

Informe anual 2013

RESPONSABILIDAD
SOCIAL



confianza



Contenidos

1. Carta del Director General	4
2. Información general	7
Historia de MAPFRE México	7
Información General Sistema MAPFRE	8
Estructura Organizacional	10
Organización Territorial	11
Principales magnitudes económicas de MAPFRE México	11
Gobierno Corporativo	13
Nuestros Principios y Valores	14
3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social	17
Materialidad y Stakeholders	17
El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y la Actuación Ética	20
La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México	21
La Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno	24
Premios y reconocimientos	28
Principales Asociaciones	29
4. Dimensión social de MAPFRE México	31
MAPFRE México y el Factor Humano	31
Empleo y Selección	34
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	36
Desarrollo Organizacional	42
MAPFRE México y sus Clientes	49
Comunicación con sus Clientes	50
MAPFRE México y sus Aliados Comerciales	54
MAPFRE México y su Cadena de Valor	58
5. Dimensión medioambiental de MAPFRE	61
Política Corporativa Medioambiental y Energética	61
Integración al negocio	62
Gestión medioambiental y energética	62
Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética	64
Plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos	67
Plan de manejo de residuos sólidos peligrosos	68
6. Información complementaria	71
Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social	71
Índice de Indicadores: tabla de indicadores GRI	73
Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	93
Principios para la Sostenibilidad en Seguros - Indicadores MAPFRE GRI	96
Informe de verificación externa	97

1

Carta del Director General



Apreciable lector,

Me es muy grato presentar el 5o Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México, documento que recoge de manera transparente la gestión de la empresa, su filosofía organizacional y su visión sobre este importante tema.

No cabe duda que en la actualidad, todas las organizaciones en el orbe tienen la obligación de actuar con Responsabilidad Social, pues sólo a través del compromiso con nuestro entorno es que lograremos nuestra sustentabilidad en el largo plazo. Para MAPFRE, “La sostenibilidad de la actuación de nuestras compañías y la responsabilidad con la sociedad en la que estamos inmersos, ya no es una elección, todos tenemos que trabajar para construir un nuevo modelo de empresa que aporte valor al entorno, a las personas, al medio ambiente y al tejido económico.”

Esta es nuestra visión global como empresa socialmente responsable: actuar en atención a las expectativas de nuestros grupos de interés, elemento indispensable en nuestro proceso empresarial, maximizando todos los impactos positivos que nuestra actividad genera, observando además, la mejor manera de mitigar el impacto ecológico que produce la interacción continua de la compañía en el entorno en el que se desenvuelve.

De entre nuestros grupos de interés es importante mencionar que nuestros Colaboradores representan una parte muy importante en nuestra gestión empresarial, ya que son ellos quienes con su pasión, entrega y compromiso, hacen del concepto MAPFRE una realidad de negocio en la que lo más significativo, es la construcción de relaciones laborales basadas en respeto, transparencia, credibilidad, orgullo y sobre todo, la confianza, base estructural de nuestra filosofía organizacional.

Con respecto a nuestros Clientes, este 2013 fue un año crucial en el que a través del desarrollo de nuestros productos, confirmamos el compromiso de anticiparnos a cualquier contingencia que pudiera interrumpir su ritmo de vida, afectando de manera significativa todo aquello que aman, que es importante y que disfrutan de su realización; con la campaña *Te cuidamos* MAPFRE México a través de su amplia red comercial, refrenda su empatía y preocupación por aportar seguridad de solución, a todos aquellos que confían en ella.

El 2013 fue un período catalogado como uno de los de mayor crisis económica a nivel mundial, sin embargo, en MAPFRE México fue considerado como un tiempo lleno de retos, oportunidades y acontecimientos que impactaron de manera contundente nuestra organización. A continuación dos de los hechos más significativos para nuestra MAPFRE.

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al objeto de adaptar al Grupo MAPFRE a los retos estratégicos que demanda su actual dimensión y presencia global, su Consejo de Administración, aprobó una nueva estructura que reforzará los pilares más sólidos, nos hará más ágiles y

eficientes, y nos permitirá el control de la supervisión de las actividades desarrolladas en todo el mundo. Estos cambios, además, obedecen a la necesidad de adaptar la estructura de MAPFRE a su nueva estrategia corporativa para poder cumplir sus objetivos:

1. Desarrollar políticas de crecimiento rentable,
2. Incrementar la eficiencia, reduciendo los costos,
3. Potenciar la orientación al cliente, y
4. Mejorar el retorno de sus actividades.

En ese sentido, el Consejo de Administración de MAPFRE, aprobó la constitución de siete Áreas Regionales, como unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión de todas las Unidades de Negocio, de Seguros y de Servicios en la región.

Las Áreas Regionales en las que se estructura MAPFRE son:

- > IBERIA (España y Portugal), con sede en Madrid (España).
- > LATAM Norte, con sede en México, D.F. (México).
- > LATAM Sur, con sede en Bogotá (Colombia).
- > BRASIL, con sede en Sao Paulo (Brasil).
- > NORTE AMÉRICA (EE.UU.A., Puerto Rico y Canadá), con sede en Webster (MA, EE.UU.A.).
- > EMEA (Europea, Medio Oriente y África) con sede, en este momento, en Madrid.
- > APAC (Asia Pacífico), con sede en Sanghai (China).

Como se observa, MAPFRE México, por supuesto, forma parte muy importante de este nuevo modelo, al convertirse en la sede de la Región Norte de Latinoamérica, lo que nos permitirá potenciar nuestro crecimiento y posición en el país y en la región lo que trajo en consecuencia, tanto el nombramiento de José Ramón Tomás Forés como CEO Regional LATAM Norte, conservando además el cargo de Presidente del Consejo de Administración de MAPFRE México, como, el de un servidor, José Carpio Castaño, como Director General de MAPFRE México.

- TORRE MAPFRE

Otro suceso destacable fue la conclusión de nuestra Torre MAPFRE, en la que actualmente se encuentra la sede de MAPFRE México, enclavada en una de las avenidas más importantes de la Ciudad de México: el Paseo de la Reforma, que actualmente se ha convertido en el Centro Financiero de México. La Torre MAPFRE cumplió con todos los criterios y requerimientos de calidad para convertirse en el segundo edificio de Latinoamérica en recibir la certificación LEED (Leadership in Energy and

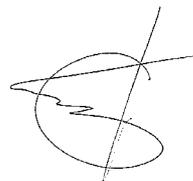
Environmental Design), que otorga el US Green Building Council, a las construcciones amigables con el medio ambiente, gozando además de espacios y mobiliario ergonómicamente diseñados para proveer del confort y bienestar necesario para nuestros colaboradores, y visitantes en general. Nuestro compromiso con el medio ambiente y sociedad en general es congruente con nuestro actuar diario.

