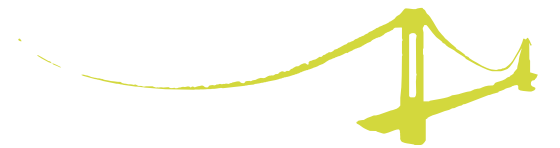


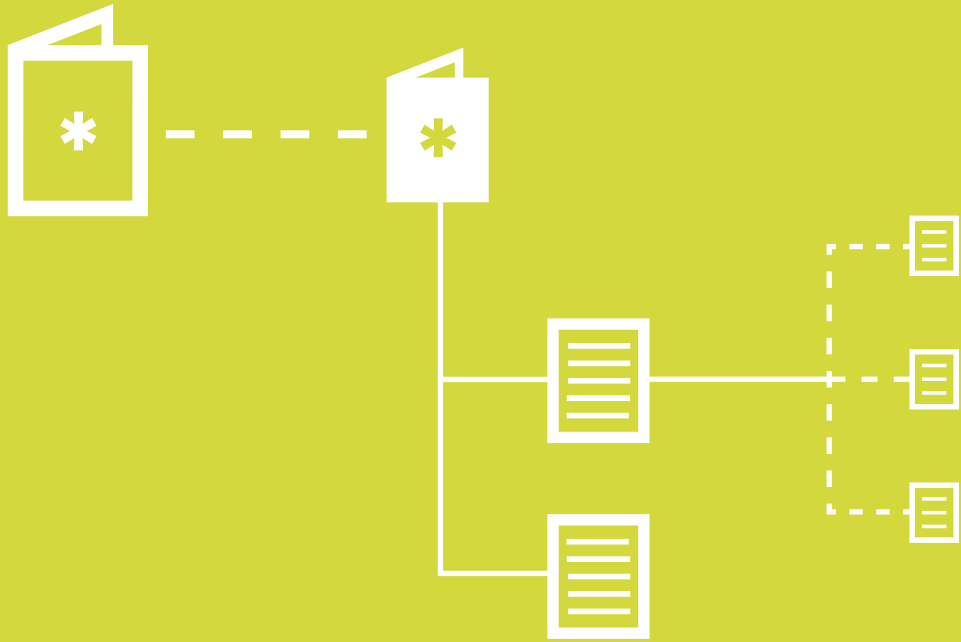
Informe Anual 2009

► Responsabilidad Social



## ► Responsabilidad Social





# ▶ Contenidos

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1 ▶ CARTA DEL PRESIDENTE > 4

#### 2 ▶ INFORMACIÓN GENERAL > 6

- 2.1. HISTORIA DE MAPFRE MÉXICO >8
- 2.2. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y BUEN GOBIERNO >9
- 2.3. UNA EMPRESA SUSTENTABLE >11

### 3 ▶ MAPFRE MÉXICO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL > 12

- 3.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MODELO DE ACTUACIÓN >14
- 3.2. GRUPOS DE INTERÉS >15
- 3.3. GESTIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO >15
- 3.4. SISTEMA DE ACTUACIÓN ÉTICA >16
- 3.5. PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL >17

### 4 ▶ DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE MÉXICO > 18

#### 5 ▶ DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE MÉXICO > 20

- 5.1. MAPFRE MÉXICO Y SU PERSONAL >21
- 5.2. MAPFRE MÉXICO Y SUS CLIENTES >35
- 5.3. MAPFRE MÉXICO Y SUS MEDIADORES >39
- 5.4. MAPFRE MÉXICO Y SUS PROVEEDORES >40

### 6 ▶ DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE MÉXICO > 42

#### 7 ▶ INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA > 46

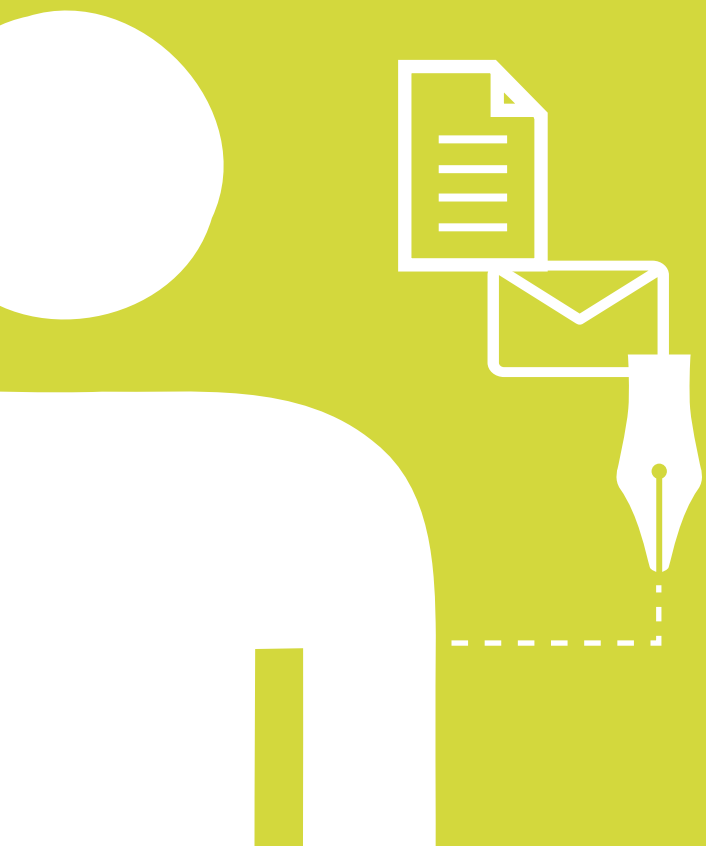
- 7.1. ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS Y CONTRIBUIMOS >47
- 7.2. PREMIOS, DISTINCIONES, RECONOCIMIENTOS Y ASOCIACIONES >47
- 7.3. ÍNDICE DE INDICADORES GRI >48
- 7.4. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y NIVEL DE APLICACIÓN INDICADORES GRI V3 >54
- 7.5. INFORME DE VERIFICACIÓN >56

### ▶ INFORME ANUAL FUNDACIÓN MAPFRE > 58

- INTRODUCCIÓN >59
- INSTITUTO DE SEGURIDAD VIAL >61
- INSTITUTO DE ACCIÓN SOCIAL >63
- INSTITUTO DE SALUD, PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE >64
- INSTITUTO EN CIENCIAS DEL SEGURO >65
- INSTITUTO DE CULTURA >66
- OTROS PROYECTOS >67

### ▶ CONTACTO > 68

# 1 Carta del Presidente





**JOSÉ RAMÓN TOMÁS FORÉS**

Presidente Ejecutivo MAPFRE México

### ► **Apreciable Lector:**

Usted tiene en sus manos el primer Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México, este esfuerzo por integrar el desempeño de nuestra empresa y su contribución al desarrollo sustentable del país ha sido elaborado conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras aplicables a las entidades aseguradoras y verificado por la firma auditora Ernst & Young.

La transparencia y la rendición de cuentas son una condición sine qua non que MAPFRE México ha asumido para tener un desenvolvimiento inequívoco de una gestión socialmente responsable. A un año de haber solventado una crisis económica global de severas consecuencias para la economía mundial, es

indispensable tener una conducta empresarial ligada al compromiso permanente por la responsabilidad social, atendiendo cabalmente los impactos sociolaborales, económicos y medioambientales que nuestra actividad genera.

Para MAPFRE México, 2009 representó un año de oportunidades, de grandes retos y de introspección pues, a pesar de la grave crisis económica y de la crisis sanitaria desatada por el virus AH1N1, nuestra organización mantuvo sus operaciones de forma creciente, considerando al factor humano y sin haber reestructurado su plantilla laboral.

MAPFRE México es una Empresa Socialmente Responsable distinguida por el Centro Mexicano para la Filantropía, considerada como una de las Mejores Empresas para Trabajar por el Great Place to Work Institute México y certificada en el Modelo de Equidad de Género por el Instituto Nacional de las Mujeres, lo cual sólo es un reflejo público de nuestros grandes esfuerzos por tener y formar parte de una compañía rentable y plenamente comprometida con su entorno.

En este documento, damos a conocer información relevante para todos nuestros grupos de interés, en él encontrará, entre otras cosas, nuestra política de Responsabilidad Social, sus ejes de actuación y la manera en la que identificamos a nuestros grupos de interés.

Además, también dispone de información acerca de nuestra operación responsable en la gestión de riesgos, datos económicos que destacan nuestro buen desempeño empresarial, nuestras prácticas de excelencia en atención al cliente, en materia de sustentabilidad, inclusión laboral, perspectiva de género y condiciones de balance de vida trabajo-familia.

MAPFRE México reconoce que gracias a sus grupos de interés ha tenido excelentes resultados, por lo cual asume un firme compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas hacia todos ellos

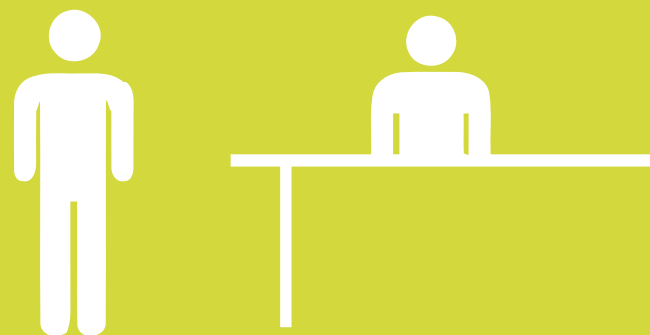
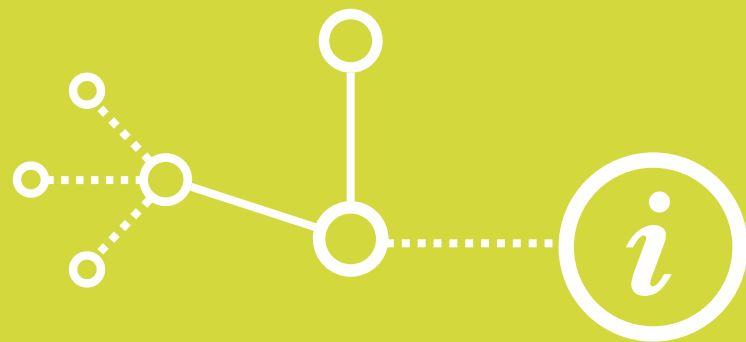
Con el lema Ser Grande es una Actitud, es que actuamos para sacar lo mejor de nosotros al poder brindar servicios de calidad y contribuir al desarrollo del país de manera responsable y sustentable.

Atentamente,

**JOSÉ RAMÓN TOMÁS FORÉS**

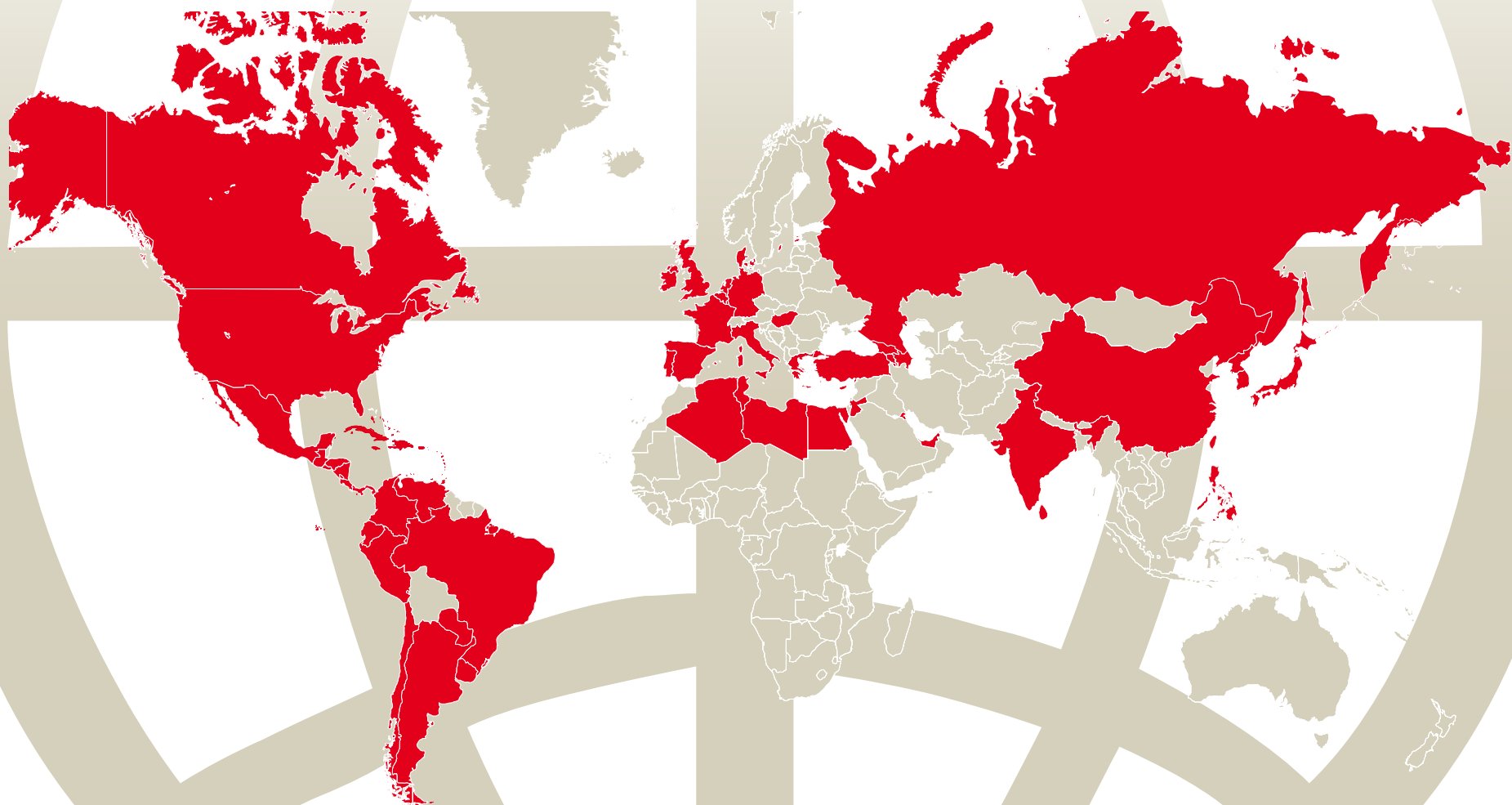
Presidente Ejecutivo MAPFRE México

# 2 Información general



## ► Implantación Internacional

MAPFRE México forma parte de un grupo empresarial con más de 75 años de experiencia abarcando todos los ámbitos de la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera, inmobiliaria y de servicio. MAPFRE, S.A. -nuestra casa matriz- radica en Madrid, España, y tiene presencia en 43 países de Europa, América, África y Asia, otorgando empleo a 35,225 colaboradores.





## 2.1 Historia de MAPFRE en México

El 16 de marzo de 1944 con un capital de un millón de pesos, se funda Seguros Tepeyac, S.A.

En 1990, Seguros Tepeyac se asoció con el Sistema MAPFRE y comenzó una nueva etapa de firme crecimiento y desarrollo. Para el 2000, el Sistema MAPFRE adquirió el 100% de las acciones de Seguros Tepeyac y nació de esta manera MAPFRE en México.

En MAPFRE México contamos con la red más amplia de oficinas a lo largo del territorio nacional –actualmente contamos con más de 390 oficinas situadas alrededor de la República Mexicana.

El negocio en México se concentra en Seguros de Autos, Vida, Accidentes y Enfermedades, Daños, Fianzas y Seguros de Crédito. Brindamos servicio integral a nuestros Asegurados con Defensa Jurídica, Centros Especializados de Atención de Siniestro, una amplia red médica y de talleres.

Destaca la actividad pionera en el mundo que desarrollan los centros de investigación de MAPFRE en prevención de accidentes, peritación y reparación de daños.



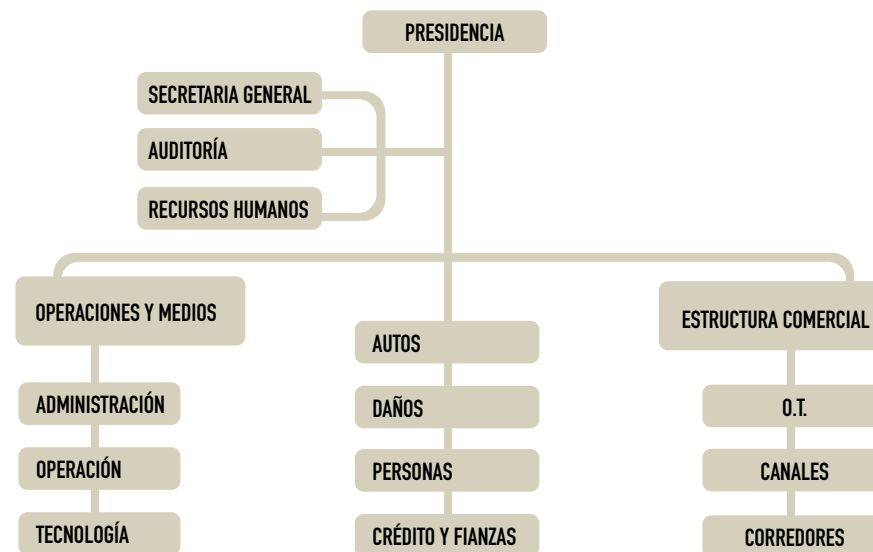
## ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

La plantilla de MAPFRE México está compuesta por dos oficinas centrales y 18 oficinas divisionales.

Colaboradores	2007	2008	2009
Número de empleados	1,344	1,521	1,584
Nota: No incluye a FinanMadrid, Crédito y Fianzas			
Red Comercial	2007	2008	2009
Agentes	4,250	4,912	5,629
Corredores	115	128	149
<b>Total</b>	<b>4,365</b>	<b>5,040</b>	<b>5,778</b>
Oficinas	2007	2008	2009
Ofic. Centrales	2	2	2
Ofic. Regionales	17	17	18
Ofic. Comerciales y Directas	72	72	64
Ofic. Delegadas	299	300	308
	390	391	392

## 2.2. Organización/ Estructura y Buen Gobierno Corporativo

La entidad se organiza internamente de la siguiente manera:



MAPFRE México cuenta con un Consejo de Administración integrado por 9 consejeros, 7 de ellos independientes<sup>1</sup>:

El Consejo de Administración opera a través de diversos comités, a saber: Comité de Auditoría, Comité de Inversiones, Comité de Riesgos, Comité de Reaseguro y Comité de Comunicación y Control.

