principios universales en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. A nivel grupo, en el 2018 obtuvimos por séptimo año consecutivo la máxima calificación que otorga el Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de sostenibilidad.

Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- 1. Derechos humanos
- 2. Estándares laborales,
- 3. Medio ambiente
- 4. Anticorrupción



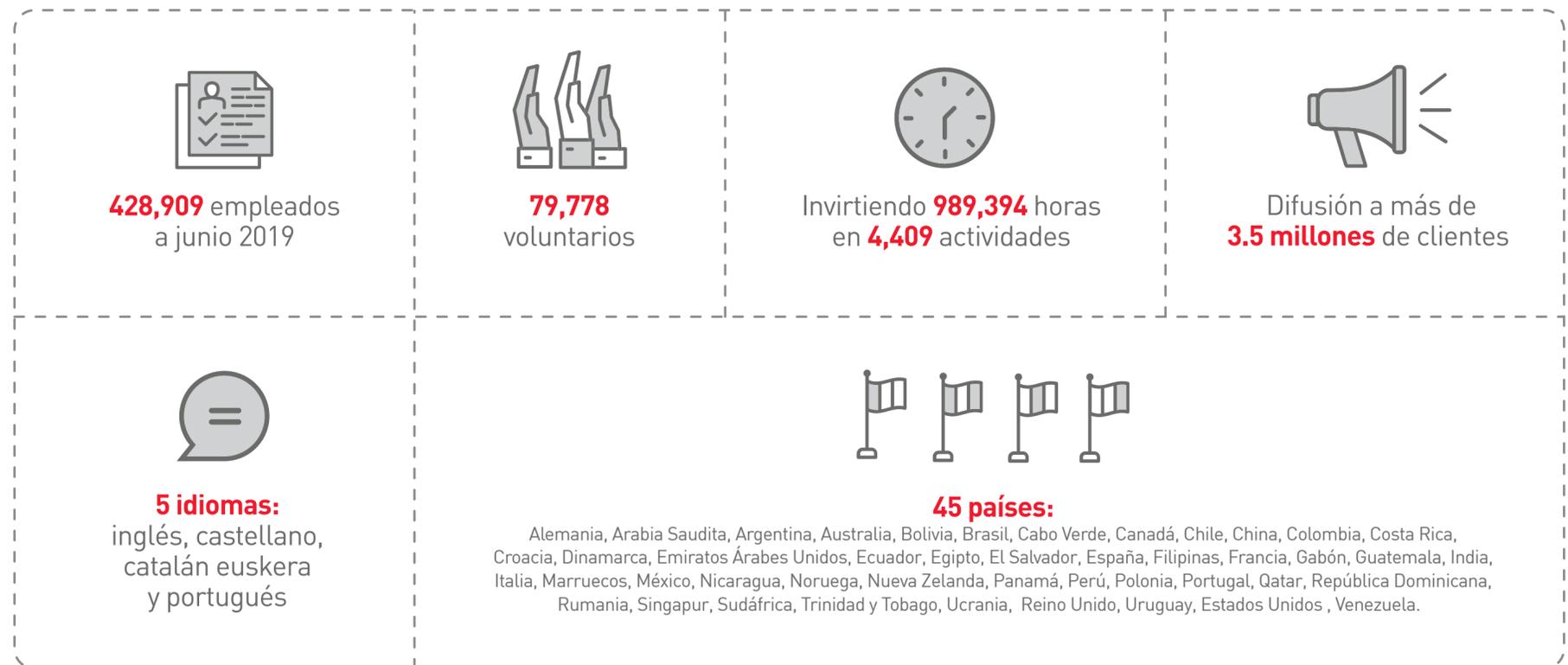
De igual manera, nos sumamos a la iniciativa Companies4SDG.

Objetivos de #Companies4SDGs:

1. Promover los ODS entre la plantilla laboral.
2. Fomentar hábitos sostenibles y acciones de contribución a los ODS.
3. Sensibilizar sobre los retos globales y la forma en la que se puede participar.
4. Alinear y fomentar un voluntariado corporativo alineado a los ODS, a través de una campaña global.
5. Ofrecer a las empresas la oportunidad de sumarse al movimiento social de la mano de expertos de otras empresas.