En éste, como en los ejercicios anteriores, reafirmamos nuestro compromiso de apoyo continuo a las iniciativas globales y locales de Responsabilidad Social empresarial, manifestando particularmente nuestro apoyo a El Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), movimiento que ha demostrado que la unión en torno a sus principios es la mejor manera de conducirse y gestionar los recursos con los que contamos.

En MAPFRE México confiamos en un futuro prometedor porque trabajamos todos juntos en él, sabiendo que nuestro compromiso en el presente es elemento esencial para el aseguramiento de un mañana en el que las nuevas generaciones no sólo cubran sus necesidades sino que también den continuidad a nuestra misión en la sociedad en la que nos desenvolvemos.

La Responsabilidad Social constituye un largo camino lleno de retos en el que sólo mediante el compromiso e innovación garantizaremos nuestra permanencia en el mercado, conoce a través de este reporte con mucho mayor detalle nuestras acciones, las cuales nos hacen sentir muy orgullosos (as), de ser parte de este concepto empresarial en el que todos desempeñamos un papel muy importante.

Te invito a que disfrutes de esta lectura.



José Carpio Castaño
DIRECTOR GENERAL MAPFRE MÉXICO



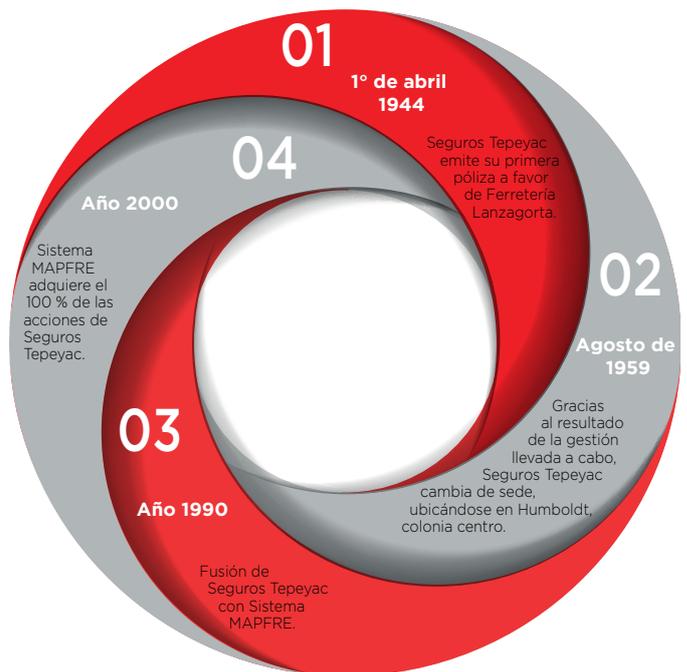
2

Información general

Historia de MAPFRE México

Considerado como un período de importantes cambios, 1944 trae consigo no sólo la esperanza de la renovación, transformación y descubrimiento, sino también un nuevo orden político, económico y social en el que las organizaciones empresariales deberán ser lo suficientemente dinámicas e innovadoras para lograr anticiparse a las necesidades del elemento que las obligará a mantenerse a la vanguardia y en un proceso de mejora continua: el CLIENTE, cuya fidelidad determinará su permanencia o extinción en el mercado. En este marco internacional aquí en México, nace Seguros Tepeyac cuya esencia se fundamenta en la palabra SERVICIO pilar que hasta la fecha nos distingue como una de las mejores aseguradoras del mundo.

Acontecimientos importantes:



Actualmente MAPFRE México ha logrado una firme presencia nacional a través de sus más de 420 oficinas ubicadas en todos los estados de la República Mexicana, lo que le permite mantener no solo una fuerte presencia comercial, sino fomentar la cercanía con sus clientes, ya que además cuenta con 1,833 colaboradores y una red comercial de más de 8,800 corredores y agentes.

Información General Sistema MAPFRE

La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability: Europe y World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a FUNDACIÓN MAPFRE, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. FUNDACIÓN MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguros y Previsión Social, Cultura, Seguridad Vial, y Salud y Medio Ambiente.

El negocio del Grupo se ha configurado en 2013 a través de tres grandes divisiones denominadas Seguros España y Portugal, Seguros Internacional y Negocios Globales. Desde el 1 de enero de 2014 el negocio ha pasado a estructurarse en tres grandes áreas territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete áreas regionales: IBERIA, LATAM NORTE, LATAM SUR, BRASIL, NORTEAMÉRICA, EMEA y APAC.

MAPFRE tiene una amplia implantación multinacional y una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español. Al cierre del ejercicio 2013 ocupaba el décimo puesto en el ranking europeo de seguros, donde era además la sexta compañía no Vida, y la primera posición en este segmento en América Latina, región en la que es el tercer grupo asegurador global.

ASIA

>	Bahréin	
>	>	China
>	Dubai	
>	>	Filipinas
>	Hong Kong	
>	India	
>	Japón	
>	Jordania	
>	Taiwan	

>	SEGURO DIRECTO
>	ASISTENCIA
>	GLOBAL RISKS
>	REASEGURO

EUROPA

>	>	Alemania
>	>	Bélgica
>	>	España
>	>	Francia
>	Grecia	
>	Hungría	
>	Irlanda	
>	>	Italia
>	Malta	
>	>	Portugal
>	>	Reino Unido
>	Rusia	
>	Suecia	
>	Turquía	

AMÉRICA

>	>	Argentina
>	>	Brasil
>	>	Canadá
>	>	Chile
>	>	Colombia
>	Costa Rica	
>	Ecuador	
>	El Salvador	
>	>	Estados Unidos
>	>	Guatemala
>	>	Honduras
>	>	México
>	>	Nicaragua
>	>	Panamá
>	Paraguay	
>	>	Perú
>	>	Puerto Rico
>	>	Rep. Dominicana
>	>	Uruguay
>	>	Venezuela