Con un apego puntual a la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, MAPFRE México evita el conflicto de intereses a través de la figura del contralor normativo, además, los consejeros están obligados a abstenerse expresamente de participar en la deliberación y votación de cualquier asunto que implique para ellos un conflicto de intereses.

Asimismo, en materia de experiencia exigible a los consejeros, la Ley antes citada determina la experiencia y capacitación exigible a los consejeros, pudiendo la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas con acuerdo de la Junta de Gobierno, en su calidad de autoridad, remover o suspender a dichos miembros cuando considere que no cuentan, entre otros aspectos, de suficiente capacidad y experiencia para el desempeño de sus funciones.

<sup>1</sup> El Presidente del Consejo de Administración a su vez ocupa la Presidencia de MAPFRE México.

## EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

MAPFRE México, además de estar regida por la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, en términos de Gobierno Corporativo, se rige a través del Código de Buen Gobierno MAPFRE, disponible en la página web corporativa y que establece los principios Institucionales y empresariales que deben regir la actuación de la entidad.

### • PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

**Independencia.** MAPFRE es un grupo independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase, como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz.

**Actuación Ética y Socialmente Responsable.** Como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan y con los de la Sociedad en general.

**Humanismo.** Basado en el convencimiento de que quienes integran el Sistema MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre sí deben regirse por el respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

**Rigurosa separación entre las actividades empresariales** del Grupo MAPFRE, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas, **y las actividades de la FUNDACIÓN MAPFRE**, cuyos objetivos son de interés general y de carácter social, y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.

### • PRINCIPIOS EMPRESARIALES

La actuación del conjunto del GRUPO MAPFRE y la gestión de las empresas que lo integran se adecuan a los siguientes principios:

**Crecimiento empresarial y patrimonial:** El desarrollo de las actividades empresariales conlleva como objetivo inexcusable el mayor incremento posible de su dimensión y de su valor económico, en beneficio de todos sus accionistas y de las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en dichas actividades. Ello implica que:

- a) La planificación de las empresas que integran el GRUPO MAPFRE debe centrarse en la obtención de beneficios regulares, y en su optimización a largo plazo.
- b) La adopción de nuevos proyectos de inversión debe basarse en la obtención de un rendimiento adecuado en relación a su costo de capital.
- c) Los recursos excedentarios que no sean precisos para nuevos proyectos de inversión, o para mantener la solidez financiera del Grupo, deben revertir a los accionistas para que obtengan una rentabilidad adecuada a su inversión.

La creación de valor no debe basarse en la realización de operaciones especulativas, sino en el esfuerzo, la eficacia, el dinamismo y el aprovechamiento adecuado de los medios que proporciona el progreso tecnológico para mejorar de forma permanente la gestión social; y debe conseguirse respetando las exigencias que se derivan de los demás principios institucionales definidos en el Código de Buen Gobierno, en especial el de actuación ética.

**Globalidad e innovación permanente en la oferta**, con el objetivo de ofrecer a los clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos, y de sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.

**Vocación multinacional**, para conseguir un continuo desarrollo y aumento de la dimensión empresarial del Grupo, contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países, mediante la implantación en los mismos de empresas cuya gestión se base en los principios institucionales y empresariales de MAPFRE.

**Actuación coordinada** en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes, bajo la supervisión de los órganos de gobierno de MAPFRE.

**Orientación al cliente y descentralización**, acercando en todo lo posible la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas, como medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.

**Vocación de liderazgo** en todos los sectores de actividad y mercados en que esté presente MAPFRE.

**Alta calidad en el servicio a los clientes** en todos los sectores de actividad y mercados en que opera el Grupo, por razones éticas y como medio más eficaz de conseguir su fidelización.

**Búsqueda permanente de la eficiencia**, para optimizar la utilización de los recursos del Sistema, lo que implica, entre otros factores:

- Pragmatismo y flexibilidad para adaptar las estructuras y estrategias al entorno cambiante en que se desarrollan las actividades del Grupo.
- Equilibrio adecuado entre la especialización y el aprovechamiento de sinergias, combinando la creación de estructuras y equipos específicos para la gestión de las actividades diferenciadas con el desarrollo de servicios comunes, para el adecuado aprovechamiento de economías de escala.
- Agilidad en las decisiones.
- Aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico.
- Máxima objetividad en la selección del personal y de los profesionales que colaboran con el Grupo, y atención continua a su formación y capacitación.

- Rigor en el gasto, con tensión permanente por el control y reducción de costos, exclusión de gastos superfluos, y moderación en las retribuciones de los órganos de gobierno y altos directivos.

### 2.3. Una Empresa Sustentable

MAPFRE México es una empresa con vocación de permanencia que ha demostrado un profundo arraigo en la cultura y en la sociedad mexicana trabajando por el desarrollo económico, social y ambiental de este país.

Para ello nuestra filosofía institucional está basada en:

- Nuestra misión es garantizar la satisfacción de nuestros clientes, agentes, proveedores, empleados, accionistas y autoridades, con vocación de servicio, liderazgo y responsabilidad social.

Nuestras fortalezas:

- Incremento de posición en el ranking de Great Place To Work, del lugar 44 en 2008 al lugar 35 en 2009, avanzando un total de 9 posiciones.
- Desde el inicio de la administración actual en 2002, no ha llevado a cabo recorte masivo de personal.
- Está dentro de las principales 3 empresas con mayor nivel de promociones en 2009, de acuerdo con el ranking Great Place to Work.
- Se encuentra dentro del 30% de empresas en donde más del 49% de su plantilla laboral son mujeres, en el sector asegurador. Por lo que se encuentra dentro las 36 Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres en México.

De acuerdo con el ranking de Great Place to Work 2009, dentro del Sector Financiero, MAPFRE México:

- Se encuentra dentro de las principales 3 empresas del sector en el ranking Great Place to Work 2009.
- Es la empresa número 1 con mayor nivel de promociones en 2009 del sector.
- Se encuentra dentro de las principales 3 empresas en cuanto a la generación de empleos en 2009.
- Pertenece a las principales 5 empresas con mayor presencia de mujeres en su plantilla y en puestos ejecutivos.



# 3 MAPFRE MÉXICO y la Responsabilidad Social



## MAPFRE MÉXICO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

Desde el año 2008, MAPFRE México ha sido distinguida como Empresa Socialmente Responsable (ESR) por la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial y el Centro Mexicano para la Filantropía -organizaciones sin fines de lucro líderes en la promoción de la responsabilidad social empresarial en México y América Latina-, valorándose aspectos tan importantes como la Calidad de Vida en la Empresa, la Ética Empresarial, el Uso Sustentable de los Recursos Naturales y la Vinculación con la Comunidad.

Todos estos aspectos, estrechamente relacionados con la política de Responsabilidad Social del Grupo y con su Modelo de Actuación.



### 3.1. La Política de responsabilidad social y el modelo de actuación

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE se basa en los siguientes principios, definidos en 2005 y actualizados en 2008:

- 1) Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
- 2) Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
- 3) Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.
- 4) Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- 5) Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.
- 6) Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.
- 7) Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
- 8) Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la Responsabilidad Social.

9) Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

10) Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

### MODELO DE ACTUACIÓN

El modelo de actuación socialmente responsable de MAPFRE se sustenta en los principios institucionales y empresariales establecidos en su Código de Buen Gobierno, y en especial en el Principio de Actuación Ética y Socialmente Responsable.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>— Relaciones de equidad con los grupos de interés.</li><li>— Actuación respetuosa con el Medio Ambiente.</li><li>— Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP.</li><li>— Memoria Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI.</li></ul>	<b>BUEN GOBIERNO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>— Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.</li><li>— Transparencia en la gestión y en la información.</li><li>— Comportamiento ético.</li></ul>	<b>CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD</b> a través de las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE.

### 3.2. Nuestros grupos de interés

La equidad en la relación con los grupos de interés constituye la base de la responsabilidad social. Por esta razón MAPFRE ha definido los grupos de interés corporativos, distinguiendo dos niveles en función de su grado de vinculación con nuestra organización:

#### MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS EN FUNCIÓN DE LOS NIVELES DE ACTUACIÓN

**Nivel 1.** que incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización y viceversa.

- Empleados.
- Mediadores / colaboradores.
- Asegurados / y clientes.
- Socios / accionistas e inversores.
- Proveedores.

**Nivel 2.** que engloba a aquéllos no vinculados a la organización a través de una relación contractual, a los que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o en su caso les afectan de forma limitada y viceversa.

- Representantes de los trabajadores/sindicatos.
- Instituciones/administraciones públicas/reguladores.
- Medios de comunicación.
- Tercer sector (Asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)
- Consumidores.
- Sociedad/opinión pública.
- La competencia.

La comunicación con dichos grupos se basa en principios de transparencia, veracidad y compromiso.

### 3.3. Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno

Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno están incluidos en parte en los Riesgos Operacionales, y en parte en los Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

#### LOS RIESGOS\* ESG EN MAPFRE

Riesgos Operacionales	1. Actuarial: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación.
	2. Jurídica: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales.
	3. Tecnología: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones.
	4. Recursos Humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla.
	5. Colaboradores: riesgos concernientes a la Red Comercial y profesionales externos (proveedores, etc).
	6. Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo.
	7. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
	8. Fraude: tanto fraude interno como externo.
	9. Mercado: ligados a la marca e imagen.
	10. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.
Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo	Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y de competencia.

\* Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)

La Política de Riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada del Grupo (páginas 133-143 Volumen 1, Cuentas Anuales, publicada en la página web [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

Además, existen diversas medidas implementadas en MAPFRE México como principio de precaución en las que intervienen las áreas de Seguridad, Tecnología, Gestión Integral de Riesgos y la Dirección de Administración y Finanzas.

Seguridad. En cuanto a prevención, en MAPFRE México se actúa de acuerdo a las normas mexicanas de protección civil y existen los programas anuales actualizados de protección de los edificios aprobados por la autoridad correspondiente. Existe un Plan de Contingencia para acceso a las instalaciones. En aquellas localidades donde los riesgos de delincuencia son elevados, se tienen vigilantes y control de las instalaciones por circuito cerrado de TV (CCTV). En cuanto a la seguridad patrimonial, los archivos con documentos trascendentes para la Compañía están en bóvedas; asimismo existe una política de seguridad para salida de información (de conocimiento del personal de seguridad). En cuanto a la seguridad de datos a través de internet, todas las aplicaciones que salen a Internet se consideran desarrollo nuevo y se les aplica el check list de seguridad de manera obligatoria. Existe un procedimiento formalmente establecido para tal efecto. Se realizan análisis de vulnerabilidades a las aplicaciones de internet y aleatoriamente a otras aplicaciones que manejan datos financieros de clientes.



Tecnología. Existen procedimientos de respaldo de información tanto INTEL como UNIX, estos respaldos se resguardan en una empresa externa; se cuenta con un programa preventivo para todos los componentes del Centro de Proceso de Datos y con el software de Symantec para protección de virus informáticos. Además, contamos con las instalaciones físicas adecuadas a un Centro de Cómputo de primer nivel, que incluyen plantas de energía, UPS, aire acondicionado, equipos redundantes, sensores de temperatura y humedad. Existe un Disaster Recovery Plan (DRP) mediante la implementación de un Data Center alterno (en Miami) para mantener operativos los procesos críticos de la empresa.

Gestión Integral de Riesgos. De manera diaria se monitorean los niveles de riesgo de mercado, crédito y liquidez de las inversiones de la Institución a fin de identificar oportunamente cualquier incremento en los niveles de riesgo y evitar se asuman riesgos por encima de los aprobados por el Consejo de Administración. En MAPFRE México se han implementado Planes de Contingencia entre los que se encuentran el de "Contingencia Sanitaria" y el de "Catástrofes Naturales"; este último gestionado por el área de Seguridad.

El primero, "Plan de Contingencia Sanitaria" consiste en la identificación del personal clave para mantener la continuidad de la operación de los procesos prioritarios de la Compañía así como la habilitación del trabajo remoto para dichas personas ante una contingencia sanitaria (Ejemplo: Influenza AH1N1). Dos veces al año se realizan pruebas de este plan de contingencia para verificar su adecuado funcionamiento. Este plan de contingencia es administrado y gestionado por el área de Gestión Integral de Riesgos.

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

### 3.4. Sistema de Actuación Ética

El Sistema de Actuación Ética es una herramienta electrónica pública que está localizada en el la página web de MAPFRE México. El propósito de esta herramienta es proporcionar a cualquier persona un método seguro de denuncia de faltas de ética de cualquier representante de la organización (colaboradores, aliados, proveedores, etc). Debido a que es un sistema de denuncia anónimo, el seguimiento de los casos recibidos es estrictamente confidencial.

En agosto de 2008 la herramienta de Actuación Ética se reubicó en el portal externo de la Compañía, por lo que a partir de septiembre de ese año su alcance es aplicable a asegurados, aliados, proveedores y colaboradores.

Ya que el acceso a los comentarios y/o denuncias recibidos en esta herramienta está limitado, exclusivamente, a los directores de Auditoría y Recursos Humanos; la organización se ha informado y ha podido dar seguimiento oportuno a los denunciados.

En septiembre 2008 se llevó a cabo la segunda campaña de difusión del sistema de Actuación Ética y en ese mismo mes se recibieron 16 quejas. El 63% de las

quejas se encuentra con estado "Concluido" y el 37% "En curso". Durante 2009 se monitoreó este sistema todo el año. Al cierre del año se tenía un total de 89 casos de denuncias, con el 100% de ellos con estado "Concluido".

Además de lo anterior, el personal de la organización ha sido capacitado en Actuación Ética de la empresa, para 2009 los resultados obtenidos en esta materia son:

Curso	No. de participantes	Horas de formación
Código de Ética	1223	2565
Norma de Gastos	171	271
Prevención de blanqueo de capitales	995	1878
Aspectos Legales del Contrato del Seguro	2	4
Seguridad de la Información	168	168

**ACTÚA ÉTICAMENTE A DIARIO**

La Actuación Ética de MAPFRE se rige bajo los valores de:

- ✓ Transparencia
- ✓ Veracidad
- ✓ Honradez
- ✓ Respeto

Reporta cualquier ACTO NO ÉTICO que observes dentro de la empresa en la sección de Actuación Ética en:

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

**MAPFRE**

Necesitamos saber de cualquier **ACTO NO ÉTICO** que se lleve a cabo dentro de la empresa

Juntos hacemos de MAPFRE una empresa confiable, no dejes que alguien actúe en contra de ella.

Repórtalo dentro de la sección Actuación Ética en:

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

**MAPFRE**

### 3.5. Principios seguidos para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social

#### ALCANCE Y PERFIL: MAPFRE MÉXICO

MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras.<sup>1</sup> El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador, en el que MAPFRE México desarrolla fundamentalmente sus actividades.

#### FIABILIDAD Y VERIFICACIÓN

En 2007 MAPFRE comenzó la implantación de la herramienta informática "Consiggná", adquirida para la gestión de los indicadores de responsabilidad social a nivel corporativo. Con la utilización de "Consiggná" hemos obtenido datos suficientes para garantizar la calidad y materialidad de los indicadores exigidos por el Global Reporting Initiative que figuran en la tabla situada en las páginas 48-55 del presente informe.

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a estos indicadores y que se reportaron al informe del Grupo, han sido verificados externamente por la auditora Ernst & Young y, la dirección de Auditoría de MAPFRE México ha llevado a cabo la verificación de la información. Como es preceptivo, el Informe ha sido revisado por la Dirección de Auditoría de MAPFRE México, con carácter previo a su aprobación definitiva por la Comisión Directiva de MAPFRE México

#### CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD: Desempeño medioambiental de MAPFRE MÉXICO

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general de contenidos al inicio del Informe que facilita su lectura, y un índice global de indicadores GRI (páginas 48-55), que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan.

El Informe está redactado con suficiente detalle para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE México desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo; y se ha evitado, en la medida de lo posible, la utilización de términos técnicos y acrónimos, introduciendo en su caso notas aclaratorias.

Los informes corporativos correspondientes a los últimos cinco ejercicios de MAPFRE se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)). El presente informe está disponible para su consulta en la página web de MAPFRE México ([www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx))

#### PERIODICIDAD Y COMPARABILIDAD

Anualmente se publicará un Informe de esta naturaleza, el presente abarca las actividades desarrolladas por la compañía en 2009 y, en México, no se tiene un precedente de la misma naturaleza.

Por ser el primer informe, no en todos los gráficos se presentan datos comparables con años anteriores.

#### EQUILIBRIO

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización y aquellos a mejorar. MAPFRE México tiene el objetivo de seguir avanzando en la mejora del Informe, en su alcance y en su contenido.

#### MATERIALIDAD, RELEVANCIA E INCLUSIVIDAD <sup>2</sup>

En la elaboración de este Informe han participado representantes de las distintas áreas de la Compañía, con el objetivo de que su contenido aporte información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora, cumpliendo así con el principio de materialidad del GRI.

En la evaluación de la materialidad o relevancia de la información incluida, además de tenerse en cuenta las observaciones de los diferentes grupos de interés -obtenidas a lo largo del año por medio de los canales de comunicación que MAPFRE tiene establecidos formalmente-, también se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales aplicables al Grupo.

A nivel global, MAPFRE manifiesta su compromiso filantrópico a través de la entidad no lucrativa Fundación MAPFRE<sup>3</sup>, que promueve y desarrolla proyectos de interés social en torno a tres ejes: la seguridad de las personas y sus patrimonios; la satisfacción de las necesidades culturales y la acción social. Lo anterior desarrollando sus actividades a través de 5 institutos:

- Acción social.
- Ciencias del Seguro.
- Cultura.
- Prevención, Salud y Medio Ambiente.
- Seguridad Vial.

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos a lo largo del ejercicio.