Continuaremos trabajando en la consecución de estos 17 ODS para asegurar el bienestar integral de nuestros clientes a lo largo de todas las etapas de su vida. Reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando por el desarrollo sostenible, por lo que en el siguiente informe presentaremos los avances de nuestro Plan de Sostenibilidad 2022-2024, en el que haremos de la sostenibilidad el eje de las estrategias.



De manera integral trabajamos nuestras acciones sociales esperando tengan impacto en el medioambiente, es por lo que nuestro sentido de responsabilidad sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza se encuentra en nuestro ADN, por tal motivo, en el 2018 presentamos nuestro nuevo fondo de inversión "Capital Responsable", el cual invierte en activos que cumplen con criterios ESG. En el 2019, creamos un espacio dedicado a la inversión socialmente responsable (ISR). Este paso que dimos, surge a raíz de nuestra adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, iniciativa en colaboración con el Pacto Mundial de la ONU.



ESTRATEGIA COVID-19

ESTRATEGIA COVID-19

Como líderes de la industria aseguradora y expertos en la atención de entornos impredecibles, buscamos siempre actuar con inmediatez frente a cualquier situación y ante la llegada de la emergencia sanitaria por Covid-19 no fue la excepción, ya que vimos dentro de la incertidumbre, una nueva oportunidad.

Al inicio de la contingencia, la sociedad mexicana se encontraba en un estado de incertidumbre con respecto a lo que pudiera acontecer, sabíamos que esta pandemia cambiaría el estilo de vida de las personas y en consecuencia traería cambios en las necesidades de ahorro y protección.

En MAPFRE México, nos dimos cuenta de que lo primero en lo que debíamos enfocarnos era en garantizar la salud y cuidado de nuestra plantilla, sabiendo que solo unidos y seguros podríamos dar respuesta de manera efectiva a nuestros clientes. Así fue que logramos en tan solo 48 horas que 90% de nuestra plantilla se trasladara a modo de trabajo remoto para que estuvieran cerca de lo que más importa: sus familias.

La contingencia sanitaria que enfrentamos en México y a nivel global, provocado por el esparcimiento de Covid-19, requirió de actos de mucha coordinación para enfrentar la crisis y responder como una sociedad unificada. Por ello, conformamos órganos de gobierno que desde el 17 de marzo del 2020 sostuvieron reuniones diarias para dar respuesta a la contingencia sanitaria.

Lo primero en lo que debíamos enfocarnos era en garantizar la salud y cuidado de nuestra plantilla, sabiendo que **solo unidos y seguros podríamos dar respuesta de manera efectiva a nuestros clientes.**

Comité de Crisis y CN

- Comité de Dirección
- Director de Seguridad

Centro Permanente de Seguridad de la Crisis

- Director de Seguridad
- Especialista en Continuidad de Negocio
- Especialista en MA, Protección Civil, SH y Seg. Fis.

Grupo de Trabajo COVID-19

- Recursos Humanos
- Tecnologías de la Información
- Área Legal
- D. Técnica
- D. Ops
- D. Comercial
- SSGG
- Comunicaciones / Mkt
- Doctor
- Seguridad y MA



De forma conjunta, desplegamos un plan integrado enfocado en garantizar cuatro acciones principales:

1 **Protección de nuestra plantilla laboral y sus familias.**

Implementamos protocolos muy específicos para proteger la salud y bienestar de nuestra plantilla laboral y de sus familias, quienes son nuestra prioridad número uno. De manera inmediata, desplegamos nuestro plan de teletrabajo **MAPFRE México se queda en casa**. Este plan contempló las siguientes medidas de apoyo: flexibilidad de pagos, ampliación de canales de operación e incentivos para la continuidad del negocio.