ÁFRICA

>	Argelia
>	Egipto
>	Túnez

OCEANÍA

>	Australia
---	-----------

TOTAL OFICINAS
BANCASEGUROS

8.776

TOTAL OFICINAS
PROPIAS 5.546



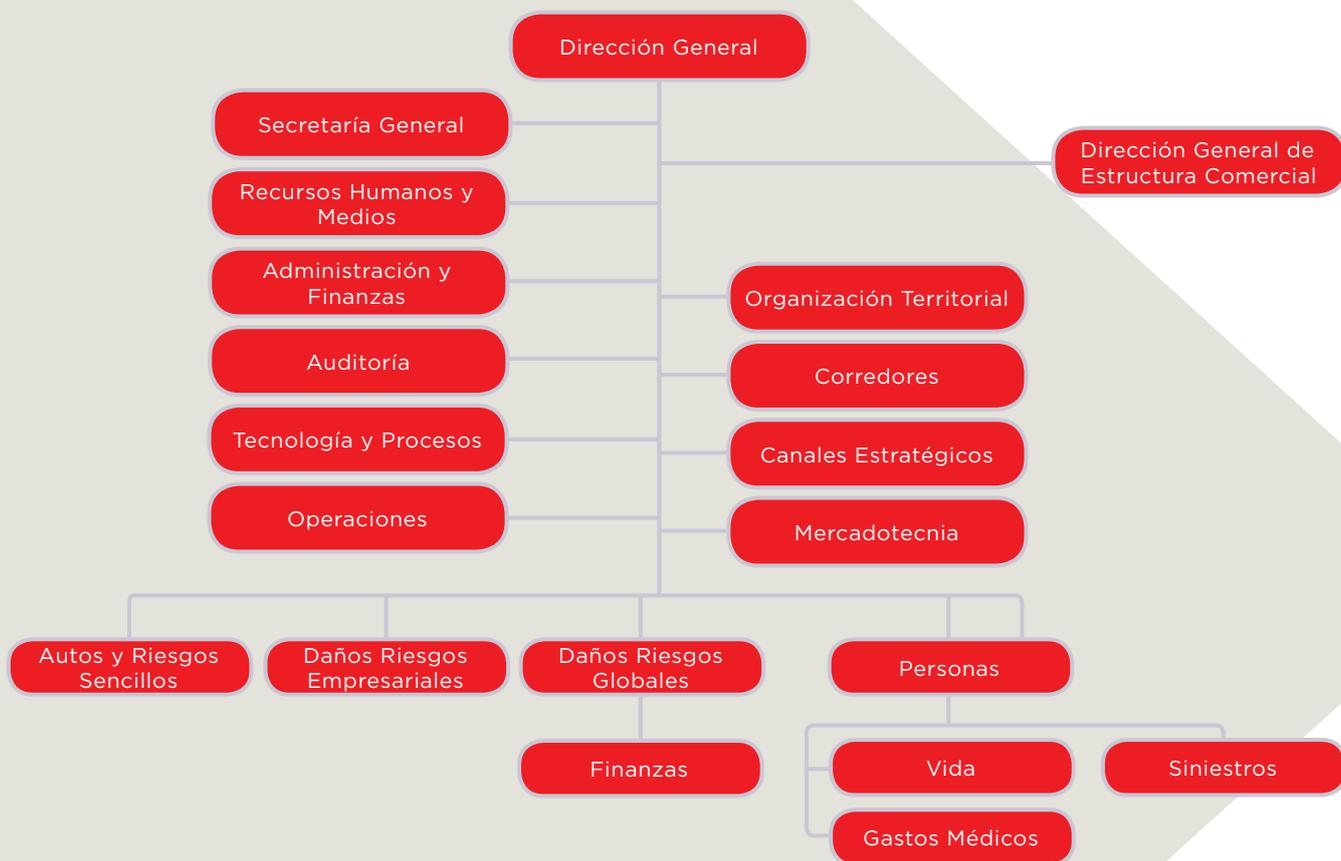
Presencia Internacional

MAPFRE opera en un total de 47 países, a través de 281 sociedades. Al cierre del ejercicio 2013, tenía 5.546 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3.114 estaban en España y 2.062 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 8.776 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 68.000 agentes y mediadores, 5.278 de los cuales estaban en Estados Unidos y más de 18.979 en Brasil.

En la actividad de seguros, MAPFRE lidera el mercado español, es la décima aseguradora en Europa, y está implantada en todos los países de América Latina -región en la que es el tercer grupo asegurador y el líder en Seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía, en Filipinas, en Malta y en Indonesia. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 44 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 20 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con 17 oficinas y 2 sociedades filiales.



Estructura Organizacional MAPFRE México



Colaboradores

	2011	2012	2013
Plantilla Total	1,629	1,877	1,823
No incluye a Crédito, FinanMadrid ni Fianzas			

Red Comercial

	2011	2012	2013
Agentes	6,684	7,466	8,550
Corredores	221	238	270
TOTAL	6,905	7,704	8,820

Organización Territorial

Como parte de la estrategia de posicionamiento de marca, MAPFRE México ha colocado sus oficinas en puntos fundamentales de acuerdo a cada región, lo que además de permitirle mayor visibilidad la ha mantenido al tanto de las necesidades de sus clientes, alcanzando con ello la diversificación, innovación y mejora de sus productos.



A continuación la distribución de sus oficinas en territorio nacional.

	2011	2012	2013
Centrales	2	1	1
Regionales	18	20	20
Comerciales y directas	64	66	70
Delegadas	308	339	337
TOTAL	392	426	428

Principales magnitudes económicas de MAPFRE México

Considerado como un período de incertidumbre económica a nivel mundial, 2013 cierra con un factor de crecimiento del 2.4 (a principio de año la ONU había diagnosticado un 3.1), hecho que en México no pasó inadvertido como puede observarse en el crecimiento del mercado nacional, PIB 1.1% la menor tasa de expansión desde el fin de la recesión de 2008/2009. En MAPFRE México a pesar de lo adverso de las circunstancias, las cifras que se observaron fueron favorables:

- > El resultado Holding antes de impuestos creció el 6.1% con respecto a 2012, al situarse en 595 MP (5.1% a primas netas emitidas)
- > Resultado local antes de impuesto, se tuvo una mejora de 174 MP, lo que representa un incremento del 1.5 % con respecto al año anterior, mismo que se refleja en el ratio de primas (2012: 2.2% y 2013: 3.7%)