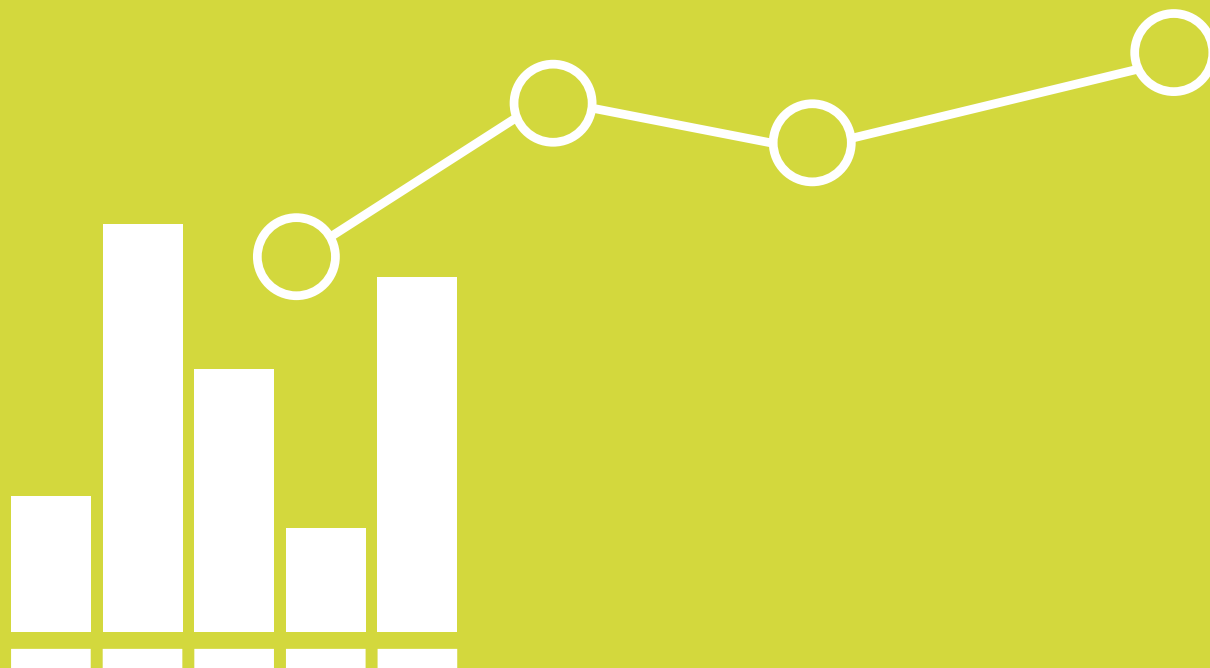
<sup>1</sup> Además se han seguido las recomendaciones de la Norma AA1000 -que comprende los Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008)-, y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008), en relación con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, normas estas últimas cuya aplicación no ha sido verificada.

<sup>2</sup> El Global Reporting Initiative define la materialidad como "el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria."

<sup>3</sup> Fundación MAPFRE es una entidad no lucrativa, independiente y autónoma de MAPFRE, por lo que sus actividades sólo son apoyadas por la empresa pero no se vinculan a los fines de negocio de la misma.

# 4

## Dimensión Económica de MAPFRE MÉXICO



## ► Dimensión Económica de MAPFRE MÉXICO

El compromiso de MAPFRE México por ser una empresa generadora y distribuidora de valor se ve reflejado en nuestros resultados económicos pues, a pesar de estar pasando por situaciones económicas difíciles en el país, hemos tenido resultados siempre positivos y en crecimiento, lo que nos alienta a seguir contribuyendo exitosamente al desarrollo nacional.

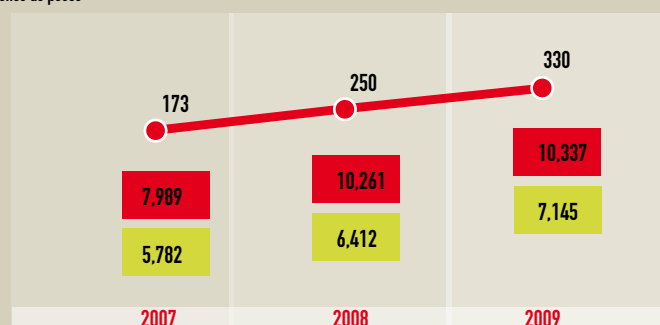
### CUENTA DE RESULTADOS

Cuenta de resultados	2007	2008	2009
(Histórico)			
Ingresos totales	7,989	10,261	10,337
Primas emitidas y aceptadas	5,782	6,412	7,145
No Vida	5,279	5,752	6,381
Vida	503	660	764
Resultado del negocio de No Vida	32	133	104
Resultado del negocio de Vida	34	-23	29
Resultado de la otras actividades	0	0	0
Resultado antes de impuestos	66	110	133
Resultado HOLDING antes de impuestos	173	250	330

Datos en millones de pesos

### Ingresos y Resultados

Datos en millones de pesos



- Ingresos totales
- Ingresos de Primas y Derechos
- Resultados HOLDING áreas de impuestos

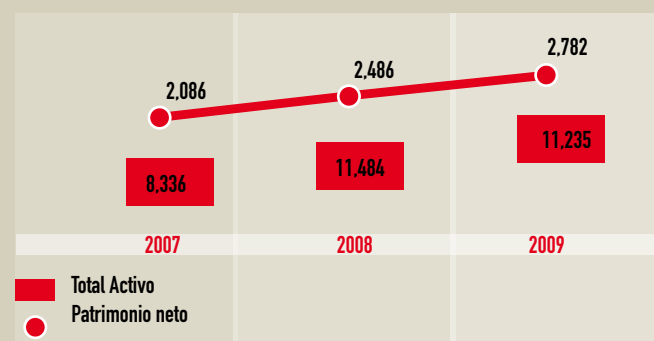
### BALANCE DE SITUACIÓN

	2007	2008	2009
(Histórico)			
<b>ACTIVO</b>	8,336	11,484	11,235
Inmovilizado	92	299	312
Inversiones	4,777	5,027	5,457
Provisiones Técnicas del Reaseguro Cedido	901	2,345	2,038
Créditos	2,462	3,705	3,267
Cuentas de Ajuste por Periodificación	0	1	24
Efectivo en Bancos y otros establecimientos	104	107	137
<b>PASIVO</b>	6,250	8,998	8,453
Provisiones Técnicas	4,208	6,248	6,164
Provisiones para Responsabilidades y Gastos	105	143	187
Depósitos por Reaseguro Cedido	9	1	1
Deudas	1,924	2,601	2,092
Cuentas de Ajuste por Periodificación	4	5	9
<b>PATRIMONIO NETO</b>	2,086	2,486	2,782
Capital Suscrito	100	100	100
Reservas Patrimoniales	1,943	2,146	2,376
<b>Resultados</b>	43	56	115
Efecto Monetario Acumulado	0	184	191
<b>TOTAL PASIVO + CAPITAL</b>	8,336	11,484	11,235

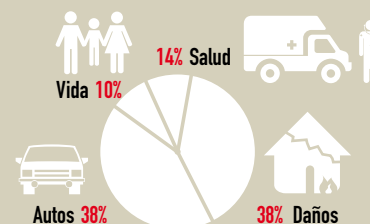
Datos en millones de pesos

### Activos y patrimonio neto

Datos en millones de pesos



### Participación de cartera



# 5 Dimensión Social de MAPFRE MÉXICO



## ► Dimensión Social de MAPFRE MÉXICO

### 5.1 MAPFRE MÉXICO y su personal

Para MAPFRE México la relación con sus empleados es un aspecto de vital importancia. La relación entre la empresa y colaboradores, al igual que la de los colaboradores entre sí, está basada en el respeto a los derechos humanos y laborales, la igualdad de oportunidades, no discriminación, desarrollo continuo de la gente, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el respeto a la dignidad de la persona.

Los valores contenidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE son la base de la conducta de todos los colaboradores. Durante 2009 se aprobó el Código Ético y de Conducta, el cual tiene como objetivo reflejar los valores corporativos a través del comportamiento de todas las personas que conforman el grupo. Dentro de este documento se establecen las pautas básicas basadas en los siguientes principios:

- Respeto mutuo entre todas las personas
- Compromiso de las personas con su trabajo y con la empresa
- Voluntad para realizar el trabajo lo mejor posible
- Solidaridad y cooperación con los compañeros y la Sociedad
- Integridad
- Respeto a la legalidad

LA PLANTILLA LABORAL DE MAPFRE MÉXICO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009 MUESTRA LA SIGUIENTE COMPOSICIÓN:

Estructura de plantilla por sexo, edad y antigüedad			País: México		Año: 2009		Mes: Diciembre	
Sexo	TOTAL		SEGUROS		RESTO			
	Número de empleados	%			Número de empleados	%		
Hombres	895	56.5%	572	50.9%	323	70.2%		
Mujeres	689	43.5%	552	49.1%	137	29.8%		
<b>Total</b>	<b>1,584</b>	<b>100%</b>	<b>1,124</b>	<b>100%</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>		

Edad	Número de empleados	%	Número de empleados	%	Número de empleados	%
< de 30 años	729	46%	512	45.6%	217	47.2%
30 a 39 años	651	41.1%	455	40.5%	196	42.6%
40 a 49 años	171	10.8%	134	11.9%	37	8%
50 o más	33	2.1%	23	2%	10	2.2%
<b>Total</b>	<b>1,584</b>	<b>100%</b>	<b>1,124</b>	<b>100%</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>
<b>Edad Media (en años)</b>						<b>32.62</b>

Antigüedad	Número de empleados	%	Número de empleados	%	Número de empleados	%
menos de 2 años	742	46.8%	499	44.4%	243	52.8%
de 2 a 5 años	375	23.7%	238	21.2%	137	29.8%
de 6 a 10 años	282	17.8%	212	18.9%	70	15.2%
de 11 a 20 años	160	10.1%	150	13.3%	10	2.2%
más de 20 años	25	1.6%	25	2.2%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1,584</b>	<b>100%</b>	<b>1,124</b>	<b>100%</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>
<b>Antigüedad media de la plantilla (en años)</b>						<b>4.13</b>



## Empleo y Selección

En MAPFRE México se favorece la contratación de planta sobre la contratación eventual. Esto se refleja, claramente, en los siguientes porcentajes de tipo de contrato:

### ALTAS POR TIPOS DE CONTRATO A DICIEMBRE DE 2009

Altas por contrato	País: México								Año: 2009 Mes: Diciembre			
	2008				2009				INCREMENTO PORCENTUAL			
	SEGUROS		RESTO DE ACTIVIDADES		SEGUROS		RESTO DE ACTIVIDADES		SEGUROS		RESTO DE ACTIVIDADES	
TIPOS DE CONTRATO	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratos a Tiempo Indeterminado (Contratos fijos)	550	530	290	135	561	548	290	133	2.00%	3.4%	0%	-1.48%
Contratos Temporales (sustituciones, sustituciones por maternidad y puntas de trabajo)	8	4	2	2	11	4	33	4	37.5%	0%	1,650%	100%
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>534</b>	<b>292</b>	<b>137</b>	<b>572</b>	<b>552</b>	<b>323</b>	<b>137</b>	<b>2.51%</b>	<b>3.37%</b>	<b>10.62%</b>	<b>0%</b>

MAPFRE México se precia de ser un empleador que brinda igualdad de oportunidades y buenas condiciones de trabajo, lo cual se puede apreciar en la siguiente tabla de altas y bajas de la compañía clasificadas por motivos:

### EVOLUCIÓN DE PLANTILLA/ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO

	SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS AL 01/01/2009</b>	<b>557</b>	<b>535</b>	<b>292</b>	<b>137</b>	<b>849</b>	<b>672</b>
<b>ALTAS</b>	94	101	109	57	203	158
-Fusión o Adquisición de empresas					0	0
-Captación externa	94	101	109	57	203	158
-Reincorporación excedencia					0	0
-Reincorporación extranjero					0	0
<b>BAJAS</b>	79	84	78	57	157	141
-Voluntarias	37	44	43	28	80	72
-Despidos	29	28	20	7	49	35
-Excedencias	12	12	15	22	27	34
-Jubilaciones					0	0
-Jubilaciones anticipadas	1				1	0
-Fallecimientos					0	0
-Invalidez					0	0
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS AL 31/12/2009</b>	<b>572</b>	<b>552</b>	<b>323</b>	<b>137</b>	<b>895</b>	<b>689</b>





En la siguiente tabla se puede apreciar que nuestro índice global de rotación es bastante bajo, sin embargo, la misma refleja la evidente necesidad por intentar mitigarlo en MAPFRE Defensa Legal y MAPFRE Unidad de Servicios con estrategias de retención de talento.

#### ROTACIÓN Y BAJAS VOLUNTARIAS EN MAPFRE MÉXICO

	PAÍS: MÉXICO									AÑO: 2009		MES: DICIEMBRE	
	MAPFRE MÉXICO			MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS			MAPFRE DEFENSA LEGAL			GRUPO			
	Población promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Rotación
Global	1,113	81	7.28%	420	65	15.48%	34	6	17.87%	1,433	143	9.98%	

**¡En todo MAPFRE hay Talento!**

La identificación del Talento MAPFRE nos ayuda a definir qué acciones se deben implementar para fortalecer los procesos de formación y desarrollo de todos los Colaboradores.

A principios del próximo año te daremos a conocer tus fortalezas y áreas de desarrollo, así como las acciones que te permitirán mejorar cada día las habilidades asociadas a tu puesto.

**¡Gracias por tu participación!**

**Siéntete Orgulloso de Ser MAPFRE.**

Ser Grande en Una Acción

MAPFRE

**¡En todo MAPFRE hay Talento!**

Gracias a tu participación el **Ejercicio de Talento** fue todo un éxito.

Hemos dado un paso importante para tu crecimiento, con la identificación de tus fortalezas y áreas de mejora, te brindamos mejores oportunidades de desarrollo.

**Siéntete Orgulloso de Ser MAPFRE**

MAPFRE



## SELECCIÓN

MAPFRE México cuenta con una política de Integración de Personal, incluida en el Manual de RRHH y el Manual de Equidad de Género, que garantiza objetividad, rigor, igualdad de oportunidades y no discriminación en todos los procesos de selección que se lleven a cabo.

Al mismo tiempo, nos apegamos a los objetivos corporativos, los cuales son:

- Incorporar a los candidatos más adecuados a cada puesto
- Reducir al mínimo el nivel de subjetividad
- Homogeneizar los procesos de incorporación
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la política de RRHH, aspecto clave para el desarrollo de sus equipos.

En 2009, hubo un total de 563 procesos de cobertura de plazas vacantes en MAPFRE México, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

### INGRESOS DEL PERSONAL EN 2009

Empresa	MAPFRE MÉXICO	MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS	MAPFRE DEFENSA LEGAL	TOTALES
Procesos de cobertura de plazas vacantes mediante fuentes externas	195 (53%)	159 (85%)	7 (70%)	361 (64%)
Procesos de cobertura de plazas vacantes mediante movimientos internos de personal	171 (47%)	28 (15%)	3 (30%)	202 (36%)
<b>Total de coberturas:</b>	<b>366</b>	<b>187</b>	<b>10</b>	<b>563</b>

Comprometidos con el desarrollo de las nuevas generaciones de profesionistas de nuestro país, hemos celebrado alianzas estratégicas con Instituciones Educativas, lográndonos posicionar con los estudiantes como una de las opciones más viables para empleo y/o llevar a cabo programas de servicio social y prácticas profesionales.

Las principales Universidades con las que actualmente se relaciona la organización son:

- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
- Universidad Anáhuac
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
- Universidad La Salle
- Universidad del Valle de México
- Universidad Panamericana
- Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
- Universidad Iberoamericana
- Universidad Tecnológica de México
- Instituto Politécnico Nacional
- Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)

El programa de Becarios de MAPFRE México ha demostrado ser una exitosa herramienta de atracción de colaboradores competitivos. En 2009, este programa tuvo un total de 43 participantes, contratados a través del acuerdo con la empresa ProBecarios, de los cuales casi el 50% actualmente ocupa una posición en la organización.



## MOVILIDAD INTERNA

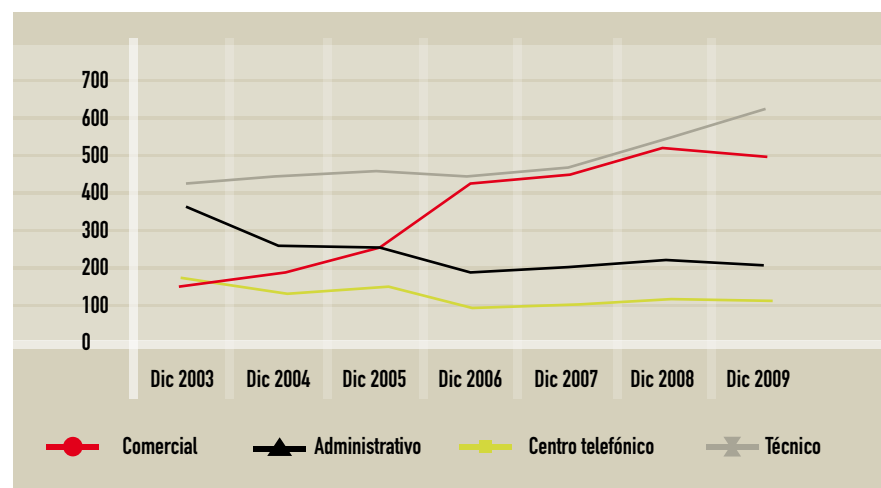
MAPFRE México cuenta con una herramienta electrónica, por medio de la cual, los colaboradores se informan sobre las posiciones vacantes. En la organización se busca colocar a las personas más adecuadas en cada puesto, empezando por buscar a los candidatos de manera interna pues consideramos que incrementar el nivel de promociones siempre se convierte en un elemento clave en la motivación y satisfacción de los colaboradores.

En 2009, 171 vacantes de Seguros (47%), y 202 vacantes en total del grupo (36%) fueron cubiertas con personal interno, como se refleja en la tabla del apartado anterior. Reforzando el compromiso que la organización tiene con el crecimiento laboral de sus colaboradores.

## ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

La participación de MAPFRE México ha crecido de manera significativa en los últimos años, al igual que su plantilla. Sin embargo, como resultado de una excelente gestión y optimización de procesos, se ha ido reduciendo el personal administrativo e incrementando la presencia del personal técnico y comercial; tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	Dic 03	Dici 04	Dici 05	Dic 06	Dici 07	Dic 08	Dic 09
Comercial	149	182	247	410	438	506	495
Administrativo	357	251	246	177	187	212	207
Centro telefónico	167	132	146	95	100	117	113
Técnico	412	420	438	442	450	515	578
Ajustadores	96	118	149	148	142	141	165
Abogados MAPFRE Defensa legal	31	30	26	27	27	30	26
<b>Total</b>	<b>1,212</b>	<b>1,133</b>	<b>1,252</b>	<b>1,299</b>	<b>1,344</b>	<b>1,521</b>	<b>1,584</b>





## Evaluación y Desarrollo

### GESTIÓN DEL TALENTO, IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INSTITUCIONAL DE COMPETENCIAS

Como elemento fundamental del Proyecto de Gestión del Talento, en 2009 se desarrolló e implementó el Modelo Institucional de Competencias. El Modelo de Competencias será la base del desarrollo y la guía rectora de los procesos asociados a la Gestión de los recursos humanos en la Institución:

- **ATRACCIÓN DEL TALENTO.** Delinea las características del perfil y la compatibilidad del candidato a integrarse a la Compañía.
- **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.** Orientar los esfuerzos de formación de acuerdo a la detección de necesidades identificadas.

### GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Se desarrolló la Estrategia de Gestión de Desempeño y la definición del sistema que permitirá automatizar los procesos de asignación y evaluación de objetivos y Competencias Institucionales.

Se sentaron las bases para crear una herramienta informática que permitirá alinear los objetivos cuantitativos y cualitativos de los Colaboradores con los objetivos estratégicos de la Organización, lo cual propiciará, entre otras cosas, incrementar la productividad, generando un mejor desempeño de la organización; monitoreo continuo de indicadores y métricas observables; crear estrategias enfocadas a fomentar el alto desempeño e identificar Colaboradores con alto potencial y generar programas de desarrollo y retención del Talento.



## Formación y desarrollo profesional

Para MAPFRE México el desarrollo profesional y capacitación de sus colaboradores es algo prioritario; el aprendizaje de nuevas herramientas y habilidades es un factor principal para incrementar el desempeño de los colaboradores.

El perfil de nuestro personal arroja la posibilidad de apoyarles en la terminación de sus estudios profesionales, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR NIVEL DE ESTUDIOS

ESTUDIOS	TOTAL		SEGUROS		RESTO	
	NO. EMPLEADOS	%	NO. EMPLEADOS	%	NO EMPLEADOS	%
Con titulación universitaria	653	41.2%	464	41.2%	189	41.2%
Sin titulación universitaria	931	58.8%	660	58.8%	271	58.8%
<b>Total</b>	<b>1,584</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,124</b>	<b>100.0%</b>	<b>460</b>	<b>100.0%</b>

La Formación en MAPFRE México se clasifica en 3 tipos:

- **CORPORATIVA.** Programas de contenido general sobre la estrategia y cultura de la organización.
- **COMERCIAL.** Combinan herramientas de gestión, formación en productos y desarrollo de habilidades comerciales. Actualizando e incrementando el nivel de profesionalismo de los colaboradores.
- **TÉCNICA.** Programas especializados, gestionados e impartidos por cada Área de la Compañía o Unidad de Negocio.

Los principales objetivos de Formación son:

- Incrementar la cultura MAPFRE a nivel nacional
- Potenciar la formación de los colaboradores de acuerdo a su actividad en la empresa (comercial, técnica y corporativa)
- Contar con colaboradores altamente calificados

## HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR CATEGORÍAS:

### FORMACIÓN POR CONTENIDOS

Contenido	Nº horas	Asistentes
Técnica	11,589	4,575
Comercial	21,134	7,701
Corporativa	16,668	6,024
<b>Total</b>	<b>49,391</b>	<b>18,300</b>

### FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

Categoría	Nº horas	Asistentes
Directivos y jefes	3,964	1,476
Técnicos	11,946	3,653
Administrativos	2,123	1,065
<b>Total</b>	<b>18,033</b>	<b>6,194</b>

Nombre del programa	Nº Participantes	%	HHC
Taller de Valores 1	32	2%	218
Taller de Valores 2	36	2.3%	186.5
Valores y Principios MAPFRE	520	33%	3120

Durante 2009 MAPFRE México desarrolló la estrategia de llevar a cabo la formación de manera interna, generando así un aprovechamiento de recursos tecnológicos y humanos; gracias a esto el 99% de la capacitación se llevó a cabo de esta manera. Se fortaleció el uso de e-learning incrementando los cursos de 1 a 28 en un año, obteniendo la participación de más de 6,800 usuarios y más de 29,000 horas. De esta forma MAPFRE México se convirtió en el primer lugar de aprovechamiento por usuario de esta herramienta en América, siendo que el 85% de los cursos fueron completados por mexicanos.

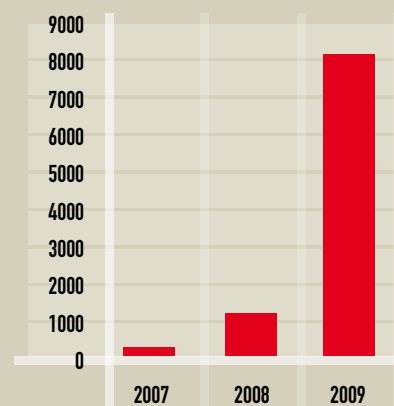


## DESEMPEÑO EN FORMACIÓN E-LEARNING EN AMÉRICA LATINA

País	2007	2008	2009
México	16	305	6,885
Otros países	139	892	1,135
<b>Total Latam</b>	<b>155</b>	<b>1,197</b>	<b>8,020</b>

### Evolución Actividad e-learning

Latinoamérica 2007-2009



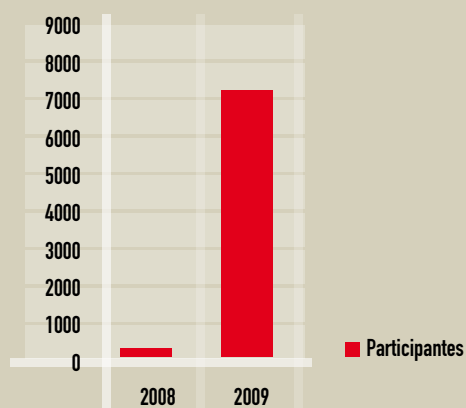
#### CURSOS E-LEARNING EN MAPFRE MÉXICO

	2008	2009
Participantes	453	6,885
Horas hombre capacitación	1,272	29,596
Cursos activos	1	28

#### PROCEDENCIA DE LA CAPACITACIÓN

	Eventos	Participates	Hrs/hombre capacitación	%
Interna	2,964	21,339	67,213	99.43%
Externa	17	139	2,313	0.57%
Total	2,981	21,478	69,526	100%

#### Participación programados a cursos en línea



Siguiendo la misma estrategia, en noviembre de 2009 se publicó el primer Boletín Electrónico de Formación. El contenido fue diseñado por el área de Formación Central, compuesto de 5 secciones principales, artículos de interés general y un apartado para aportaciones de los colaboradores. Este boletín trae consigo la gran ventaja de poder proporcionar información de actualidad a los colaboradores como refuerzo a sus labores diarias.

La capacitación interna representa una fuente de transferencia de conocimiento muy eficaz en MAPFRE México. En el año 2009 el 99.43% de las horas hombre capacitación se llevó a cabo por esta vía.







## Compensaciones

Durante 2009, MAPFRE México pagó un total de \$336,328,325.00 en retribuciones fijas y variables.

A partir del 2008 se integra el Plan de Pensiones al paquete de prestaciones de MAPFRE México, siendo éste un beneficio que no todas las empresas del sector ofrecen y el cual genera permanencia y compromiso.

Durante 2008 y 2009, años críticos en la economía internacional y a diferencia de otras empresas, no sólo no hubo disminución en la plantilla sino que se otorgó un incremento de sueldo anual para subsanar el efecto de la inflación del país.

Con el ánimo de mantener la calidad de vida de nuestros colaboradores, en 2009 la organización estableció el sueldo más bajo de la compañía 181% por encima del salario mínimo establecido por las autoridades. Continuando con este compromiso, siendo un año económicamente crítico a nivel global, MAPFRE México otorgó un incremento promedio de sueldo del 5%, dando prioridad a los niveles operativos; al mismo tiempo se realizó el pago de bonos anuales a toda la plantilla.

El paquete de prestaciones es un elemento de atracción y de retención de talento ya que se cuenta con prestaciones superiores a las de la ley que también están por encima del promedio de las otorgadas por el sector asegurador.

La Administración de Sueldos se enfoca a impulsar al personal interno (promociones), implementando programas de incremento que mantengan el nivel de sueldo requerido para el desempeño de las actividades que requiera la institución y que le den reconocimiento a los colaboradores por su desarrollo en la empresa.

El importe designado a beneficios sociales es equivalente al 8% del total del gasto de personal. MAPFRE México tiene una amplia variedad de beneficios sociales, en la siguiente tabla se muestran los colaboradores que tuvieron acceso a ellos durante 2009:

### BENEFICIOS SOCIALES A NUESTRO PERSONAL

Tipo de beneficio	Nº de empleados con derecho a este beneficio
Sistemas de previsión social privado	1,124
Seguro de Vida	1,124
Seguro de Salud	88
Descuentos en seguros de la compañía	1,124
Premios de natalidad/nupcialidad	552
Premios de permanencia en la empresa	490
Préstamos	799
Plan de pensiones	1,124

El cálculo de las compensaciones al personal se realiza con estricto apego a las Políticas de Recursos Humanos, en donde se vigila la equidad salarial como una norma de conducta; reflejo de ello es la siguiente tabla de Salario Promedio de Mujeres y Hombres en la organización.

### SALARIO PROMEDIO ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Nivel	Promedio Salario Hombres	Promedio Salario Mujeres	Diferencia Salarios	% Hombres	% Mujeres	Promedio
Operativos	11,747	10,191	1,556	53.55%	46.45%	7.09%
Coordinadores	28,486	24,471	4,015	53.79%	46.21%	7.58%
Responsables	55,175	52,304	2,871	51.34%	48.66%	2.67%
Directores /as	123,045	135,200	-12,155	47.65%	52.35%	-4.71%



## Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y familiar

MAPFRE México asume un gran compromiso con la Igualdad de Oportunidades, no discriminación por género, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social. Este compromiso se encuentra impreso en dos documentos:

— **MANUAL DE EQUIDAD DE GÉNERO.** Documento generado por MAPFRE México y avalado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

— **CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.** Documento corporativo generado en la oficina matriz en España.

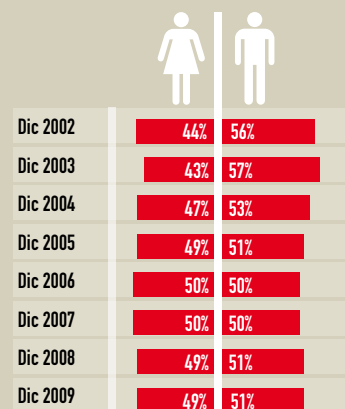


La siguiente tabla refleja la presencia de ambos géneros en MAPFRE México en 2009:

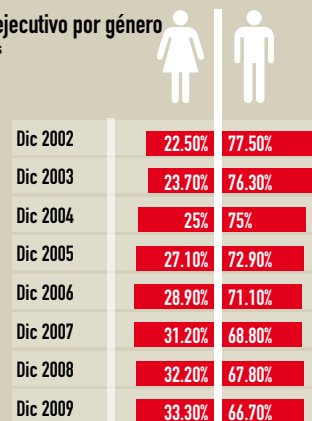
### DATOS PERSONAL

		2009		
		Hombres	Mujeres	Total
ALTA DIRECCION	SEGUROS	3	0	3
	RESTO	0	0	0
DIRECTORES	SEGUROS	19	1	20
	RESTO	0	0	0
JEFES Y MANDOS	SEGUROS	180	100	280
	RESTO	4	3	7
TECNICOS	SEGUROS	251	225	476
	RESTO	219	54	273
ADMINISTRATIVOS	SEGUROS	20	42	62
	RESTO	78	31	109
PERSONAL DE APOYO	SEGUROS	7	3	10
	RESTO	3	0	3
COMERCIALES	SEGUROS	92	181	273
	RESTO	21	47	68
TOTAL	SEGUROS	572	552	1,124
	RESTO	323	137	460
		<b>895</b>	<b>689</b>	<b>1,584</b>

### Total Plantilla Hombres y mujeres



### Distribución del personal ejecutivo por género Direcciones/Responsables/Coordinadores



## MEDIDAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

De acuerdo con lo establecido en el Código Ético y de Conducta de obligado cumplimiento para todas las entidades del Grupo, MAPFRE México fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados, y las derivadas de su trabajo en la empresa. Se destacan las siguientes:

Tipo de Medida	No de empleados que se benefician de esta medida
Horario laboral flexible	1,584
Jornada laboral reducida	692
Permisos retribuidos y no retribuidos	1,584



## Comunicación Interna

En MAPFRE México, la comunicación con nuestros Colaboradores se lleva a cabo a través de diversos canales como lo son: Correo electrónico, Portal Interno (Intranet), Boletín Mi MAPFRE (versión impresa y electrónica), Suplementos especiales, Revista Mundo MAPFRE (versión electrónica); así como campañas que buscan generar un mayor sentido de pertenencia entre nuestros Colaboradores.

Dentro del Portal Interno, se publican noticias relacionadas con nuestra Empresa ya sean de carácter nacional como internacional, las cuales se van rotando semanalmente. Así mismo, hay una sección en donde se van publicando los eventos que realizan las divisionales mensualmente, con el fin de que compartan momentos y experiencias con el resto de la Compañía.

Nuestro Boletín se distribuye bimestralmente, en el cual se publican noticias del Grupo así como de MAPFRE México, se dan a conocer los eventos realizados tanto por el Corporativo como en divisionales y por parte de la Fundación, se detallan productos y servicios que ofrecemos, se realiza un reportaje de las áreas que componen a la Compañía y se realiza una entrevista a algunos de nuestros Agentes.

Las campañas internas que se realizan durante todo el año, están enfocadas específicamente a resaltar el orgullo de pertenecer a una Empresa que es: Modelo de Equidad de Género, Great Place to Work, Empresa Socialmente Responsable y Great Place to Work Mujeres.





## Salud y Seguridad en el Trabajo

MAPFRE ha asumido en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

MAPFRE México tiene definidas las Normas Generales de Actuación ante Emergencias, las cuales se encuentran publicadas en el portal Mi MAPFRE y están al alcance de todos los colaboradores. Dichas normas indican las instrucciones que deben seguirse en caso de una emergencia, accidente y/o desastre natural. Los temas que la normatividad cubre son los siguientes:

Normas para Prevención de Incendios
Normas de actuación ante un Incendio
Puntos de Reunión
Normas de actuación en caso de Sismo
Normas de actuación en caso de Amenaza de Bomba
Normas de actuación en caso de detección de Paquete Sospechoso
Normas de actuación para Emergencia Médica
Procedimiento de revisión de Edificios posterior a un sismo
Reporte Instalaciones posterior a un sismo

A fin de responder ante una emergencia y cumplir con las normas legales se han integrado en el Plan de Emergencias las Brigadas de Incendio, Evacuación y Primeros Auxilios, así como los procedimientos para sus miembros.

La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene está integrada por miembros de la dirección y trabajadores, que se reúne con periodicidad trimestral y representa al 100% de los colaboradores de MAPFRE México.

Las actuaciones más destacadas durante el año 2009 han sido las siguientes:

- Actividades de prevención de contagio durante Contingencia Sanitaria.
- Campaña de Prevención del Contagio Influenza A H1N1.

### TASA DE AUSENTISMO

Durante 2009, las horas perdidas por accidentes laborales y horas de ausentismo han sido las siguientes:

Número total horas perdidas por accidentes laborales	7,952
Número total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	44,408

### TASA DE AUSENTISMO. ENTIDADES SEGUROS

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
Nº total de horas perdidas por accidentes laborales	1,400	1,680	3,080
Nº total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	6,376	24,208	30,584

### TASA DE AUSENTISMO. ENTIDADES NO SEGUROS

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
Nº total de horas perdidas por accidentes laborales	3,784	1,088	4,872
Nº total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	6,240	7,584	13,824

A nivel global, en MAPFRE alrededor del mundo, un total de 20,091 empleados están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo en cada lugar en donde se cuenta con operaciones.



## Promoción de la salud

MAPFRE apuesta por la promoción de la salud de sus empleados en un entorno que va más allá de lo prescrito por la normativa. Para todo ello, MAPFRE cuenta en España con la Dirección de Asistencia y Promoción de la Salud, cuyo objetivo es dar respuesta a las necesidades de asesoría y apoyo médico y psicológico a directivos y empleados. Este servicio representa un valor añadido para las personas que trabajan en la empresa, y repercute en su mejor funcionamiento.

Durante el año 2009, esta Dirección ha atendido 1.235 procesos en España y 36 a nivel internacional; ha realizado el seguimiento de 75 bajas de empleados de larga duración; ha iniciado una campaña contra el cáncer, que se extenderá varios años; y además ha escrito artículos informativos sobre temas de salud, entre los que destacan:

- “Virus del Papiloma Humano. La vacuna, la prevención más eficaz.”
- “Vértigos frecuentes y molestos.”
- “Trastorno del déficit de atención con hiperactividad.”

En México, 2009 fue un año crítico en cuestiones de salud, considerando las alertas sanitarias de las autoridades en sus tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal) con respecto al brote de Influenza A H1N1 y desastres naturales que afectaron a nuestro país. Por lo anterior, MAPFRE México redobló sus esfuerzos para estar a la altura de las necesidades de sus colaboradores a través de las siguientes acciones informativas de sensibilización y comunicación:

---

Curso e-learning: Medidas Preventivas contra La Influenza A H1N1

---

Comunicados: Medidas Preventivas contra la Influenza A H1N1

---

Plática Médica: Virus del Papiloma Humano

---

Plática Médica: Obesidad

---

Plática Médica: Cáncer de Mama y Cervicouterino

---

Plática Médica: Enfermedades más comunes del Hombre

---

Plática Médica: Hipertensión Arterial

---

Plática Médica: Diabetes Mellitus

---

Adicionalmente, a finales del 2009 se llevaron a cabo campañas de chequeos médicos voluntarios con unidades móviles de salud en 3 entidades (Corporativo DF, Monterrey y Guadalajara). La participación total fue de 430 colaboradores, con el objetivo que ellos inicien el año conociendo su estado de salud y estableciendo metas individuales, dando seguimiento con apoyo del Staff Médico de MAPFRE México y Previta.