Creamos el **Centro Permanente de Seguimiento**, cuya función fue resolver dudas o comentarios relacionados a Covid-19 y dirigir las acciones relacionadas a la prevención. **La Comisión de Seguridad e Higiene MAPFRE México** mantenía contacto continuo con la plantilla laboral para comunicar medidas de higiene, preventivas, recomendaciones de actividades de entretenimiento y activación en casa, así como protocolos de vuelta a actividades presenciales.

Garantizamos la seguridad principal de nuestra plantilla en campo al ofrecerles el equipo de protección necesario para continuar operando y que resultó en una inversión de 5 millones de pesos.

Nuestra plantilla laboral y sus familias, son nuestra prioridad número uno.

2 **Mantener la eficacia en nuestras operaciones hacia nuestros clientes.**

Demostando nuestra capacidad para continuar con nuestras operaciones durante y después de un incidente disruptivo, pusimos en marcha nuestro **Plan de Continuidad del Negocio**, con el objetivo de continuar proporcionando soluciones de forma ágil y eficaz ante emergencias sanitarias como en este caso.

Este plan tiene también como objetivo aminorar la repercusión de los posibles impactos sobre las actividades de negocio, garantizando que los datos y funciones esenciales sean preservados o, de no ser posible, que tales datos o funciones se recuperen, oportuna y progresivamente hasta la vuelta a la normalidad.



3

Fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

Buscando brindar información personalizada en todo momento, aumentamos los canales de comunicación tanto tradicionales como digitales:

MEDIPHONE

Pusimos a disposición de todos nuestros clientes, socios comerciales y plantilla laboral el servicio MEDIPHONE, asesoría médica sin costo. Este beneficio contó con servicio de atención telefónica 24/7 para resolver cualquier inquietud relacionada a síntomas y padecimientos de Covid-19.

MAPFRE CONTIGO

Habilitamos MAPFRE Contigo, herramienta digital multicanal que utiliza tecnologías de geolocalización e inteligencia artificial, para dar respuesta y atención a nuestros clientes.

APOYO PSICOLOGICO

Compartimos información de instituciones que ofrecen un servicio de asesoramiento psicológico gratuito.

4

Apoyo a nuestras comunidades y población vulnerable ante Covid-19

Se destinaron más de 26 millones de pesos a esfuerzos ante Covid-19, además como parte de los apoyos coordinados desde Fundación MAPFRE, durante mayo del 2020, entregamos más de 10,000 paquetes de alimentos para personal médico. Dichas donaciones fueron entregadas en el Hospital Juárez de México, Centro Médico Nacional Siglo XXI, Hospital de Especialidades Centro Médico Nacional La Raza, el Instituto Nacional de Nutrición y el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.

Buscando fortalecer las necesidades del sector salud ante la alta ocupación de hospitales por pacientes infectados de Covid-19, donamos equipo médico para la atención pronta e inmediata, entre ellos: 135 monitores, tres centrales de monitoreo, dos equipos completos de laringoscopio, 160 oxímetros de pulso y 60 electrocardiógrafos.

Asimismo, para complementar nuestra campaña de donaciones, otorgamos insumos de limpieza y protección para el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, y realizamos la donación de 5,280 paquetes de protección para el Hospital General de Valle Bravo.

Finalmente, a través del programa **Una Voz Amiga**, 65 voluntarios brindaron apoyo a adultos mayores en cinco instituciones, beneficiando a más de 500 personas.

La sociedad mexicana se ha enfrentado con valentía ante este desafío y desde MAPFRE México estamos seguros de que estos esfuerzos nos permitirán mirar hacia el futuro con esperanza y nuevos aprendizajes para nuestra plantilla laboral, nuestros clientes y las comunidades en las que nuestras operaciones generan impacto.