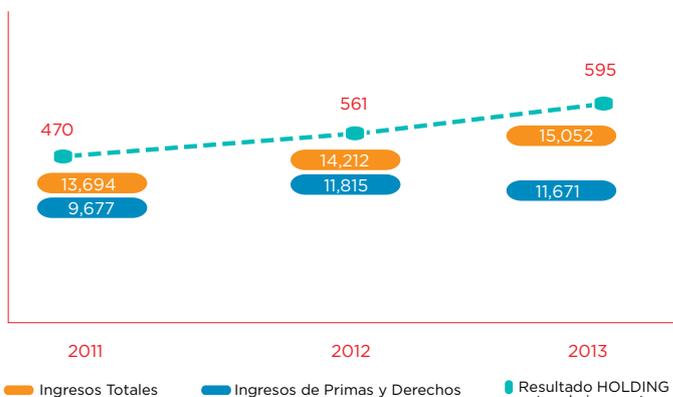
Aún y cuando es una realidad esta crisis económica, en MAPFRE México, consideramos este momento como una valiosa oportunidad para construir el ancla que nos permitirá consolidarnos como una Aseguradora sólida y confiable cuya principal garantía se encuentra en la gestión del capital más importante que posee, el humano.

A continuación, se presentan las magnitudes básicas que definen esta dimensión.

Cuenta de resultados

HISTÓRICO	2011	2012	2013
INGRESOS TOTALES	13,694	14,212	15,052
Primas emitidas aceptadas	9,677	11,815	11,671
No vida	8,270	10,308	9,792
Vida	1,407	1,507	1,879
Resultados del negocio de no vida	130	192	375
Resultado del negocio de vida	35	70	61
Resultado de las otras actividades	0	0	0
Resultado antes de impuestos	165	262	436
Resultado HOLDING antes de impuestos	470	561	595

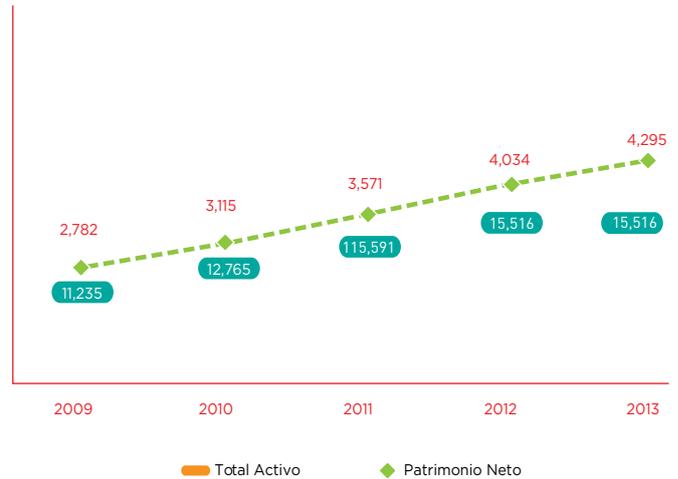
DATOS EN MILLONES DE PESOS



Balance de situación

HISTÓRICO	2011	2012	2013
ACTIVO	15,591	15,516	15,862
Inmovilizado	407	400	785
Inversiones	7,252	8,377	8,394
Provisiones técnicas del reaseguro cedido	4,174	2,496	2,264
Créditos	3,574	4,017	4,307
Cuentas de ajuste por periodificación	70	110	90
Efectivo en bancos y otros establecimientos	114	116	22
PASIVO	12,020	11,482	11,567
Provisiones Técnicas	9,176	8,828	8,911
Provisiones para Responsabilidades y Gastos	259	321	333
Depósitos por Reaseguro Cedido	0	0	1
Deudas	2,572	2,322	2,321
Cuentas de Ajustes por Periodificación	13	11	1
PATRIMONIO NETO	3,571	4,034	4,295
Capital Suscrito	100	100	100
Reservas Patrimoniales	3,294	3,735	3,869
Resultados	177	199	326
Efecto Monetario Acumulado	0	0	0
TOTAL PASIVO + CAPITAL	15,591	15,516	15,862

DATOS EN MILLONES DE PESOS



CUOTAS DEL MERCADO MEXICANO

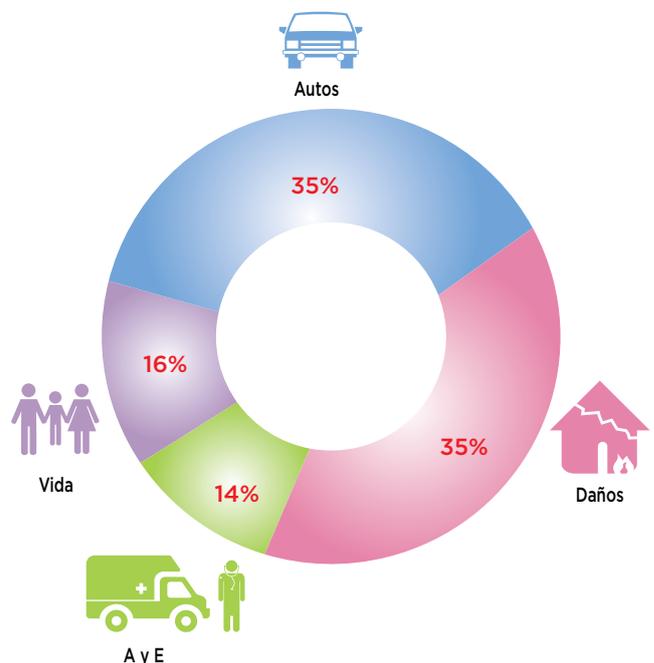
Con respecto a la participación de MAPFRE en el mercado asegurador nacional las cifras son las siguientes:

CUOTA EN MÉXICO SOBRE PRIMAS	2011	2012	2013
	%	%	%
NO VIDA	5.3	6.1	5.4
Automóviles	5.5	7.4	5.9
Daños	7.1	7.3	6.8
Acc y Enf	2.8	3.0	3.1
Agropecuario	42.8	48.6	59.5
VIDA	1.3	1.2	1.4
TOTAL	3.6	4.0	3.6

*Incluye Crédito

Total SIN PENSIONES

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIO	2011		2012		2013	
	%	Número	%	Número	%	Número
MAPFRE AMERICA,	55.7	5,566,020	55.7	5,566,020	55.7	5,566,020
GRUPO CORPORATIVO LML, S.A DE C.V.	44.3	4,433,980	44.3	4,433,980	44.3	4,433,980
TOTAL	100	10,000,000	100	10,000,000	100	10,000,000



Gobierno Corporativo

MAPFRE a nivel global ha sentido tradicionalmente una gran preocupación por su buen gobierno corporativo. Es por ello que desde hace tiempo ha adoptado un conjunto de normas y principios que se han ido ajustando a las modificaciones estructurales, recomendaciones y novedades legislativas en la materia con la finalidad de buscar un escrupuloso cumplimiento de las leyes, y a las normas estatutarias, previniendo abuso o conflicto de intereses, para lograr el funcionamiento adecuado de los órganos de gobierno, llevando con ello una gestión socialmente responsable.