## Actividades sociales para empleados y sus familiares

Durante el 2009 se realizaron las siguientes actividades que fomentaron la integración de los colaboradores y sus familiares:

- Torneo de Futbol
- Torneo de Voleibol
- Fiesta de fin de año
- Concurso de dibujo
- MAPFRE Juniors



## MAPFRE JUNIORS

MAPFRE Juniors es un programa en el que participan hijos y hermanos de Colaboradores, tiene como objetivo que los familiares conozcan la forma de trabajar en MAPFRE, y así, compartir con ellos el orgullo de pertenecer a esta Institución. Durante 2009 se contó con 69 participantes, colaborando en proyectos en diferentes áreas de la organización.

### TESTIMONIOS

“Sin duda regresaré el próximo año, gracias por esta oportunidad que nos brindan”. *Ana Karen Vieyra Rodríguez*

“Me enseñaron que el trabajo en equipo en el ámbito profesional, es indispensable para sacar adelante los proyectos”. *Priscilla Vivanco Rodríguez*

“Comprobé cómo los valores de la Empresa, radican en cada individuo que sirve a ésta, y sobre todo aprendí a convivir en otro ambiente, con otras personas, donde el liderazgo se desarrolla de otra manera, en 5 palabras: Quiero volver el próximo año”. *Luis Ángel Huitrón Díaz*





## 5.2. MAPFRE MÉXICO y sus Clientes

Uno de los principales objetivos de las entidades del Grupo es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de 20 millones de clientes, ofreciéndoles servicios y prestaciones de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios, tanto para particulares como para empresas; la profesionalización de Red MAPFRE y de todos los mediadores; y la amplia red de distribución, buscando la máxima cercanía a los clientes.

La amplia oferta de productos de MAPFRE hace que el perfil del cliente del Grupo sea muy diverso, incluyendo tanto personas físicas como morales, y dentro de éstas tanto pequeñas y medianas empresas como grandes grupos industriales o financieros.



Seguros	Productos MAPFRE MÉXICO	CARACTERÍSTICAS
Automóvil	Paquete Amplio Plus	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (Decucible 5%), Accidentes al Conductor, Devolución Prima y Deducible y Auto Sustituto.
	Paquete Amplio	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (Decucible 5%).
	Paquete Pérdida Total	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (P.T).
	Paquete Limitado	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total.
	Paquete Básico	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica.
Vida	Plan Ahorro Mixto	Es un seguro que construye un capital a un plazo determinado y otorga protección por fallecimiento. En este plan existe la garantía de que el Capital será cubierto al 100% por cualquiera de los dos eventos que ocurran.
	Plan Sistemático de Jubilación	Es un seguro que garantiza un capital de ahorro que se pagará a la edad de retiro del asegurado y brinda protección en caso de fallecimiento.
	Plan Educativo Superación	Brinda un esquema de ahorro para el padre o tutor para asegurar la educación de sus hijos, siendo los asegurados principales los menores de edad. Garantiza un capital al vencimiento para que los hijos tengan una educación de calidad y cuenten con los recursos económicos necesarios para solventar sus necesidades principales en esa etapa de su vida. Además el Contratante o Tutor y su Cónyuge tiene acceso a coberturas de protección por fallecimiento e invalidez.
	Plan Prima Única	Este plan garantiza un monto de ahorro a un plazo predeterminado con un sólo pago. En este plan existe la garantía de que el Capital será cubierto al 100% por cualquiera de los dos eventos que ocurran.
	Plan de Ahorro de Devolución de Primas	Este es el Plan Ideal para generar un ahorro a mediano o largo plazo, ya que ofrece una cobertura por fallecimiento GRATIS desde el momento de su contratación y hasta el término del mismo. Es GRATIS porque al llegar al vencimiento del plazo contratado, se le devuelve al Contratante el monto de las primas que pagó por la cobertura de fallecimiento.
	Plan Temporal uno Venta Masiva	Este plan ofrece protección en caso de fallecimiento, pagando a los beneficiarios la suma asegurada contratada en caso de ocurrir el evento previsto. Ofrece protección por muerte natural pagando la suma asegurada contratada o bien por muerte accidental pagando el doble de la suma asegurada contratada. Tiene la opción de contratar la cobertura de servicios funerarios.
	Plan Servicios Funerarios	La pérdida de un ser querido siempre se traducirá en momentos difíciles, que además estarán acompañados de fuertes gastos. Con este plan MAPFRE proporcionará el servicio funerario en el momento que ocurra el deceso de cualquiera de los asegurados estipulados en la póliza, siempre y cuando éste ocurra durante la vigencia de la cobertura. Este plan está diseñado para que puedas incluir a tu familia, cónyuge e hijos solteros menores de 26 años.
	Plan Protección Temporal	El Plan Temporal está orientado a otorgar protección por fallecimiento durante un plazo y monto determinado, además de ser un Plan accesible para todos los bolsillos.
	Plan Protección Vida Entera	Cubre necesidades de tipo permanente; esto es, se contrata una protección para toda la vida del asegurado. La compañía se compromete a pagar la suma asegurada al ocurrir el fallecimiento en cualquier época en que éste ocurra.
	Plan Protección Meridiano	Es un plan con temporalidad predefinida diseñado para la venta rápida a través de descuento por nómina o pago de contado, ya que va dirigido a todos los empleados administrativos, que se encuentren en servicio activo, de cualquier tipo de empresa.
Gastos Médicos	Gastos Médicos Hospitalarios	El producto Gastos Médicos y Hospitalarios es un seguro de gastos médicos mayores que ofrece una protección médica integral a las necesidades de salud del asegurado, enfocada al restablecimiento de la misma. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir los gastos hospitalarios y honorarios médicos erogados como consecuencia de la atención médica por accidente o enfermedad. Este producto tiene cobertura de atención médica nacional en hospitales tipo C.
	Gastos Médicos Hospitalarios Plus	El producto Gastos Médicos y Hospitalarios Plus es un seguro de gastos médicos mayores que ofrece una protección médica integral a las necesidades de salud del asegurado, enfocada al restablecimiento de la misma. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir los gastos hospitalarios y honorarios médicos erogados como consecuencia de la atención médica por accidente o enfermedad. Este producto tiene cobertura de atención médica nacional en hospitales tipo B y C.
	Hospitalización Familiar	El producto Hospitalización Familiar es un seguro de gastos médicos mayores que ofrece una protección médica integral a las necesidades de salud del asegurado, enfocada al restablecimiento de la misma. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir los gastos hospitalarios y honorarios médicos erogados como consecuencia de la atención médica por accidente o enfermedad. Este producto tiene cobertura de atención médica nacional en hospitales tipo A, B y C.
	Hospitalización Familiar Oro	El producto Hospitalización Familiar Oro es un seguro de gastos médicos mayores que ofrece una protección médica integral a las necesidades de salud del asegurado, enfocada al restablecimiento de la misma. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir los gastos hospitalarios y honorarios médicos erogados como consecuencia de la atención médica por accidente o enfermedad. Este producto tiene cobertura de atención médica mundial en hospitales tipo A, B y C.



Seguros	Productos MAPFRE MÉXICO	CARACTERÍSTICAS
Accidentes Personales	Accidentes Personales Individual	El producto Accidentes Personales Individual previene el impacto económico que puede generarse al ocurrir un accidente y asegura la capacidad económica actual y futura para afrontar los gastos imprevistos que pudiera generar el mismo. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir la muerte accidental y pérdidas orgánicas derivadas de un percance.
	Accidentes Personales Familiar	El producto Accidentes Personales Familiar protege a los integrantes de una familia al ocurrir un accidente, previniendo así el impacto económico que pudiera generarse del mismo. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir la muerte accidental, pérdidas orgánicas y el reembolso de gastos médicos como consecuencia de un accidente.
	Accidentes Personales Viajes de Trabajo	El producto Accidentes Personales Viajes de Trabajo previene el impacto económico que pudiera generarse al ocurrir un accidente, proporcionando cobertura por el tiempo en que el asegurado se encuentre realizando viajes de trabajo. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir muerte accidental, pérdidas orgánicas, reembolso de gastos médicos por accidente y la indemnización diaria por accidente, proporcionando además los servicios de Meditel y Asistencia en Viaje.
	Accidentes Personales del Estudiante	El producto Accidentes Personales del Estudiante ofrece cobertura al ocurrir un accidente, mientras el asegurado se encuentre realizando actividades escolares dentro de las instalaciones del plantel. Este producto cubre la muerte accidental, pérdidas orgánicas y el reembolso de gastos médicos como consecuencia de un accidente.
	Accidentes Personales a Corto Plazo	El producto Accidentes Personales a Corto Plazo ofrece cobertura al ocurrir un accidente durante un periodo menor a un año. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir la muerte accidental y pérdidas orgánicas derivadas de un accidente.
	24 hrs de Protección Accidental	Este producto 24 hrs. de protección accidental cubre al asegurado por todos los accidentes que sufra durante las 24 horas del día durante los 365 días del año. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir Muerte Accidental, Reembolso de Gastos Médicos, Indemnización diaria por hospitalización por Accidente, proporcionando además los servicios de Meditel.
	Accidentes Personales en el Lugar de Trabajo	El producto Accidentes Personales en el Lugar de Trabajo previene el impacto económico que puede generarse al ocurrir un accidente mientras el asegurado se encuentra realizando su actividad laboral habitual. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir la Muerte Accidental, Pérdidas Orgánicas, Reembolso de Gastos Médicos por Accidente e Indemnización Diaria por Accidente, proporcionando además los servicios de Meditel y Asistencia en Viaje.
Plan Vacacional	El producto Accidentes Personales Individual Plan Vacacional previene el impacto económico que pudiera generarse al ocurrir un accidente, proporcionando cobertura por el tiempo en que el asegurado se encuentre realizando un viaje de placer. El beneficio básico de este producto consiste en cubrir la muerte accidental, pérdidas orgánicas y el reembolso de gastos médicos como consecuencia de un accidente.	
Hogar	Hogar Bien Seguro	Es un seguro integral de Daños, que otorga tranquilidad y seguridad a la familia; con este producto MAPFRE está contigo ante aquellos eventos que puedan ocasionar daños a tu patrimonio. Con Hogar Bien Seguro recuperarás las pérdidas económicas derivadas de Incendios, Robos, Lluvias y Terremoto, entre otros.
Empresariales	SEGUPYME	Pensando en la PYME, hemos diseñado un producto con la más amplia gama de coberturas y beneficios exclusivos que cuida tu proyecto de vida y fuente de ingresos: "TU EMPRESA".
	Seguro todo riesgo de montaje	Es un seguro propio de los Ramos Técnicos que permite proteger contra diversos riesgos que pudieran poner en peligro, una o más máquinas, durante la instalación (el montaje) de maquinaria, de construcciones de acero con o sin equipo mecánico y/o eléctrico e incluso el montaje de una industria completa, entendiéndose como montaje según el caso desde la instalación, el armado de partes de una máquina, hasta el anclaje de la misma e incluso la puesta en funcionamiento de la maquinaria cuando es nueva.
	Seguro de Aviación	Hace dos años MAPFRE incursionó en el ramo de la aviación, durante este tiempo nos hemos especializado en este ramo. Con lo que podemos brindar a nuestros Agentes y Asegurados la tranquilidad que permite tener un sólido respaldo, además de la garantía de poder ofrecer las mejores y más competitivas condiciones.
	Seguro Múltiple Empresarial	El Seguro Múltiple Empresarial, es un paquete integral dirigido a la protección de industrias, bodegas, talleres, comercios, oficinas, etcétera de cualquier tamaño, ya que en una sola póliza se pueden cubrir diferentes tipos de seguro orientados a los riesgos específicos de un sector determinado. Este producto está dirigido a toda persona que sea propietaria o tome en arrendamiento un bien cuya pérdida o daño le pueda originar una merma económica e incluso la pérdida de su patrimonio.
	Seguro de Responsabilidad Civil	El producto de Responsabilidad Civil es un Seguro dirigido a todas aquellas Empresas que en el desarrollo diario de sus actividades industriales y comerciales, pudieran ser susceptibles de ocasionar daños a terceros tanto en sus personas como en sus bienes.
	Seguro de Vida Grupo	Los seguros de Vida Grupo son planes abiertos que pueden adaptarse a las necesidades de cada uno de los clientes en función de las características propias de cada colectividad mismas que se representan como Seguro de Grupo Empresarial y Seguro de Grupo Diversos.
	Seguro de Riesgo Industrial	Es un seguro propio de los Ramos Técnicos que opera contra todo riesgo de construcción (Obras Civiles), es decir ampara prácticamente todos los daños que puedan ocurrir en una obra civil, a consecuencia de cualquier eventualidad, con excepción de las expresamente excluidas en la póliza. Amparando principalmente las obras civiles en su periodo de construcción, sin embargo puede ampliarse la cobertura amparando la maquinaria y equipo propios para la construcción, así como la Responsabilidad Civil.
Seguro de Transporte de carga	El Seguro de Transporte de Carga brinda la debida protección contra riesgos derivados de accidentes, averías y actos delictivos a que están expuestos los embarques de mercancías, durante su transporte en diversos medios de conducción y en cualquier parte del mundo. Se adapta al interés asegurable para uno o múltiples embarques, con las siguientes modalidades de contratación: - Póliza Específica por Embarque - Póliza Anual de Declaración de Embarques - Póliza de Pronóstico Anual de Embarques	

Seguros	Productos MAPFRE MÉXICO	CARACTERÍSTICAS
Agrícola y Pecuario	Seguro Agrícola	El seguro Agrícola asegura los cultivos de los Productores contra diferentes riesgos, como Incendio, Granizo, Sequía, Inundación, y otros más. Cotizamos en base a un Programa de Aseguramiento, el cual será nuestro compromiso con el productor. El subsidio Federal a la prima es una gran ayuda para el agricultor, es un trámite que hacemos directamente con la Secretaría de Hacienda.
	Seguro Pecuario	El seguro para animales ha dado muchos frutos para poder asegurar el patrimonio del Ganadero creado con mucho esfuerzo. Cotizamos en base al fin zootécnico del animal, contamos con experiencia en el aseguramiento de ganado vacuno, caprino, porcino y para animales de alto valor como caballos, sementales de diversos tipos, sin que ésta sea una lista terminante.
Fianzas	Fianzas de Fidelidad	Protegen el patrimonio de su empresa cuando algún empleado comete cualquiera de los siguientes delitos: abuso de confianza, robo, fraude, peculado.
	Fianzas Judiciales	Garantiza obligaciones ante autoridades judiciales derivadas de la existencia de un procedimiento judicial (juicio), dentro del cual se puede imponer a cualquiera de las partes en conflicto, la obligación de garantizar cualquier hecho o prestación. Las obligaciones a afianzar deben ser derivadas de juicios de carácter civil, mercantil y de amparos.
	Fianzas Administrativas	Garantizan la seriedad en la propuesta económica; la debida inversión y amortización de los recursos económicos entregados y recibidos a cuenta del importe total del contrato o pedido; pueden garantizar la entrega de bienes o servicios, o la realización de un proyecto dentro de las condiciones establecidas en un contrato. También garantizan la buena calidad de los materiales usados, de la mano de obra empleada, así como de los posibles vicios ocultos. Existen otros productos que garantizan el pago oportuno de las rentas de un inmueble ya sea para casa habitación o local comercial. Asimismo, fianzas de inconformidad fiscal y créditos fiscales en parcialidades.
	Fianzas de Crédito	Garantiza el pago de un crédito derivado de la celebración de un contrato para el suministro de combustible (Gasolineras, distribuidores de combustible, suministro de combustible para líneas aéreas).
Seguros de Crédito	Seguro de Crédito Interno	Este plan cubre al asegurado contra la falta de pago de sus ventas a crédito en el territorio nacional. El seguro de Crédito interno garantiza el cobro de las ventas a crédito de nuestros clientes en el territorio nacional y proporciona a nuestros asegurados la tranquilidad de estar protegidos ante una eventual falta de pago de sus clientes por diversos motivos. Las dos causas principales por las que un cliente deja de pagar a una empresa son: en primer lugar, cuando se presenta una situación jurídica como la declaración de quiebra o la suspensión de pagos, y en segundo lugar, cuando el deudor deja de pagar por un tiempo prolongado (mora prolongada), siendo el motivo de la falta de pago, cualquier causa comercial.
	Seguro de Crédito Exportación	Ofrece cobertura de riesgo comercial contra la falta de pago de los importadores de productos o servicios de nuestros asegurados con transacciones en el extranjero. El monitoreo que realizamos sobre el desempeño de los países previene oportunamente los posibles casos de riesgo, procediendo a limitar o excluir líneas de crédito otorgadas sobre deudores que se encuentren en países cuyo riesgo aumenta por diferentes causas, tanto políticas como económicas. La garantía del Seguro de Crédito de Exportación es de hasta 90% del total facturado y también contempla: gastos de transportes, seguro, derechos de aduanas y otros accesorios, siempre que se hallen incluidos en la factura inicial.
Turismo	Tourist Insurance	MAPFRE fue la primer aseguradora en ofrecer este producto en México, para brindar al turismo un producto que le brinde la seguridad que merece en sus viajes dentro de nuestro país y hacer más placentera su estancia. Este producto tiene cobertura en Asistencia del Viajero (Travel Assistance) y Defensa Legal (Legal Defense), ofreciendo servicio mecánico completo y percances automotrices, apoyo médico completo, repatriación de restos e información general para turistas. Además de defensa y asesoría legal las 24 horas del día.



## PRODUCTOS DIRIGIDOS A COLECTIVOS DE BAJO NIVEL DE RENTA

MAPFRE México entiende las necesidades de ciertos colectivos sociales con bajo nivel de renta y por ello ofrece a éstos condiciones especiales para favorecer su acceso a productos aseguradores mediante seguros masivos.

Ramo	Nombre	Breve descripción
Vida	Servicios Funerarios	Protección por fallecimiento a través de un servicio funerario.
Vida	Básico	Protección por fallecimiento durante cinco años.
Vida	Pronafim	Protección por fallecimiento a deudores de microcréditos y protección a sus dependientes económicos para gastos funerarios.
Accidentes y Enfermedades	Seguro Básico Estandarizado Gastos Médicos	Producto que paga una indemnización por cada día que el asegurado se encuentre hospitalizado o cuando se presente alguna enfermedad que no amerite hospitalización.
Accidentes y Enfermedades	Seguro Básico Estandarizado Accidentes Personales	Producto que paga una indemnización al beneficiario en caso que la persona fallezca de manera accidental.