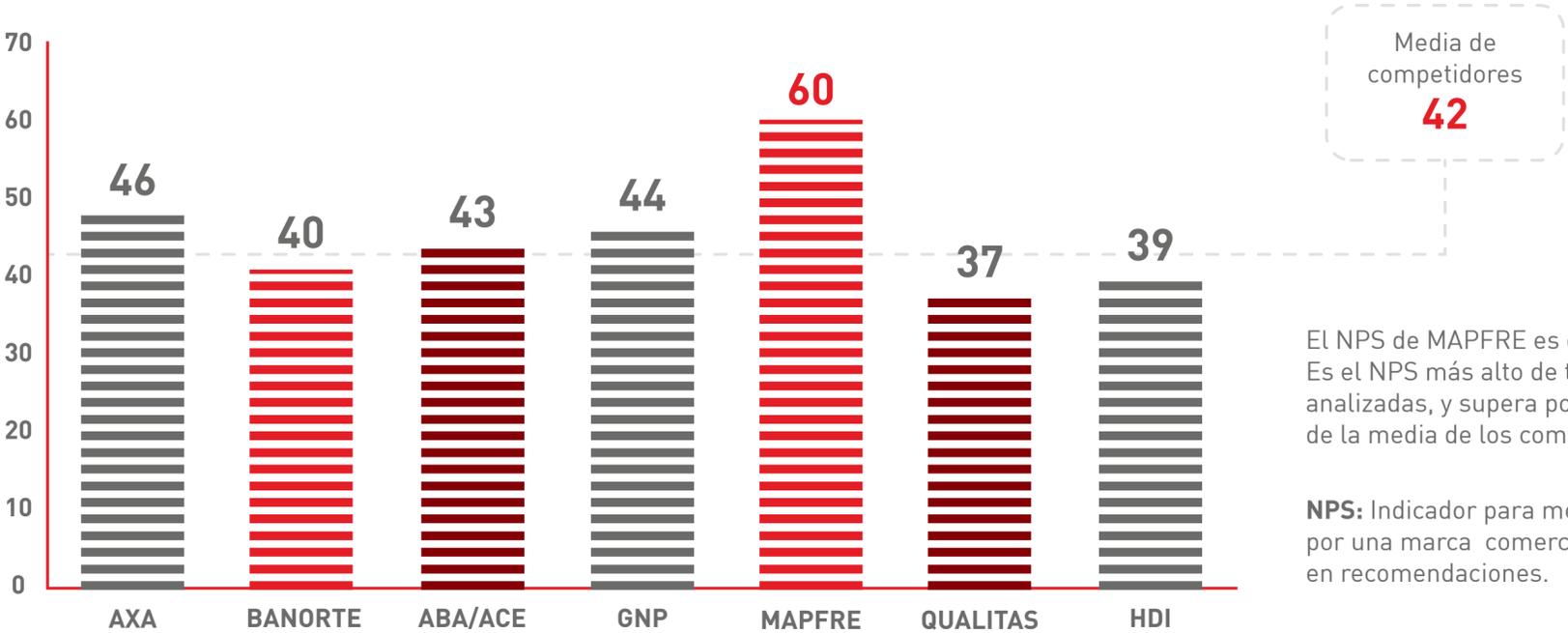
DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

GRI 102-12

Resultados NPS

En MAPFRE, nuestros resultados nos posicionan en primer lugar, ubicándonos 18 puntos por encima de la media.



El NPS de MAPFRE es de 60. Es el NPS más alto de todas las compañías analizadas, y supera por 18 puntos el NPS de la media de los competidores (42).

NPS: Indicador para medir lealtad del cliente por una marca comercial registrada, se basa en recomendaciones.

Distintivos México



SOBRE ESTE INFORME

GRI 102-46, 102-48

El presente informe se elaboró de conformidad con los estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su modalidad Esencial. La información presentada incluye operaciones de MAPFRE México y Grupo MAPFRE con base en la selección del contenido, considerando la relevancia de los temas e indicadores resultados de nuestro Estudio de Materialidad.