La importancia adquirida por MAPFRE, la progresiva complejidad de su estructura societaria y su creciente proyección internacional, aconsejaron en el año 2000 sistematizar y ampliar dichas normas y principios y plasmarlas en un Código de Buen Gobierno que no sólo definiera la estructura y composición que sus órganos de gobierno debían tener, sino que pudiera también regular las relaciones entre estos órganos con la finalidad de garantizar su actuación coordinada así como el ejercicio apropiado de las facultades relativas.

No obstante que el objetivo fundamental de las normas del Código de Buen Gobierno es adaptarse a MAPFRE S.A. y a sus filiales, se ha juzgado apropiado que este código a su vez regule el gobierno corporativo del conjunto del Sistema MAPFRE, con base en dos razones:

1. La certeza de que también la actividad de los órganos rectores de la FUNDACIÓN MAPFRE debe de estar sujeta a preceptos que aseguren su buen gobierno.
2. La conveniencia de que, dado que la Fundación MAPFRE controla la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., tanto los accionistas de ésta como la sociedad en general puedan conocer, con la máxima transparencia, la forma en que se gobierna la Fundación y cuáles son las relaciones entre ésta y MAPFRE S.A.

El Código de Buen Gobierno de MAPFRE es un punto de referencia obligatoria para todas y cada una de las entidades que conforman el Sistema MAPFRE y sus órganos de gobierno correspondientes. Estas entidades deben adaptar sus actuaciones a las normas y principios que se establecen en dicho código, siempre considerando los posibles escenarios particulares que puedan ocurrir en cada entidad, y en especial apegándose a los pactos y acuerdos celebrados con otros socios, así como a las legislaciones de cada país.

MAPFRE México se encuentra además sujeta a lo establecido en la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas que depende de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quienes establecen los mecanismos de supervisión y control a las Compañías de Seguros y Fianzas, asegurando la estabilidad y solvencia financiera de las mismas, con el fin de garantizar los intereses del público usuario.

El Consejo de Administración de MAPFRE México está compuesto por diez consejeros, de los cuales siete participan con el carácter de independientes. Dicho órgano se conforma mediante un estricto proceso de selección conforme a las disposiciones establecidas en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y en el Código de Buen Gobierno. Las funciones del Consejo se otorgan a personas que hayan demostrado respetabilidad, calidad técnica, un historial crediticio apropiado, así como amplia experiencia y conocimientos en asuntos económicos, administrativos y financieros.

Con el objeto de optimizar el desempeño y la actividad de las áreas de inversiones, reaseguro y administración integral de riesgos, la propia ley y el Código de Buen Gobierno a través del Consejo de Administración ha propuesto el establecimiento de los siguientes comités:

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

El Consejo de Administración supervisa, de forma continua, que se cumplan los objetivos de cada comité, así como los mecanismos de evaluación y monitoreo de éstos. De igual forma, en apego a lo establecido en el Código de buen Gobierno de MAPFRE a nivel global, se tiene implementado un Comité de Auditoría el cual está compuesto únicamente por consejeros independientes y el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Nuestros Principio y Valores

Los principios y valores de MAPFRE a nivel global, son elementos esenciales de nuestra perspectiva, los cuales se encuentran definidos en nuestro Código de Buen Gobierno —referido en la sección anterior—. Debido a estos principios y valores hemos logrado éxito y sustentabilidad para nuestro negocio.

Nuestros Principios:

Institucionales

- > Actuación ética y socialmente responsable: se reconoce la responsabilidad y la función de las entidades privadas con respecto al correcto progreso y desarrollo de la sociedad mediante un absoluto respeto a los derechos de toda persona física o moral con la que se relacionen dichas entidades privadas.
- > Humanismo: convicción de que aquéllos que forman el Sistema MAPFRE son parte fundamental del mismo. Por ello, las relaciones integradas en este sistema deben regirse con base en el respeto mutuo y en valores humanos como cordialidad, solidaridad y tolerancia de manera tal que su labor se lleve a cabo en un entorno de confianza, entusiasmo y cohesión internos.
- > Separación entre las actividades empresariales del Grupo MAPFRE y Fundación MAPFRE: Por un lado se encuentra el Sistema MAPFRE, cuyo objetivo reside en la creación de valor para todos sus accionistas; y por el otro la labor —sin ánimo de lucro— que realiza la Fundación MAPFRE, cuyo objetivo es de carácter social e interés general.