Pólizas de CAME, Forjadores de Negocios, S.A. y Emprende y Progres, S.C.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Portal "Soluciones MAPFRE"

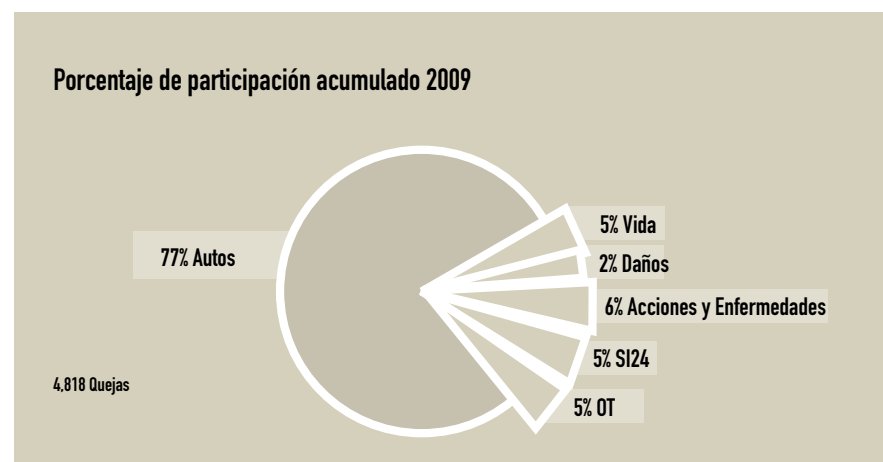
Soluciones MAPFRE es un concepto que tiene como propósito establecer un Centro de Contacto único, donde se atienda a nuestros Clientes y Mediadores (Agentes de Seguros), para brindarles respuestas efectivas. Al mismo tiempo que nos permite obtener información acerca de las áreas de oportunidad en donde es preciso mejorar nuestros productos y servicios.

En total durante 2009 se registraron 4,818 quejas, de las cuales el 62% fueron procedentes y el 38% No procedentes.

### ACUMULADO

MAPFRE Seguros	Total de Quejas
Autos	3,697
Vida	222
Daños	111
Accidentes y enfermedades	264
SI24	272
Agentes	2
Otros	250
	4,818

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, el ramo de autos representa el 77% del total de quejas y reclamaciones aunque, contrastado contra el número total de sus clientes, las quejas recibidas llegan apenas al 1.28% del total de su cartera.



El volumen de quejas referido en 2009 representa apenas el 2.97 % de nuestro número total de clientes sin embargo, a pesar de ser una cifra muy baja, en MAPFRE México nos esforzamos día con día para mejorar nuestro nivel de servicio. En la siguiente tabla se puede apreciar con claridad el número de quejas o reclamaciones recibidas frente al número de quejas o reclamaciones resueltas (99.8%).

No. total de quejas/ reclamaciones recibidas por la entidad	No. total de quejas/reclamaciones atendidas por la entidad	No. total de quejas/reclamaciones resueltas por la entidad
4,818	4,818	4,808





## NIVEL DE SERVICIO

MAPFRE México tiene como principal interés el permanecer en la preferencia de sus clientes gracias al nivel de servicio que se les brinda, por ello, nuestra eficiencia en el centro telefónico es de 98%, con un volumen de 1,346,910 llamadas atendidas durante 2009.

### PLATAFORMAS TELEFÓNICAS, NIVEL DE SERVICIO

Tipo de llamadas	Llamadas entrantes	Contestadas	% de contestación
Atención a clientes	1,045,734	1,023,987	98%
Prestación clientes	330,506	322,923	98%

### 5.3. MAPFRE MÉXICO y sus Mediadores

MAPFRE tiene la red de distribución más amplia del sector asegurador en España, y una de las de mayor extensión y penetración en América Latina. El Grupo apuesta por el mantenimiento de redes propias en los países en los que opera, compatibilizándolas con la utilización de otros canales de distribución. La orientación al cliente, la oferta global de productos, y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales de cada uno de los mercados en que está presente son algunas de las claves del éxito de su modelo.

Tanto en España como en América Latina, la actuación de la red de distribución de MAPFRE se apoya en la colaboración de un amplio colectivo de profesionales de la distribución de seguros (Mediadores) que, desde diferentes posiciones (Delegados, Agentes, Corredores), desempeñan un papel relevante en la comercialización de las operaciones y en la atención a los asegurados.



Actualmente MAPFRE México cuenta con la siguiente Red Comercial para la venta de sus productos:

- Oficinas delegadas: 308
- Corredores: 149
- Mediadores habilitados: 5,106

### FORMACIÓN DE MEDIADORES

Durante el año se otorgan a Mediadores, Delegados y Agentes Independientes cursos y talleres de actualización relativos a los productos, servicios y sistemas con los que MAPFRE cuenta. La metodología puede llevarse a cabo de manera presencial o electrónica.

En el 2009 el total de horas de Formación fue el siguiente:

Tipo de formación para los colaboradores comerciales	Horas de formación de los colaboradores comerciales
Técnica/Comercial	23,380

### SELECCIÓN DE MEDIADORES

Para la selección de Mediadores Exclusivos, MAPFRE México se apega al proceso corporativo de Selección de Personal. Los candidatos se evalúan a través de aplicación de exámenes psicométricos, los cuales reflejan eficacia comercial y aspectos de su personalidad tales como su orientación a la venta. En el caso de los Mediadores Consolidados, se utilizan los criterios estipulados en la Política de Alta de Agentes, donde se definen los criterios legales y comerciales que debe cumplir un agente para poder pertenecer a la Red de Mediadores MAPFRE.

### COMUNICACIÓN CON LOS MEDIADORES

Los mediadores son pieza clave de la Fuerza de Ventas, por lo que es de suma importancia estar en comunicación constante con ellos. MAPFRE México utiliza dos herramientas principales que por su efectividad son las más usadas en la Compañía: el boletín MAPFRE y los comunicados.

Bimestralmente se distribuye a toda la fuerza de ventas el Boletín MAPFRE donde se publican las campañas comerciales vigentes, se dan a conocer los productos y servicios más innovadores con los que cuenta nuestra Compañía. Además se realiza un reportaje de nuestros Mediadores MAPFRE, en donde nos exponen sus puntos de vista acerca de nuestros productos y servicios, herramientas tecnológicas, las cuales estamos desarrollando e implementando como Compañía, y el servicio que ofrece nuestra Empresa.

El envío de comunicados se hace a través de una plataforma de envío de mailing, donde se concentran los correos electrónicos de toda nuestra Red Comercial.



Esta plataforma es un herramienta muy eficaz, por el volumen de personas a las que queremos comunicar (aproximadamente 4000). Algunas de las opciones con las que cuenta la plataforma son: Envío de comunicados, envío de postales e imágenes electrónicas, archivos adjuntos, seguimiento de entrega de los correos electrónicos, estadísticas de clicks sobre el correo, etcétera.

#### ACTIVIDADES CON LOS MEDIADORES

Existen medios específicos para articular la relación con los Mediadores, como son las distintas actividades y eventos que se realizan en el año.

El 2009 inició con la presentación del Cuaderno Anual de Incentivos donde por medio de una serie de eventos se expusieron los resultados obtenidos en el 2008 y los nuevos proyectos para el 2009.

La convención Internación es el evento esperado de cada año, en esta ocasión 250 invitados pudieron disfrutar de una experiencia sorprendente en Valencia, una de las ciudades más importantes de España. Durante la convención fue entregado el premio MAPFRE, el cual se rige bajo los principios de Fidelidad, Honestidad, Entrega, Integridad y Trayectoria, siendo grupo Inglaterra el ganador.

El año cerró con la tradicional cena de fin de año, donde MAPFRE junto con sus Mediadores disfrutaron de un banquete donde asistieron más de 400 invitados. Para culminar la cena, José Ramón Tomás Forés, presidente Ejecutivo de MAPFRE México, expuso los alcances y logros obtenidos por nuestra Empresa durante 2009 y reconoció el gran trabajo realizado por la Fuerza de Ventas.

#### ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

Con la intención de ofrecer el mejor servicio se presta especial atención a los diferentes tipos de mediadores, por esto, MAPFRE México cuenta con acuerdos de distribución con distintas empresas.

Destacamos la alianza con tiendas de conveniencia OXXO para el pago de primas promedio, poniendo a disposición del asegurado más de 7,500 centros de recepción de pago a lo largo del país que atiende los 365 días del año y con horarios muy flexibles.

MAPFRE México cuenta con convenios en las Instituciones Financieras más importantes de México: HSBC, Bancomer, Banorte, Santander y Banamex, en donde con una ficha referenciada se puede realizar el pago de primas directamente en las ventanillas de las sucursales bancarias, banco por teléfono o Internet.

### 5.4. MAPFRE MÉXICO y sus Proveedores

MAPFRE México mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales. MAPFRE, a su vez, les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece su normativa interna de contratación.

#### TIPOS DE PROVEEDORES

El Grupo distingue tres categorías de proveedores con los que tiene diferentes tipos de relación:

- **PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL** (material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing), que se relacionan con MAPFRE México a través de la Dirección de Administración y Finanzas.
- **PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ESPECÍFICOS DE CADA ACTIVIDAD OPERATIVA**, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), que son gestionados por las respectivas Unidades de Negocio de acuerdo con las normas generales que establece la Dirección Jurídica.
- **PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS** (hardware, software, comunicaciones), que se relacionan con MAPFRE México a través de la Dirección Ejecutiva de Tecnología.

Además de los tres grupos de proveedores antes mencionados, algunos departamentos concretos gestionan de forma específica la relación con proveedores de productos y servicios de marketing y publicitarios.

Tipos de Proveedores MAPFRE MÉXICO	Número de Proveedores	Total facturado
Bienes y servicios de carácter general	9	\$ 37,852,485.75
Bienes y servicios específicos	6,359	\$ 1,602,408,555.52
Bienes y servicios tecnológicos	80	\$ 106,718,362.46

## CANALES DE RELACIÓN Y SISTEMAS DE APOYO

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas web, plataformas telefónicas propias o concertadas, y líneas telefónicas específicas, aunque existen responsables de proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos que gestionan la relación con los mismos. De esta forma, además de los canales específicos diseñados para cada tipo de proveedor, existe una comunicación permanente y periódica de MAPFRE con dicho colectivo. Merecen destacarse como canales especialmente significativos los siguientes:

- MAPFRE México lleva la gestión de sus proveedores a través de SIGMA PLUS. Herramienta electrónica que le permite llevar un control preciso de los pagos a proveedores a través de las autorizaciones y cargos a los departamentos correspondientes
- De igual manera, MAPFRE México cuenta con el sistema de Compras Web, en el cual se puede realizar la compra directa de algunos de los proveedores generales y tecnológicos.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, las pautas globales en las que se basa la selección de proveedores dentro del Grupo son las siguientes:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.
- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos establecidos en dicho Código.
- Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.
- Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE.

De acuerdo con dichos principios, la selección de los proveedores en general, y el seguimiento de sus contratos, se realiza con criterios objetivos, principalmente mediante concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado así como la adopción de prácticas responsables en sus empresas; así como, de forma especial, la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

Los candidatos que no son seleccionados como proveedores, pero cumplen los criterios requeridos, pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales de modo que en el futuro se pueda recurrir a sus servicios.

## FIDELIZACIÓN

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE México es alta, siendo la rapidez en el pago uno de los factores más valorados. MAPFRE México ha desarrollado también programas específicos de fidelización de sus proveedores en diferentes áreas. La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general reducida. Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones, o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento.

## FORMACIÓN

MAPFRE México tiene también un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. De forma general se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos, herramientas y cursos on-line y presenciales para proveedores, de forma que se facilite su labor y puedan mantenerse actualizados en cuanto a modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos u otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones.

MAPFRE México provee formación a sus proveedores sobre las políticas y reglamentos de la institución, productos y servicios de la organización, sistemas de información y actualización de los mismos. En el caso de los Socios Tecnológicos y empleados de Outsourcing se les otorga un curso de inducción y reglamento de uso de las instalaciones corporativas.

## CALIDAD

Todas las entidades del Grupo llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de visitas a las instalaciones del proveedor o encuestas entre los clientes. Las evaluaciones de calidad y los criterios utilizados varían en función de las actividades que realizan para MAPFRE México. En general, se lleva a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo, y de la competitividad de sus tarifas. El sistema de evaluación de los proveedores se extrae de diferentes canales: incidencias detectadas por los operadores; visitas, reuniones o convenciones con los proveedores; comités de compras; comunicación con el cliente; y auditorías internas y específicas.

MAPFRE México lleva a cabo Encuestas de Calidad con sus Socios Tecnológicos, evaluando la calidad de la relación comercial y laboral entre las empresas.

6

## Dimensión Medioambiental de MAPFRE MÉXICO





## ► Dimensión Medioambiental de MAPFRE MÉXICO

MAPFRE México tiene un fuerte compromiso con el Medio Ambiente, por ello, a pesar de ser una industria sin chimeneas, ha implantado diversas campañas de ahorro de energía, papel y agua, promoviendo entre otras cosas: instalación de sensores de presencia en baños, instalación de apagadores por cruceta o estaciones en línea de iluminación, control en horarios de encendido y apagado de cajillos, aire acondicionado, tamibares y máquinas expendedoras de dulces y refrescos.

Este compromiso se materializa a través de la Política Medioambiental de MAPFRE que se articula a través de tres pilares: la Integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental, y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

### *Política Medioambiental y energética*

MAPFRE trabaja para generar beneficio para sus accionistas y quienes participan o colaboran en sus actividades, con voluntad de servicio a la Sociedad, como reconocimiento de la función que le corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma.

En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del Medio Ambiente, y la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

Este compromiso se materializa a través de la integración del Medio Ambiente y la Energía en el negocio, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y energética, y la promoción de la responsabilidad medioambiental y energética en la Sociedad.



## INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA ENERGÍA EN EL NEGOCIO

Aplicación de criterios medioambientales y energéticos en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales y energéticos, como son el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.

Desarrollo de productos y servicios que contribuyen a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental y del consumo sostenible de la energía en la Sociedad.



## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA

Cumplimiento de la legislación medioambiental y energética que es de aplicación a su actividad, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética, que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorías.

Utilización de forma racional de los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas ecoeficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético.

Empleo de los medios necesarios para asegurar que esta Política Medioambiental y Energética sea conocida por todos los empleados y esté a disposición del público, e información periódica de los progresos logrados en su gestión medioambiental y energética.

## ¿Papel o Pantalla?

Para la producción de una hoja de papel se requieren de 8 a 10 árboles pequeños.



Dale un respiro a la impresora y el planeta nos dará un respiro a TODOS.

Ser Grande  
es una Actitud



MAPFRE



## PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA

Puesta de recursos a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos medioambientales y energéticos de MAPFRE y contribuyan al desarrollo sostenible.

Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental y energética de la Sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación destinadas a colectivos diversos, así como con la promoción de buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético entre clientes y proveedores.

Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del Medio Ambiente y de los recursos energéticos, y participación en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueve y apoya el desarrollo de iniciativas para su protección.

Alineados con el concepto de sostenibilidad del Grupo MAPFRE, en MAPFRE México hemos impulsado una serie de medidas destinadas a generar conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, tales como el uso de papel 100% reciclado en todas las oficinas a nivel nacional, instalación de mingitorios ecológicos en las oficinas corporativas así como instalación de interruptores automáticos en los servicios de dichas oficinas. De igual forma, el arrendamiento de equipos multifuncionales de impresión, fax, fotocopiado y scanner a nivel nacional.

En paralelo se lanzó una campaña de comunicación interna para concientizar a los colaboradores sobre su responsabilidad en el ahorro de recursos tales como energía eléctrica y agua y el uso responsable del papel.

### CONSUMO DE AGUA

Consumo Total de Agua	2009
	7,038 m <sup>3</sup>

### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA KWH EN OFICINAS DURANTE 2009

INTERLOMAS I	INTERLOMAS II
1,061,476	1,148,317

### CONSUMO DE PAPEL

En MAPFRE México se consumieron 22.8 toneladas de papel durante 2009, cifra que nos marca el año base para determinar nuestro nivel de ahorro año con año gracias a diversas campañas de ahorro y concientización por emprenderse.

## ¡Apaga, ahorra, ayuda!



**La eficiencia energética es consumir energía sin desperdiciarla.**

Dale un respiro a la luz y el planeta nos dará un respiro a TODOS.

Ser Grande es una Actitud

MAPFRE

## ¡Tienes al planeta en tus manos!

En la actualidad, nuestro país dispone de menos del 50% del agua de la que disponíamos en 1950.

En México 12 millones de personas carecen de agua potable.



Dale un respiro al agua y el planeta nos dará un respiro a TODOS.

Ser Grande es una Actitud

MAPFRE

# 7 Información complementaria





## ► Información complementaria

### 7.1. Asociaciones en las que participamos y contribuimos

Durante 2009, MAPFRE México participó activamente en las siguientes asociaciones:

- Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Asociación Latinoamericana de Seguro Agropecuario (ALASA)
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)
- Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
- Asociación de Compañías Afianzadoras de México (AFIANZA)
- Servicios Especializados de Vehículos, Volkswagen (SEVASA)
- Comité de OCRA (Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados)
- Colegio Nacional de Actuarios (CONAC)
- Asociación Mexicana Automovilística (AMA)
- Asociación de Seleccionadores de Riesgos en el Seguro de Personas (ASERP)
- LIMRA, organización latinoamericana prestadora de servicios de consultoría para empresas del sector financiero.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)
- Funcionarios del Sector Asegurador (FUSA)
- Endeavor Universidad de las Américas Puebla
- Consejo Agropecuario de Jalisco
- Club Rotario Toluca Suroeste

### 7.2 Premios, distinciones, reconocimientos

Nombre del Premio	Entidad que lo otorga	Fecha	Breve descripción
Las Mejores Empresas para Trabajar en México	Great Place to Work Institute	Abril 2009	Posición número 35 en el Ranking de las 88 mejores empresas para trabajar en México.
Las Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres en México	Great Place to Work Institute	Mayo 2009	Reconocimiento de pertenecer a las 36 empresas con mejores oportunidades para mujeres en México.
Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Marzo 2009	Certificación a la organización por prácticas socialmente responsables en 5 principales rubros.
Modelo de Equidad de Género MEG:2003	Instituto Nacional de las Mujeres	Agosto 2009	Implementación de Modelo oficial que a través de políticas, prácticas y acciones promueve la no discriminación e igualdad de oportunidades.
Las Empresas más Innovadoras de México	Information Week	Julio 2009	2o lugar como la empresa más innovadora de México según la revista Information Week.