Este documento representa nuestro noveno ejercicio de reporte. Describe las actividades relacionadas con la gestión de responsabilidad social de MAPFRE México e incluye a las sociedades sobre las que tiene control. El reporte comprende las actividades realizadas entre el 1° de enero del 2018 y el 31 de diciembre del 2020. Durante este periodo, la empresa no ha sufrido cambios organizacionales relevantes que afecten la comparabilidad.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
GRI 102: CONTENIDOS GENERAL								
Perfil de la organización								
102-1	Nombre de la organización	MAPFRE México						
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Negocio de Seguros en México, principales actividades: Seguros de Autos, Vida, Accidentes y Enfermedades, Daños, Fianzas y Seguros de Crédito. Servicio integral de Defensa Jurídica, Centros Especializados de Atención de Siniestro, una amplia red médica.			Nuestra oferta comercial pp. 14-16			
102-3	Ubicación de la sede	Ciudad de México, México			Sobre nosotros pp. 6-11			
102-4	Ubicación de las operaciones	LATAM Norte: México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, República Dominicana. LATAM Sur: Panama, Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Chile Argentina, Uruguay. Brasil: Brasil, Paraguay, Puerto Rico.			Sobre nosotros pp. 6-11			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima			Sociedad anónima			
102-6	Mercados servidos	Ubicación geográficas: México Sector: privado y público Tipo de clientes: empresas y personas			Sobre nosotros pp. anónima			
102-7	Tamaño de la organización	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . MAPFRE México Principales Magnitudes Capital Financiero Capital Productivo Capital Humano			Sobre nosotros pp. 6-11 Magnitudes económicas pp. 25-26			

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	1584 colaboradores	1,095 colaboradores	1,068 colaboradores	<p>1443 colaboradores Hombres: 50.5% Mujeres: 49.4% Alta dirección: hombres: 2, edad promedio: 57, tipo de contrato: permanente: 2</p> <p>Dirección: Hombres: 37, mujeres: 15, edad promedio: mujeres: 43, hombres: 48, tipo de contrato: permanente: 52</p> <p>Jefes y mandos: hombres: 103, mujeres: 112, edad promedio: mujeres: 40, hombres: 40, tipo de contrato: permanente: 215</p> <p>Técnicos: hombre: 468, mujeres: 404, edad promedio: mujeres: 36, hombres: 36, tipo de contrato: permanente: 872</p> <p>Administrativos y personal de apoyo: hombres: 119, mujeres: 183, edad promedio: mujeres: 36., hombres: 34, tipo de contrato: permanente: 302</p>		8, 10	
102-9	Cadena de suministro	Distribución multicanal: se divide en entre oficinas, delegadas y agentes. Adicionalmente se tiene relación con corredores y brokers. Se cuenta con aliados comerciales que distribuyen los productos a sus clientes y socios.	Distribución multicanal: se divide en entre oficinas, delegadas y agentes. Adicionalmente se tiene relación con corredores y brokers.					
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	El cambio de operaciones a un nuevo edificio inteligente, se basa en un modelo de "espacios abiertos" que a través del uso de nuevas tecnologías permite mitigar la huella ecológica.	No se presentaron cambios significativos en las operaciones de la cadena de suministro.					
102-11	Principio o enfoque de precaución	Se cuenta con un área de Gestión de Riesgos, la cual analiza todos los aspectos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones. Se cuenta con una Política de Gestión de Riesgos, la cual clasifica los principales riesgos en: <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de Suscripción. • Riesgo de Mercado. • Riesgo de Crédito. • Riesgo Operacional. • Riesgo de Liquidez y Concentración. • Riesgo de Incumplimiento. • Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo. • Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente. 	<p>Foco ambiental pp. 36-40</p> <p>Se cuenta con un área de Gestión de Riesgos, la cual analiza todos los aspectos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones. Se cuenta con una política de gestión de riesgos, la cual clasifica los principales riesgos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de Suscripción. • Riesgo de Mercado. • Riesgo de Crédito. • Riesgo Operacional. • Riesgo de Liquidez y Concentración. • Riesgo de Incumplimiento. • Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo. • Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente. 					