Empresariales

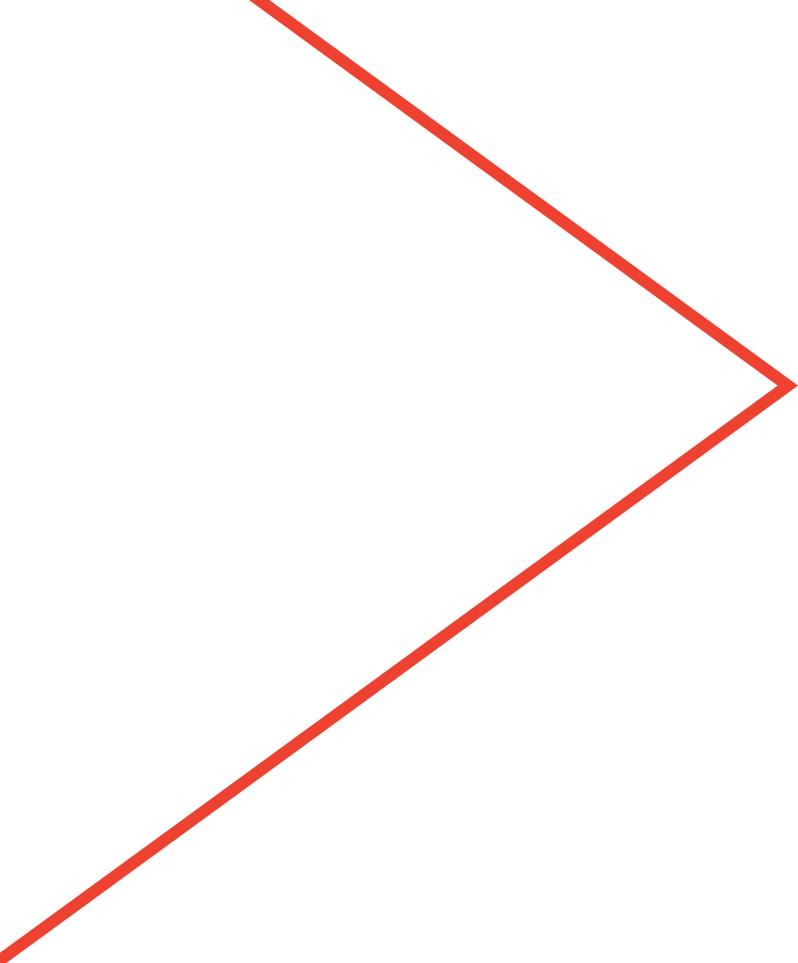
- > Globalidad e innovación permanente de la oferta: a este respecto se tiene como meta ofrecer a los clientes una completa variedad de productos y servicios para la cobertura y prevención de sus riesgos así como resolver sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.
- > Vocación multinacional: nuestro propósito es poder contribuir con el progreso social y económico de otros países a través de la implementación de empresas que cimienten su labor en nuestros principios empresariales e institucionales.
- > Especialización: la estructura de MAPFRE se basa en sociedades y unidades que tienen gran autonomía de gestión, y que poseen equipos y estructuras específicas para cada actividad con el fin de poder lograr la mayor eficacia en el servicio al cliente.
- > Descentralización: pretendemos aproximar la adopción de las determinaciones al lugar donde se encuentran los problemas con el propósito de lograr la mejor y más rápida gestión y un oportuno aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.
- > Actuación coordinada: la independencia de gestión se basa en la consolidación de metas y en el desarrollo de políticas de actuación común conforme a la inspección de los Órganos de Gobierno del grupo.
- > Máximo aprovechamiento de sinergias: La acción independiente se complementa con la instauración de los servicios comunes que sean esenciales para la correcta organización y máximo aprovechamiento de sinergias.
- > Vocación de liderazgo: nuestro propósito es ser líderes en absolutamente todos los sectores y mercados en que tenemos actividad.
- > Alta calidad en el servicio a clientes: la calidad es primordial; ya sea por motivos éticos o por la convicción de que un excelente servicio de calidad representa la mejor forma para lograr la preferencia de nuestros clientes.
- > Búsqueda constante de la eficacia: buscamos perfeccionar el uso de los recursos, lo cual conlleva —entre otros aspectos— dinamismo en las decisiones; beneficio del desarrollo tecnológico; flexibilidad y pragmatismo; máxima objetividad en la elección de colaboradores, atención constante para su desarrollo y disciplina en gastos.

Nuestros valores constituyen nuestra cultura organizacional, ya que son comprendidos como elementos esenciales para el logro de nuestras metas. Por lo tanto, MAPFRE a nivel global ha redefinido estos útiles preceptos, siempre conservando como núcleo central a nuestros clientes.

A continuación mostramos la descripción de cada uno de nuestros valores:

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





3

MAPFRE México y la Responsabilidad Social

Materialidad y Stakeholders

En MAPFRE México, sabemos que los stakeholders son sumamente importantes para cualquier organización que pretenda ir a la par con su entorno y busque permanencia en un mercado altamente competitivo, cuya exigencia cada día demanda Instituciones con un mayor compromiso no solamente en la generación de riqueza, sino el impacto favorable que pudiera observarse en el desarrollo de su actividad empresarial; bajo este contexto la preocupación de cada stakeholder tanto interno como externo, forma parte de las ocupaciones institucionales de MAPFRE a nivel global.

En esta línea, desde el corporativo, se está trabajando en la definición de aquellas cuestiones relevantes para la Entidad en relación con sus distintos grupos de interés, según su actividad y su ámbito geográfico -análisis de materialidad- e intentar dar una visión global en el informe de 2015. El proyecto contempla dos líneas de actuación, que son complementarias:

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

Este proceso permitirá realizar una valoración de las acciones que se han llevado a cabo hasta el momento por MAPFRE a nivel global, así como diseñar acciones a futuro que tomen en cuenta las expectativas de los diferentes stakeholders o grupos de interés.

STAKEHOLDERS O GRUPOS DE INTERÉS

El mapa de grupos de interés tiene que ser a la vez vivo y estable, en función de los objetivos a los que responda, el ámbito geográfico en el que se desarrolle y el tiempo establecido para ello.

Por esa razón, una multinacional tendrá tantos mapas de grupos de interés como países en los que esté presente y líneas de negocio que desarrolle. Además, estos mapas incluirán, como común denominador, los grupos de interés que se determinen estratégicos para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

En este sentido, MAPFRE a nivel global, ha identificado en su misión aquellos grupos de interés que son estratégicos para el desarrollo de su visión. Figurando por otra parte aquellos que también son necesarios para el desarrollo de su actividad y que formarán parte del proceso de revisión en 2014-2015.

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

- Colaboradores
- Clientes
- Distribuidores
- Proveedores
- Accionistas
- Sociedad

STAKEHOLDERS NECESARIOS

- Socios
- Sindicatos/ Representantes de los trabajadores
 - Gobiernos, Instituciones, Administraciones públicas y Organismos reguladores
- Medios de comunicación
 - Asociaciones profesionales
- Asociaciones de consumidores y usuarios
 - Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)

En el informe 2012, MAPFRE a nivel global publicó los compromisos que asumía con sus grupos de interés y lo que esperaba de ellos en su relación con la Entidad. A lo largo del presente informe, y principalmente en los capítulos relativos a la dimensión social, se hace referencia a su cumplimiento durante este ejercicio. En la tabla siguiente, se hace una correlación a estos compromisos y a su localización en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2013.