## ► 7.3. Indicadores GRI

### I. Parte General

√ : DISPONIBLE    NA: NO APLICA    ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	√	-Carta del Presidente. Pág. 5 -MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Pág. 13
1.2	√	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	√	MAPFRE México
2.2	√	-Información General: Implantación en México. Pág. 7 -MAPFRE México y sus clientes: Cuadro de productos y servicios. Pág. 35-38
2.3	√	-Información General: Implantación en México. Pág. 7
2.4	√	Bvd. Magnocentro # 5, Col. Centro Urbano Interlomas, Huixquilucan, Estado de México. CP52760, México.
2.5	√	Información general (MAPA). Implantación Internacional. Pág. 7
2.6	√	-Información general: Implantación en México. Pág. 7-8 -MAPFRE México y sus clientes. Pág. 35-38
2.7	√	
2.8	√	-Información general. Implantación en México. Pág. 7-8 -Dimensión económica de MAPFRE México. Pág. 19
2.9	√	Durante el periodo informado, la organización no presenta cambios significativos en su tamaño, estructura ni organización.
2.10	√	Información complementaria. Premios y Distinciones. Pág. 47.
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
3.1	√	2009
3.2	√	No existe una memoria de esta naturaleza con anterioridad al presente Informe.

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.3	√	A anual
3.4	√	Nos interesa tu opinión. Pág. 69
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5	√	-El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades
3.6	√	-MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe. Pág. 17.
3.7	√	
3.8	√	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
3.9	√	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.
3.10	√	No existe una memoria de esta naturaleza con anterioridad al presente Informe.
3.11	√	No existe una memoria de esta naturaleza con anterioridad al presente Informe.
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI</b>		
3.12	√	Información complementaria: Índice de Indicadores. Pág. 48-53
<b>VERIFICACIÓN</b>		
3.13	√	-MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe. Pág. 17 -Informe de verificación externa de Ernst & Young. Pág. 57
<b>GOBIERNO</b>		
4.1	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 9-10 -MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.
4.2	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 9 -MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 9-10
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	√	-MAPFRE México y su personal: Comunicación Interna. Pág. 31 -Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) -Código Ético y de Conducta.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág.9-10 -MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 9-10
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	√	-MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE. -Código Ético y de Conducta.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	√	-Carta del Presidente. Pág. 5 -Información General: - Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág. 10 - MAPFRE México una empresa sustentable Pág. 11 -MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Política y Modelo. Pág. 13
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 10 -MAPFRE México y la Responsabilidad Social: • Política de responsabilidad Social. Pág. 13-14 • Gestión de riesgos ESG Pág. 15-16 -MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE. -Código Ético y de conducta.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	√	-Información General: Organización/ estructura y buen gobierno corporativo. Pág. 9-10 -MAPFRE México aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE. -Código Ético y de conducta.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG. Pág. 15-16

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	√	-Información complementaria: Principales asociaciones. Pág. 47 - En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	√	Información Complementaria: Principales asociaciones. Pág. 47
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	√	-MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Nuestros Grupos de Interés. - Esta memoria dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: empleados (Pág. 21), clientes (Pág. 35), aliados (Pág. 39) y proveedores (Pág. 40). Además, MAPFRE México dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental (Pág. 43). En cada uno de estos capítulos, se tratan de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE México tiene establecidos con ellos.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	√	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe. Pág. 17 -Ver indicador 4.14
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	√	

## ▶ DESEMPEÑO ECONÓMICO

### II. Indicadores De Desempeño

√ : DISPONIBLE      NA: NO APLICA      ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
EC1	√	-MAPFRE México y su personal: Compensaciones. Pág. 29 -MAPFRE México y sus proveedores: Clasificación y coste de proveedores. Pág. 40 - Balance de situación. Pág. 19
EC2	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG. Pág. 15-16
EC3	√	MAPFRE México y su personal: Compensaciones. Beneficios sociales. Pág. 29
EC4	√	Dimensión económica de MAPFRE México. Pág. 19
EC5	√	MAPFRE México y su personal: Compensaciones. Pág. 29
EC6	√	-MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Política de RS. Pág. 13-14 -MAPFRE México y sus proveedores: Clasificación y coste de proveedores. Pág. 40
EC7	√	-Información General: Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág. 10 -Código de Buen Gobierno: Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social."
EC8	NA	
EC9	NA	

## ▶ DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

√ : DISPONIBLE      NA: NO APLICA      ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>MATERIALES</b>		
EN1	√	Dimensión ambiental de MAPFRE México: Consumo de papel. Pág. 45
EN2	ND	
EN3	√	Dimensión ambiental de MAPFRE México: Consumo de energía eléctrica. Pág. 45
EN4	ND	
EN5	ND	
EN6	√	-MAPFRE México, en cumplimiento de la política medioambiental de MAPFRE, vela por la utilización de forma racional de los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético. -Dimensión ambiental de MAPFRE México. Pág. 43-45
EN7	√	
EN8	√	Dimensión ambiental de MAPFRE México: Consumo de agua Pág. 45
EN9	NA	
EN10	NA	
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
EN11	√	Todas las instalaciones de MAPFRE México están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual.
EN12	√	
EN13	√	
EN14	√	
EN15	√	

## ► DESEMPEÑO SOCIAL

√ : DISPONIBLE NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
EN16	ND	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN17	ND	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
EN18	√	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. Dimensión ambiental de MAPFRE México. Pág.45
EN19	√	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. MAPFRE México no tiene operaciones en las que se emitan Clorofluorocarbonos (CFC's) que puedan destruir la capa de ozono.
EN20	√	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
EN21	NA	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
EN22	ND	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. Todos los residuos son depositados en el servicio público de recolección.
EN23	√	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. No hay constancia de derrames en 2009, ni activaciones de emergencia ambiental.
EN24	NA	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
EN25	√	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. Todas las instalaciones de MAPFRE México están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
EN26	√	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. -En MAPFRE México se tienen consideraciones ambientales en el cálculo de riesgos de todas sus primas aplicables, sin embargo los productos y servicios prestados, per se, no generan impactos ambientales significativos. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe -Dimensión ambiental de MAPFRE México.
EN27	NA	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
EN28	√	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE en México, durante el ejercicio 2009.
<b>TRANSPORTE</b>		
EN29	√	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. El transporte del personal de MAPFRE México, no produce un impacto significativo.

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>GENERAL</b>		
EN30	ND	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
<b>EMPLEO</b>		
LA1	√	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. MAPFRE México y su personal: Estructura de plantilla. Pág. 21-22
LA2	√	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	√	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. MAPFRE México y su personal: Compensaciones. Pág. 29
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>		
LA4	√	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente. Ley Federal del Trabajo.
LA5	√	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
LA6	√	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. MAPFRE México y su personal: Salud y Seguridad en el Trabajo. Pág. 32-33
LA7	√	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. MAPFRE México y su personal: Tasa de ausentismo. Pág. 32
LA8	√	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. MAPFRE México y su personal: Promoción de la Salud. Pág. 33
LA9	√	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. En MAPFRE México, se atiende a lo dispuesto en su Contrato Colectivo de Trabajo, en el que su Capítulo Sexto correspondiente a Accidentes y Enfermedades contempla: -"CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- En todo lo referente a accidentes y enfermedades profesionales, así como en lo concerniente a enfermedades no profesionales, las partes se someterán a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, y lo no previsto en este Contrato Colectivo de Trabajo se regirá por la Ley Federal de Trabajo" Relacionado con el indicador LA6.
LA10	√	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. MAPFRE México y su personal: Formación. Pág. 26-28

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	√	MAPFRE México y su personal: Evaluación y Desarrollo. Pág. 26 Formación. Pág. 26-28
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	√	MAPFRE México y su personal: Gestión del desempeño. La herramienta está en proceso de implantación.
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	√	MAPFRE México y su personal: Estructura de plantilla. Pág. 21
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	√	MAPFRE México y su personal: Estructura de plantilla. Pág. 21
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: -Principio 1 de la Política de Responsabilidad Social. Pág. 14 -Gestión de Riesgos ESG. Pág. 15-16 Información General: Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág. 10 MAPFRE México y sus proveedores: Criterios de contratación y selección. Pág. 40 Código Ético y de Conducta.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	√	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	√	MAPFRE México y su personal: Formación. Pág. 27-28
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	√	No consta ninguna demanda laboral vigente relativa a situaciones o actuaciones discriminatorias.
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Gestión de riesgos ESG. Pág. 15-16
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	√	Código Ético y de Conducta.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	√	No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. -Se aplica el Manual de Políticas de Recursos Humanos y la Ley Federal del Trabajo -Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) Código Ético y de Conducta.

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D	La seguridad del edificio es proporcionada por un proveedor externo (EULEN) el cual cumple con todos los requisitos legales para brindar este servicio en la República Mexicana. Además de cubrir la normativa propia de MAPFRE México para ser su proveedor.
<b>DERECHOS DE LOS INDIGENAS</b>			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	√	No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos con los indígenas.
<b>COMUNIDAD</b>			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	√	-El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE no tiene un impacto significativo en las comunidades. -Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) -Por otra parte, MAPFRE a través de su Fundación MAPFRE, tiene un fuerte compromiso con la comunidad. Pág. 58 -(www.fundacionmapfre.com)
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	√	-MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de riesgos ESG. Pág. 15-16 -Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con una Política en materia de Prevención de Operaciones y disposiciones en materia de "Lucha contra el Fraude" y una herramienta de Actuación Ética disponible para todos los empleados.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Sistema de actuación ética Pág.16
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	√	No se ha producido ningún incidente significativo de corrupción durante 2009.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	√	El Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com Código Ético y de Conducta.
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	√	Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com Código Ético y de Conducta.
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	√	No tenemos constancia de que en MAPFRE México, se hayan producido acciones respecto a estas causas.
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	√	No se han producido multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.



Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>		
PR1	NA	Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes.  El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.
PR2	NA	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
PR3	√	Información General: Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág.10,14 Relacionado con el indicador PR6.  MAPFRE México aplica lo dispuesto en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (Art. 71) y las Normas emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
PR4	√	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de MAPFRE México.
PR5	√	MAPFRE México y sus clientes: Canales de atención al cliente. Pág. 38
PR6	√	La Dirección de Marketing se rige y hace cumplir las pautas establecidas en el Manual de Normas de Uso y Aplicación de la Marca, como también la Guía de estilos del Grupo. De igual forma se da cumplimiento a la Misión de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) la cual dice: "Promover el firme y sano desarrollo del seguro y la empresa aseguradora, representando a sus asociados con libertad, responsabilidad, subsidiariedad y solidaridad".
PR7	√	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos de las regulaciones relativas a comunicaciones de Marketing, publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
PR8	√	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
PR9	√	No se han producido multas significativas en relación a este tema durante el 2009.

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/Comentarios
<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
FS1	√	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.
FS2	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG. Pág. 15-16
FS3	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG. Pág. 15-16
FS4	√	MAPFRE México y su personal: Formación, Evaluación y desarrollo. Pág 26 Dimensión Medioambiental de MAPFRE México. Pág. 43
FS5	√	MAPFRE México y sus clientes: Canales de atención al clientes. Pág. 38-39
FS6	√	Información General MAPFRE México: Organización Territorial. Pág. 8-9
FS7	ND	No se dispone de la información tal y como se requiere este indicador. Consultar el listado de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta. Pág. 38
FS8	ND	No se dispone de la información tal y como se requiere este indicador. Consultar el listado de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta. Pág. 38



Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/Comentarios
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	√	Anual MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Principios seguidos para la elaboración el Informe de Responsabilidad Social. Pág 17 Carta de verificación externa. Pág 57
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	ND	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo, social o ambiental.	NA	
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	NA	
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	√	Implantación de MAPFRE México (MAPA). Pág. 8
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	√	MAPFRE México y sus clientes. Canales de atención al cliente. Pág. 38-39. Listado de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta. Pág. 38 MAPFRE, a través del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE y con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro. Pág. 17
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	√	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: -Política de Responsabilidad Social. Pág 13-14 Información General: Misión y Principios. Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. Pág. 10 Código Ético y de Conducta.
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	√	MAPFRE México y su personal: Formación, Evaluación y desarrollo. Pág. 26 MAPFRE México y sus aliados. Formación. Pág. 39 MAPFRE México y sus proveedores. Formación. Pág. 41 MAPFRE, a través del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE y, con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro. Pág. 17

#### 7.4. Nivel de aplicación y Principios del Pacto Mundial –

##### NIVEL DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL:

MAPFRE se adhirió al Pacto Mundial en 2004 y, desde entonces, elabora y publica anualmente su Informe de Progreso, en el que MAPFRE México participa activamente aportando información relevante acerca de su actividad en el cumplimiento de los diez principios del Pacto.

La siguiente tabla muestra qué indicadores de desempeño del GRI V3 se relacionan con cada uno de los diez principios del Pacto Mundial.

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
Derechos Humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b> Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 No discriminación: HR4 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, Trabajos forzados: HR7 Prácticas de seguridad: HR8 Derechos de los indígenas: HR9 Relación Empresa/Trabajadores: LA4 Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9 Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 Política Pública: S05 Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2, DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b> Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 No discriminación: HR4 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, Trabajos forzados: HR7 Prácticas de seguridad: HR8 Derechos de los indígenas: HR9 Política Pública: S05

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
Derechos Laborales	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.	DESEMPEÑO SOCIAL Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Política Pública: S05
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Trabajos forzados: HR7 Política Pública: S05
	5. Erradicar el trabajo infantil.	DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 Política Pública: S05
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	DESEMPEÑO SOCIAL Empleo: LA2 Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 No discriminación: HR4 Política Pública: S05 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
Medio Ambiente	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Emisiones, vertidos y residuos: EN18 Productos y servicios: EN26 General: EN30, DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: S05
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Materiales: EN1, EN2 Energía: EN3-EN7 Agua: EN8-EN10 Biodiversidad: EN11-EN15 Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25 Productos y servicios: EN26, EN27 Cumplimiento normativo: EN28 Transporte: EN29 General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: S05 Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4.
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Materiales: EN2 Energía: EN5-EN7 Agua: EN10 Emisiones, vertidos y residuos: EN18 Productos y servicios: EN26, EN27 General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: S05
Anti-corrupción	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	DESEMPEÑO SOCIAL Comunidad: S02-S04

# Informe de Verificación Externa



## REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS OPERACIONES REALIZADAS EN MÉXICO, E INCLUIDA EN EL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2009

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

### Antecedentes:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de MAPFRE, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).

Dicha revisión engloba la información incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de MAPFRE para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en MÉXICO, y no la información incluida en el Informe local de Responsabilidad Social de MAPFRE MÉXICO.

Dentro del alcance de las revisiones realizadas, se han desarrollado trabajos de verificación de las actividades y datos reportados para las operaciones de MAPFRE en MÉXICO, por parte de Ernst & Young en las instalaciones de Mapfre en dicho país.

### Alcance

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2009, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2008. Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE en MÉXICO para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE en MÉXICO.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en MÉXICO.

En el cuadro adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance para MÉXICO.

El alcance de esta revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría.

### Independencia

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

ERNST & YOUNG, S.L.



María Jesús Ramírez Méndez  
S.C.P.  
Madrid, 23 de febrero de 2010

LABORAL	
IND.	DESCRIPCIÓN
LA1	Diseño del colectivo de trabajadores por tipo de trabajo, por sectores y por región.
LA2	Número total de empleados a través media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrece a los empleados temporales o de media jornada. Desglosado por actividad principal.
LA4	Porcentaje de empleados colectivos por un convenio colectivo.
LA5	Prueba mínima de pruebas relativas a cambios organizativos, incluyendo si otras modificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud o comités de desarrollo-empresas, acreditados para ayudar a controlar y mejorar otros programas de seguridad y salud en el trabajo.
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Asiento de salud y seguridad colectiva en acciones formativas con unidades.
LA9	Presencia de temas de formación al día por empresa, desglosado por categoría de empleado.
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los operen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
LA11	Porcentaje de empleados que incluyen evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
LA12	Relación entre salarios base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
SOCIEDAD	
IND.	DESCRIPCIÓN
SO1	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
SO6	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones de naturaleza disciplinaria del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

RESPONSABILIDAD DE PROPIETARIO	
IND.	DESCRIPCIÓN
PR1	Número total de incumplimientos de la legislación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el estatus de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR7	Pruebas que respaldan a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
PR8	Programas de cumplimiento de las leyes y adherencia a estándares y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otros actividades promocionales y los patrocinios.
PR9	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunidades de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR10	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR11	Cuota de seguros reales significativos fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el aseguramiento y el uso de productos y servicios de las aseguradoras.
BENEFICIOS DE MANDO	
IND.	DESCRIPCIÓN
BR2	Porcentaje de los principios distribuidos y sostenidos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
BR3	Final de temas de formación de los empleados sobre principios y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
BR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
BR5	Actividades de la compañía de los que el director o miembros de dirección se exponen a controversias colectivas pueden causar importantes riesgos, y medidas adoptadas para regular estos riesgos.
BR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para controlar o mitigar estos riesgos.
BR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser objeto de explotación de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para controlar o mitigar estos riesgos.
BR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

# Informe anual Fundación MAPFRE MÉXICO



## ► FUNDACIÓN MAPFRE MÉXICO, INFORME 2009

### *Los objetivos de Fundación MAPFRE son:*

- Fomentar la Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la Seguridad Vial, la Medicina y la Salud.
- La mejora de la Calidad de Vida y del Medio Ambiente.
- Fomentar la difusión de la Cultura, las Artes y las Letras.
- Promover la formación y la investigación en materias relacionadas con el Seguro.
- Fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.
- Contribuir a la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la Sociedad.