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
102-12	Iniciativas externas	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . Capital Humano Anexo Voluntariado	Gestión y seguimiento de Asuntos Materiales pp. 29-32	Foco Gobernanza pp. 53-55	Distintivos y Reconocimientos pp. 61			
102-13	Afiliación a asociaciones		Normas de Información Financiera Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)		Normas de Información Financiera Pacto Mundial Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) Asociación Latinoamericana de Seguro Agropecuario (ALASA) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) Centro de experimentación y seguridad vial (CESVI) Comité de oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA) Colegio Nacional de Actuarios (CONAC) Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) Cemefi			1, 3
Estrategia								
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del presidente Informe integrado 2017		Carta Bienvenida pp. 3-4				
Ética e integridad								
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Valores: Solvencia, Integridad, Vocación de servicio, Innovación para el liderazgo y Equipo Comprometido. Principios: Institucionales, empresariales y organizativos Normas de Conducta Respeto a las personas Igualdad de oportunidades y no discriminación • Conciliación vida laboral y personal • Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional		Misión y visión pp. 12-13	Buen Gobierno pp. 19-23	Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno.	16	1
Gobernanza								
102-18	Estructura de gobernanza	Comité de Dirección Consejo de Administración Comité de Auditoría Comité de Inversiones Comité de Reaseguro Comité de Comunicación y Control Comité de ética Comité de prevención de Blanqueo de Capitales Comité Corporativo de RSC		Sobre nosotros pp. 6-11	Buen Gobierno pp. 19-23	Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno.		10

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
Participación de los grupos de interés								
102-40	Lista de grupos de interés	Clientes Distribuidores Colaboradores (as) Proveedores Servicio Proveedores Soporte		Buen Gobierno pp. 19-23	Materialidad pp. 28-32			1 al 10
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			100%			8	1,2,3,4,6
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Los grupos de interés para MAPFRE México son todas aquellas personas, grupos, organizaciones e Instituciones que tienen algún tipo de injerencia en el negocio de forma directa o incluso indirecta, viéndose impactados en mayor o menor medida, positiva o negativamente, por las acciones de MAPFRE.		Buen Gobierno pp. 19-23	Materialidad pp. 28-32			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . Ética y responsabilidad social- Modelo de creación de valor sostenible. Capital social y relacional- Canales de relación. Materialidad, relevancia e inclusividad		Buen Gobierno pp. 19-23		Ciberseguridad y privacidad de datos.		1 al 10
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . Sistema de Gobierno Ética y responsabilidad social - Modelo de Creación de Valor Sostenible Gestión de Riesgos Capital Social y Relacional Materialidad, relevancia e inclusividad		Buen Gobierno pp. 19-23		Ciberseguridad y privacidad de datos.		1 al 10
Prácticas para la elaboración de informes								
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	MAPFRE Unidad de Servicios MAPFRE Servicios Mexicanos	MAPFRE Defensa Legal MAPFRE Inc.	Tepeyac Asesores MAPFRE FIANZAS	Se excluyen estas empresas CESVI	México Asistencia		