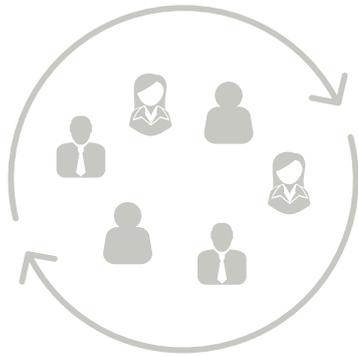


TABLA DE COMPROMISOS DE MAPFRE CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	A QUÉ SE COMPROMETE MAPFRE CON EL GRUPO DE INTERÉS	QUÉ ESPERA MAPFRE DEL GRUPO DE INTERÉS
<ul style="list-style-type: none"> • ASEGURADOS Y CLIENTES <i>Ver capítulo MAPFRE México y sus clientes, pág. 49</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - A innovar de forma permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor - A prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado - A prestarles un asesoramiento honesto - A procurar la confidencialidad de los datos - A resolver las reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible - A escuchar y dialogar, poniendo a disposición canales adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la compañía - Honestidad en su relación - Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los productos y servicios del Grupo
<ul style="list-style-type: none"> • ACCIONISTAS E INVERSORES/SOCIOS <i>Ver capítulo Gobierno Corporativo, pág. 13</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - A mantener prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua - A buscar el beneficio económico, respetando las reglas del libre mercado y de libre competencia - A rechazar cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales - A mantener canales de comunicación y diálogo basados en la transparencia y el compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la compañía - Honestidad en su relación
<ul style="list-style-type: none"> • COLABORADORES <i>Ver capítulo MAPFRE México y el Factor Humano, pág. 31</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo - A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales - A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño - A procurar un entorno de trabajo estable y seguro, evitando cualquier forma de persecución, abuso o discriminación por razón de ideología, opinión, creencia, sexo, orientación sexual, raza, condición o capacidades diferentes - A escucharlos manteniendo un canal de diálogo permanente - A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza y compromiso con el proyecto empresarial - Profesionalidad en la ejecución de sus funciones - Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés - Respeto en el trato con otros compañeros - Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa - Contribución a la generación de buena reputación
	<p>REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES/ SINDICATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mantener un canal de diálogo permanente - A establecer relaciones honestas y constructivas - A defender la libertad de afiliación y negociación colectiva en las empresas propiedad de MAPFRE - A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE, que no estén contemplados en la Ley 	
<ul style="list-style-type: none"> • MEDIADORES/ COLABORADORES <i>Ver capítulo MAPFRE México y sus Aliados Comerciales, pág. 54</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - A escucharlos manteniendo un canal de diálogo permanente - A establecer relaciones honestas y constructivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la compañía - Honestidad en su relación
<ul style="list-style-type: none"> • PROVEEDORES <i>Ver capítulo MAPFRE México y su Cadena de Valor, pág. 58</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - A escucharlos manteniendo un canal de diálogo permanente - A ser transparente e informar adecuadamente sobre los procesos de selección y sobre aquellas cuestiones de MAPFRE que le puedan afectar (Códigos de Conducta, políticas, etc.) - A respetar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato - A ser honesto y confiar en la relación que surja con el proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la compañía - Las normas y políticas de la compañía que le puedan afectar - Honestidad en su relación

El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación

La indiscutible conciencia y convicción de MAPFRE México hacia la importancia y necesidad de la Responsabilidad Social en el sector empresarial, la han llevado a la contemplación de ésta en su estrategia de negocio, por lo que como podrá observarse en este informe, durante el 2013 se dio continuidad a la implementación de diferentes acciones cuyo impacto ha sido favorable para la sociedad, el medio ambiente y en general para todos los que participan en este concepto empresarial.

MODELO CORPORATIVO DEL GRUPO MAPFRE



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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 la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México

En MAPFRE México, es el juicio social el que marca las pautas de lo que se debe hacer, por lo que su comportamiento responsable surge como una respuesta a las exigencias sociales, lo que le permite otorgar respuestas concretas a preguntas específicas, logrando con ello mantener una línea permanente de responsabilidad preventiva, más que curativa.

La actuación ética y socialmente responsable, como principio institucional de MAPFRE a nivel global, estipula la manera en la que el Grupo realiza sus negocios y actividades. Lo anterior —como reconocimiento de la responsabilidad y función de las entidades privadas en el apropiado progreso y desarrollo de la sociedad— debe traducirse en el respeto a los derechos legítimos de todas las personas, físicas o morales, con las que se relacionan y en el respeto a los derechos de la sociedad en general.

COMPROMISOS INTERNACIONALES

Con respecto a los compromisos internacionales, tanto el Código de Buen Gobierno como el principio primero de la Política de Responsabilidad Social, establecen el compromiso de MAPFRE a nivel global con el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

Por ello, MAPFRE a nivel global considera que el Código de Ética y Conducta, de obligado cumplimiento en el Grupo, permite el desarrollo y la protección de los derechos humanos en el marco de su actuación como compañía. Además, está trabajando para incorporar en la gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, revisando los sistemas que actualmente tiene para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas de reparación, cuando procedan.

Además, destaca también su adhesión desde 2012, a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros promovidos por la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI). Esta iniciativa trata de incorporar en la gestión del negocio, como riesgo y como oportunidad, aspectos medioambientales como el cambio climático, los daños a la biodiversidad y la degradación del ecosistema, la gestión del agua y la contaminación; aspectos sociales relacionados con la inclusión financiera, los derechos humanos, los riesgos para la salud derivados del desarrollo y el envejecimiento de la población; y aspectos relacionados con el gobierno corporativo, cumplimiento de la regulación, gestión ética, conflictos de intereses y transparencia. Estos son los denominados factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno).

Los Principios para la Sostenibilidad en Seguros representan el primer marco global para la industria aseguradora mundial que tiene en cuenta el impacto económico de dichos aspectos en el negocio. MAPFRE a nivel global es una de las 30 aseguradoras líderes del mundo que forma parte de esta iniciativa, que en su conjunto alcanzan un total de cinco billones de dólares en activos y representan el 100 por 100 del volumen de primas mundiales.

Estos principios son:

- 1 Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a la actividad de seguros.
- 2 Colaborar con los clientes y socios comerciales para concientizar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- 3 Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- 4 Rendir cuentas y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de estos Principios.

Cada uno de estos Principios incluye acciones concretas para mejorar la gestión de riesgos en las compañías, promocionar las mejores prácticas e impulsar soluciones aseguradoras innovadoras.

La traducción oficial al español de estos Principios ha sido realizada por FUNDACIÓN MAPFRE y está disponible para su consulta en la siguiente dirección: http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/PSI-principios-sostenibilidad-seguros_tcm164-25621.pdf

ACCIONES PERMANENTES

En los siguientes párrafos se especifican los programas en los que se trabaja de manera permanente.