FUNDACIÓN **MAPFRE**

### *Institutos, Nuestros 5 Ejes*

#### **INSTITUTO DE ACCIÓN SOCIAL**

El Instituto de Acción Social pretende contribuir al desarrollo y progreso de la Sociedad, aportando recursos destinados a la mejora directa o indirecta de las condiciones de vida de las personas y comunidades más desfavorecidas de los lugares en que MAPFRE opera.

#### **INSTITUTO DE CIENCIAS DEL SEGURO**

El Instituto de Ciencias del Seguro tiene como objetivo promover actividades educativas y de investigación en el campo del Seguro y la Gerencia de Riesgos.

#### **INSTITUTO DE SALUD, PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE**

El área de Salud del Instituto de Salud, Prevención y Medio Ambiente, tiene por objeto promover y apoyar la educación sanitaria, la investigación, la docencia y la divulgación en materia de Salud, promoviendo la mejora de la Calidad de Vida de las personas, a través de la prevención y la promoción de hábitos saludables.

Las actividades del área de Prevención y Medio Ambiente están dirigidas a la protección contra los daños personales y materiales y la conservación del medio ambiente, procurando el logro de objetivos fundamentales, como la salud, la calidad de vida, la mejora de las condiciones de trabajo y la protección del patrimonio económico y cultural de personas, empresas y la sociedad en general.

#### **INSTITUTO DE SEGURIDAD VIAL**

El Instituto de Seguridad Vial impulsa una amplia gama de actuaciones para contribuir a prevenir y reducir los elevados índices de accidentalidad.

Los objetivos del Instituto son: Fomentar conductas responsables y solidarias en relación con el tráfico y ser fuente de información en Seguridad Vial.

#### **INSTITUTO DE CULTURA**

El Instituto de Cultura tiene como objetivo promover y desarrollar actividades y proyectos relacionados con las Artes, las Letras, la Historia y otras manifestaciones culturales.

El campo de actividades que comprende el ámbito de actuación del Instituto se estructura en torno a tres áreas principales: Exposiciones e Itinerancias, Convocatorias Culturales y Publicaciones.



## *Fundación MAPFRE en México*

A partir de 1999 se constituyó formalmente la Fundación MAPFRE en México, desde entonces, ha construido puentes de relación sólida con cada una de las Empresas, Instituciones, Universidades, Gobiernos de los Estados, etc., con quienes se ha trabajado en distintos proyectos, mismos que han cristalizado después de dos años de trabajo.

En México hemos trabajado y firmado acuerdos con:

Asociación Mexicana de Higiene y Seguridad, A.C. (AMHSAC)

Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED)

Cruz Roja Mexicana

Hospital de Traumatología

Instituto Mexicano del Seguro Social

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

Universidad Anáhuac

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)

Universidad Iberoamericana

Universidad Autónoma de Guadalajara

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Centro Nacional para la Prevención de Accidentes

Asociación Mexicana de Médicos Generales

Universidad Panamericana

Asociación Nacional de Ingenieros Químicos

Fundación CIE

Fundación Mexicana del Riñón

Escuela Mano Amiga de Chalco

Fundación CMR

Protección Civil

*Regresar a la Sociedad parte del beneficio que se obtiene de ella.*

Gobierno del Estado de Chihuahua

Papalote Museo del Niño

Gobierno del Estado de Morelos

Gobierno del Estado de Veracruz

Municipio de Los Mochis, Sinaloa

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Museo Trompo Mágico

Hospital Infantil "Federico Gómez"

Hospital Nicolás San Juan

Hospital General de Mérida

Fundación Michou y Mau

Kidzania



## ACCIÓN DE LOS INSTITUTOS DE FUNDACIÓN MAPFRE MÉXICO

### ► Instituto de Seguridad Vial

Presupuesto ejercido en 2009: \$4,230,000.00 pesos.

#### PRINCIPALES RESULTADOS

**Entrega de material educativo** a más de 170,000 niños de preescolar y primaria así como capacitación de policías

- Beneficiados : 130 policías; 170,000 niños y 1,300 maestros

**Entrega de ficheros y fichas de educación vial** en el estado de Chihuahua

- Beneficiados: 2,000 maestros (1,000 de Preescolar y 1,000 de Primaria) 10,000 fichas para alumnos de Preescolar y 10,000 fichas para alumnos de cada grado escolar de primaria (1º a 6º)

- Total de material entregado:

- 70,000 ficheros para niños y 2,000 carpetas para maestros

**Promoción de la Seguridad vial en Preparatorias y Universidades.** Cursos de conducción segura, entrega de información y exposición de vehículos chocados con mensajes alusivos a la seguridad vial.

- Se han visitado 35 escuelas preparatorias y Universidades en México, Puebla, Toluca, Pachuca, Querétaro y Cuernavaca

- Beneficiados: 7,000 jóvenes

**Patrocinio para la edición de 11 números de la revista Motorpress**

*Nuestra vocación se inspira en el sentido de servicio a la sociedad.*

*Una Fundación que opera pensando en la sociedad.*



## Caravana de Seguridad Vial

La "Caravana de Seguridad Vial", dirigida a niños de 5 a 12 años de edad, consiste en un camión escuela móvil inspirado en la iniciativa española "Caravana MAPFRE de Educación Vial", intenta establecer el contacto directo entre la Fundación MAPFRE y el público infantil y adolescente para transmitirles los conceptos y orientaciones sobre seguridad vial, además de los valores MAPFRE.

Se ofrece un escenario, cuya área ocupa lo equivalente a una cancha polideportiva, en el que los niños aplican, de manera lúdica y pedagógica, las orientaciones y conceptos sobre seguridad vial. Las actividades fomentan comportamientos y actitudes responsables y cívicas con relación al tráfico, tanto del punto de vista del conductor como del pasajero, del peatón, del ciclista, etc.

Al mismo tiempo, introduce a los participantes al conocimiento de la señalización vial y destaca la importancia de las reglas de convivencia y de valores como solidaridad, respeto, inclusión y gentileza para la seguridad e integridad de las personas. Además, informa y conciencia sobre las relaciones entre transporte particular, colectivo y medio ambiente, tratando temas como emisión de gases contaminantes, contaminación por ruido, etc.

### Objetivos

- Iniciar a los participantes en el conocimiento y el respeto a la señalización de tránsito.
- Responsabilizar al escolar en su papel de conductor de bicicletas, peatón y automovilista.
- Tratar que los alumnos conozcan e interioricen comportamientos y actitudes cívicas en el entorno vial por medio de la enseñanza teórico-práctica de la seguridad vial.

**En cuatro semanas de operación, desde su lanzamiento el 22 de noviembre hasta el 17 de diciembre de 2009, se logró impactar en 2,734 niños.**



## ► Instituto de Acción Social

Presupuesto ejercido \$7,794,981.00 pesos:

- Apoyo a niños de escasos recursos en Campeche y Oaxaca.
- Apoyo académico a jóvenes de microregiones de Puebla a través de la UPAEP.
- Proyecto de ayuda a niños con cáncer a través de Casa de la Amistad.
- Apoyo nutricional a través del Comedor Santa María de la Fundación CMR.
- Apoyo académico a través del Colegio Mano Amiga de Chalco.

### PRINCIPALES RESULTADOS

Apoyo a mil niños de escasos recursos en Proyectos CESAL de Oaxaca y Campeche.

**Proyecto Comedores Santa María** (Hornos, D.F. y Mazahua, Estado de México) en donde se alimenta a 406 niños diariamente, ofreciendo un total de 148,190 comidas anuales.



**En el colegio Mano Amiga de Chalco** estamos apoyando a 90 estudiantes de primaria, otorgamos 40 becas de mil pesos en vales a exalumnos del colegio para que continúen sus estudios en distintas universidades y además se proporciona el 80% de beca a 12 ex alumnos en la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID) de Chalco, Estado de México. Asimismo, se han impartido 34 cursos de formación a docentes.

**Apoyo a Casa de la Amistad para niños con Cáncer** en sus programas "Educación continua y Educación especial para niños con ceguera" mediante la compra de material especial para niños que derivado de la enfermedad han perdido la vista. Además se dieron más de 592 asesorías educativas para que los niños no pierdan los cursos escolares y sus padres o tutores puedan cursar la educación básica, media y media superior, mediante el sistema de educación abierta. En total se han beneficiado a 155 niños, jóvenes y adultos.



**Proyecto UPAEP** (Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla) "Una apuesta por el futuro" en donde se apoya a 55 jóvenes de las diferentes microregiones del estado para que puedan cursar la Universidad y en un futuro regresar a sus comunidades lo que aprendieron.

**TEC de Monterrey Campus Cuernavaca**, Programa de nutrición familiar en 5 comunidades rurales de Morelos.



## ► Instituto de Salud, Prevención y Medio Ambiente

Presupuesto ejercido \$5, 411,000.00 pesos

- Participación e impartición de seminarios, cursos y congresos
- Realización de Cursos e-learning sobre normas de protección y seguridad en el trabajo
- Pabellones “No te Quemés” para la prevención de quemaduras entre los niños: Granja las Américas, Hospital Infantil “Federico Gómez”, Hospital “Nicolás San Juan” en Toluca, Museo Trompo Mágico en Guadalajara y en el Hospital General de Mérida.

### PRINCIPALES RESULTADOS

- 2 Premios de Fin de Carrera
- Pabellones “No te Quemés”
  - Granja las Américas (Distrito Federal) 117,555 asistentes
  - Hospital Infantil Federico Gómez (Distrito Federal) 5,020 asistentes
  - Hospital Dr. Nicolás San Juan (Toluca) 2,445 asistentes
  - Museo Trompo Mágico (Guadalajara) 9,377 asistentes

**Total de niños atendidos durante 2009: 134,397.**

- Acción Social en Granja las Américas
  - Niños de casa de la amistad: 20 junto con sus papás
  - Niños colegio Mano Amiga: 150
  - Niños del Hospital Federico Gómez: 50
  - Niños de la casa hogar del ISSSTE: 100

**Total de niños dentro del programa de acción social de este proyecto: 320**



- Realización de la Mesa redonda “Administración de la Salud Laboral de la Empresa” para el alumnado de la Maestría en ciencias en Salud de los Trabajadores, de la Universidad Autónoma Metropolitana, campus Xochimilco.
- Curso: “NOM-028-STPS-2004 y NOM-030-STPS-2006” impartido para empresas que conforman la Asociación de Maquiladoras de Nuevo León, A.C.
- Taller e-learning de la NOM-026-STPS-2008 “Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías”.
- Taller e-learning “Seguridad para niños”
- Diplomado Internacional en Seguridad y Salud en el Trabajo para 45 inspectores de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Taller e-learning NOM-017-STPS-2008 “Equipo de protección personal, selección, uso y manejo en los centros de trabajo”.
- Jornada técnica de Ergonomía para 72 participantes -alumnos del Postgrado en Salud Laboral de la Universidad Autónoma de Guadalajara, así como invitados especiales del IMSS, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social Federal, el Comité de Médicos de Empresa de la Asociación de Industriales de El Salto y miembros del Consejo Mexicano de Medicina del Trabajo-.
- Patrocinio del I Congreso de Tratamiento y Perspectivas de las lesiones Condrales organizado en conjunto con la Universidad Autónoma de Nuevo León y el Banco de Huesos y Tejidos. Asistencia de 300 médicos y estudiantes de medicina.
- Participación en los Congresos de Responsabilidad Social de la Fundación Carolina y el Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social (CLARES) de la Universidad Anáhuac.
- Participación en el Seminario Internacional CENAPRED (Centro Nacional para la Prevención de Desastres)



## ► Instituto de Ciencias del Seguro

- Formación de grado y postgrado presencial y a distancia.
- Cursos y seminarios para profesionales, impartidos en España e Iberoamérica.
- Promoción de proyectos de investigación en las áreas científicas del Riesgo y del Seguro.
- Sistema de información documental como soporte de las actividades educativas y de investigación.
- Cursos BugaMAP para mejorar el ámbito de acción del sector asegurador.

### Principales Resultados:

- Cursos BugaMAP (Business Game MAPFRE) en MAPFRE México, Universidades y la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) con una participación de más de 150 universitarios y profesionales.
- Distribución de 70 ejemplares del Diccionario MAPFRE de Seguros.
- Presentación del Informe Latinoamericano de Seguros 2008 y 2009.
- Promoción del V Premio Internacional de Seguros Julio Castelo.
- Inclusión de actividades del Instituto en la página de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- Promoción de títulos de Editorial MAPFRE.
- Promoción de biblioteca virtual.

*18 millones de pesos invertidos  
en beneficio de la sociedad.*



## ► Instituto de Cultura

Promoción del premio González-Ruano de periodismo (ganado en 2009 por Carlos Fuentes)

- Apoyo al Museo Alfaro Siqueiros para la reconstrucción de dibujos del artista.
- Exposición de Dibujos Españoles en el MUNAL (Museo Nacional de Arte).
- Preparación de los volúmenes mexicanos de la colección "América Latina en la Historia Contemporánea". La colección, compuesta por 5 volúmenes, está dirigida por la historiadora Alicia Hernández con motivo del Bicentenario de la Independencia.



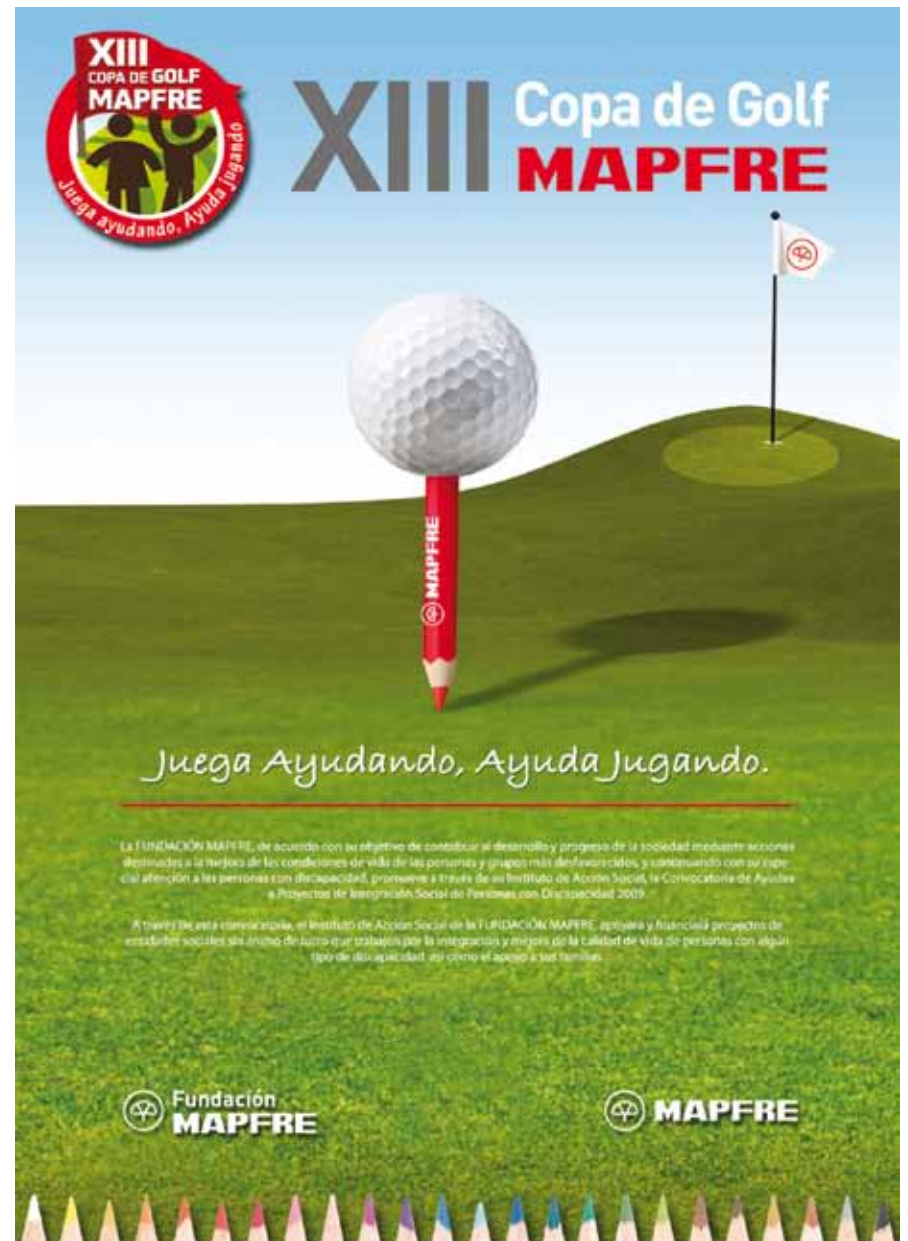
## ▶ Otros proyectos

Torneo de Golf MAPFRE Seguros y Fundación MAPFRE:

- Entrega de fondos obtenidos a través de la 13ª Copa MAPFRE Seguros.
- 4 Torneos de Golf.
- Se entregó la cantidad de \$ 514,000.00 pesos a cada Institución, más lo que ellas a su vez recaudaron en cada Torneo.

9 Instituciones Beneficiadas:

- Mano Amiga de Guadalajara
- Asociación para el fomento de la capacitación infantil A.C.
- AMANC Querétaro
- Díaz Perchez
- Fundación CMR
- Altius
- Junior League
- Nutre a un niño
- Renovación



## Contacte con nosotros





## ► Contacto MAPFRE MÉXICO

### MAPFRE MÉXICO

BLVD. MAGNOCENTRO NO.5

CENTRO URBANO INTERLOMAS

HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO

CP 52760

[WWW.MAPFRE.COM.MX](http://WWW.MAPFRE.COM.MX)

#### Enrique Kassian Rank

Director Ejecutivo de Recursos Humanos

Tel.: 5230 7056

[ekassian@mapfre.com.mx](mailto:ekassian@mapfre.com.mx)

#### Rodrigo De la Vara Brown

Coordinador Desarrollo Organizacional

Tel.: 5230 7000 ext. 7326

[rodrvara@mapfre.com.mx](mailto:rodrvara@mapfre.com.mx)

#### Anafeli Noriega Otegui

Responsable Fundación MAPFRE

Tel.: 5230 7064

[anoriega@mapfre.com.mx](mailto:anoriega@mapfre.com.mx)









Diseño y maquetación:

**PROMOTORA ACCIÓN SOCIAL EMPRESARIAL**

**[www.accionsocialempresarial.com](http://www.accionsocialempresarial.com)**