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
102-47	Lista de temas materiales	1. Privacidad de datos 2. Lucha contra la corrupción 3. Obligaciones tributarias 4. Seguridad y salud en el trabajo 5. Principios éticos y valores 6. Seguridad digital 7. Cultura de respeto 8. Derechos Humanos 9. Gestión de talento	1. Seguridad y privacidad de los datos 2. Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno 3. Cumplimiento y respeto de los derechos humanos 4. Satisfacción del cliente y calidad 5. Ciberseguridad 6. Salud y bienestar de los empleados 7. Calidad en el empleo 8. Innovación	1. Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno 2. Ciberseguridad y privacidad de datos 3. Seguridad y salud laboral de los empleados 4. No discriminación 5. Cambio climático 6. Huella de carbono	1. Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno 2. Ciberseguridad y privacidad de datos 3. Seguridad y salud laboral de los empleados 4. No discriminación 5. Cambio climático 6. Huella de carbono			1 al 10
102-48	Reexpresión de la información	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . Bases de preparación y presentación del informe.  Informe Verificación Externa.	Sobre este informe pp.					
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Revisar siguientes secciones en Informe Integrado 2017 . Información complementaria 	Materialidad pp. 28-32		Sobre este informe pp. 62			
102-50	Periodo objeto del informe	Toda la información contenida corresponde al ejercicio fiscal 2017. Este ejercicio de elaboración y presentación de Informe integrado tiene una periodicidad anual, teniendo como antecedente al documento correspondiente al ejercicio 2016.	2018	2019	2020			
102-51	Fecha del último informe	2016	2017					
102-52	Ciclo de elaboración de informes	anual						
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	www.mapfre.com.mx  MAPFRE en el mundo/México/ Seguros MAPFRE/ Sobre MAPFRE México/ Responsabilidad Social						
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este Informe se elaboró de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares del Global Reporting Initiative.	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative					
102-55	Índice de contenidos GRI	Revisar sección Tabla de contenidos GRI del Informe integrado de 2017	Índice GRI pp. 63-69					
102-56	Verificación externa	Si. Avalado por KPMG	MAPFRE México participa en los procesos de verificación externa de los Informes Anuales Integrados. Publicamos con total transparencia los informes anuales de responsabilidad social, siguiendo las directrices internacionales de Global Reporting Initiative (GRI). Consulta los informes anuales corporativos de los últimos años aquí 					

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017								
Perfil de la organización								
103-1	Explicación del tema material y su cobertura				Materialidad pp. 28-32			1 al 10
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Durante el 2017 MAPFRE generó procedimientos (incluidas evaluaciones), específicos basados en la normativa establecida.			Gestión y seguimiento de Asuntos Materiales pp. 29-32			1 al 10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión				Gestión y seguimiento de Asuntos Materiales pp. 29-32			
GRI 205: Lucha contra la corrupción								
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		500	2,800	3,450	Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno.	16	10
GRI 302: Energía 2017								
302-2	Consumo energético fuera de la organización	No material	No se cuenta con el dato	2544654 kWh	2068043 kWh	Cambio climático	7, 8, 12, 13	7, 8, 9
GRI 305: Emisiones 2017								
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones totales: 2,813 CO ₂ eq (TON) Se evaluaron los alcances 1 y alcance 2	1055.35 t CO ₂ e	881.74 t CO ₂ e	Tabla de verificación se encuentra en proceso	Huella de carbono	3, 12, 13, 14, 15	7, 8, 9
GRI 401: Empleo 2017								
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		No se cuenta con el dato	NOM-026-STPS-2008 NOM-030-STPS-2009	Inclusión y talento pp. 41-42 NOM-001-STPS-2008 NOM-017-STPS-2008 NOM-019-STPS-2011 NOM-002-STPS-2010 NOM-006-STPS-2014 NOM-005-STPS-1998 NOM-018-STPS-2015 NOM-029-STPS-2011 NOM-022-STPS-2015 NOM-011-STPS-2001 NOM-020-STPS-2011 NOM-009-STPS-2011 NOM-004-STPS-1999	Seguridad y salud laboral de la plantilla de personal.	8	1 al 6

Estándar	Descripción	Dato 2017	Dato 2018	Dato 2019	Dato 2020	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
GRI 406: No discriminación 2017								
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	0	0	1. Estatus cerrado	0	No discriminación	5, 8	1, 2, 6
GRI 418: Privacidad del cliente 2017								
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	0	Durante el periodo 2018-2020 no se han tenido			Ciberseguridad y privacidad de datos.	16	1, 2, 3, 10



www.mapfre.com.mx 

Para el presente reporte se utilizó la forma de los sustantivos, adjetivos y pronombres masculinos no solo para referirse a los individuos de ese sexo, sino también en los contextos apropiados para designar a la clase que corresponde a todos los individuos de la especie sin distinción de sexos.

En MAPFRE México, reconocemos todas las identidades de género, promovemos la libertad de expresión y rechazamos cualquier tipo de práctica discriminatoria o sexista.