> **Canal de denuncias:** Con el propósito de cumplir con su código de Buen Gobierno MAPFRE a nivel global, cuenta con dos importantes herramientas que sirven como canales de comunicación para que los colaboradores puedan dar a conocer anomalías detectadas sobre aspectos:

1. Financiero Contables
2. Cuestiones Éticas.

En México, estos dos canales están incluidos en el Sistema de Actuación Ética accesible al público interno mediante el portal MiMapfre, y al público externo a través del portal institucional www.mapfre.com.mx.

> **Sistema de Actuación Ética:** Se ha creado un sistema electrónico, anónimo y confidencial, que MAPFRE México usa para suministrar una metodología segura de denuncia ante la falta de ética de cualquier representante de la compañía (clientes, aliados, colaboradores, proveedores, etc.). Cualquier registro en este sistema es analizado por la dirección de Auditoría, que tiene capacidad para darle seguimiento y autoridad para su resolución.

Para diciembre de 2013 en la herramienta de Actuación Ética se contabilizaron 47 denuncias las cuales fueron resueltas en su totalidad de acuerdo a los lineamientos establecidos.

> **Código Ético y de Conducta y Comité de Ética:** Este Código especifica que las normativas de conducta que rigen la función y el comportamiento entre los colaboradores así como su relación con terceros, deben basarse en el respeto mutuo entre todos los individuos involucrados. También, rigen la responsabilidad, la solidaridad y la cooperación que tengan con su trabajo y con la organización; el respeto y la integridad respecto a la legitimidad, con el fin de que haya un ambiente laboral de confianza que admita el desarrollo profesional y personal, y el respeto a los derechos laborales básicos y a los derechos humanos, evitando cualquier tipo de acoso, explotación, discriminación e intimidación. En MAPFRE México se tiene una especial preocupación por que todos los colaboradores conozcan esta normativa, motivo por el cual se ha incluido como parte de la formación institucional un curso e-learning sobre este tema cuya matriculación al cierre de 2013, fue de **1294** participantes. Por otro lado, el Código es un documento público que se encuentra disponible en la página web y en la intranet. En cuanto al Comité de Ética su función es asegurar el cumplimiento de esta normativa.

> **Prevención del blanqueo de capitales:** MAPFRE a nivel global, vigila de manera continua —y da a conocer a los organismos pertinentes— la detección de cualquier actividad que resulte sospechosa y cuyo objetivo sea el de “blanquear” recursos provenientes de acciones delictivas. Este año, MAPFRE México ha invertido 722 horas de formación en un curso en línea titulado “Prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita”. El resultado que se ha reportado para este período es que 58% del 100% de la plantilla laboral fue capacitada en esta materia.



> **Lucha contra el fraude:** MAPFRE a nivel global define al fraude como “todo acto realizado por acción u omisión, de manera intencionada y contraria a la verdad, en la contratación del seguro, en la declaración del siniestro o en la acreditación del daño causado, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto a partir de la aseguradora”.

Para dar solución a este asunto MAPFRE México ha creado un Comité de Lucha contra el Fraude, máxima autoridad para autorizar procedimientos, políticas y analizar actividades de fraude que se manifiesten en las unidades de negocio.



> **Control interno:** El control interno involucra a todo individuo, sin importar su nivel profesional en la empresa, y busca su mejora operativa interna. De esta manera es posible fomentar el control de los riesgos potenciales que pueden impactar el alcance de las metas estratégicas establecidas. La idea es garantizar —con razonable certeza y conforme a los valores y principios estipulados en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE— que se logren los objetivos del Grupo en cuanto a la efectividad y eficiencia operacional, a la confianza en los registros financieros y contables, y a las normas y reglas internas y externas.

Para MAPFRE un sistema de control interno es una oportunidad para mejorar:

- La eficiencia y eficacia de los procesos internos.
- La confianza de las partes interesadas: administración, beneficiarios, sociedad, etc.
- La disponibilidad de recursos, debido a que mientras haya una menor cantidad de riesgos no controlados o indefinidos se podrá evitar el tener que invertir los recursos asignados para dicho propósito.

> **Aspectos legales del seguro:** Como una parte esencial del procedimiento de inducción en MAPFRE México, existe una sección dedicada a esta materia.

A continuación, se presenta una tabla que indica cuáles son los datos primordiales de capacitación obtenida por los colaboradores de MAPFRE México en cuanto a dichos aspectos:

CURSO	2011		2012		2013	
	Hrs.	Pax	Hrs.	Pax	Hrs.	Pax
Código Ético y de Conducta	933	933	933	290	1,294	1,554
Prevención de blanqueo de capitales	656	356	1,915	1,417	1,135	736
Control Interno	509	509	819	819	266	330
Aspectos legales del contrato del seguro	67	59	53	53	156	178
Seguridad de la información	1,241	318	189	55	1,536	465

> **Auditorías de Responsabilidad Social:** Desde hace cinco años MAPFRE México se alinea al proceso de verificación que desde el Corporativo se establece, dicho proceso es realizado por la firma de auditores Ernest & Young, cuyas recomendaciones permiten la identificación y atención de áreas de mejora cuya atención beneficia la operación e implementación de este importante tema en nuestro quehacer diario.

Adicionalmente y por sexto año consecutivo MAPFRE México ha obtenido el distintivo de empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), logro que resulta de la presentación electrónica de evidencias relacionadas con áreas que de manera específica tienen impacto en la Responsabilidad Social:

- Calidad de vida,
- Ética empresarial,
- Medio Ambiente,
- Vinculación con la comunidad y
- Gestión de la Responsabilidad Social.

Por otro lado, desde hace cinco años, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), realiza a MAPFRE México auditorías de recertificación y/o seguimiento, en el Modelo de Equidad de Género, un elemento más con el que se fortalece la Responsabilidad Social en MAPFRE México.

Por último es importante resaltar que durante este año, fueron impartidas 7,131 horas de capacitación sobre políticas y procedimientos vinculados con cuestiones de derechos humanos concernientes a las acciones del negocio, incluyendo cursos como Código de Buen Gobierno, Conoce MAPFRE y otros cursos de Cultura y Desarrollo Organizacional.

	No. de horas	No. Colaboradores/Impactos
2012	3,879	1,367
2013	7,131	4,600



RIESGOS OPERACIONALES

ACTUARIALES	- Riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación
JURÍDICOS	- Riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales
TECNOLÓGICOS	- Principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones
RECURSOS HUMANOS	- Riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla
COLABORADORES	- Riesgos concernientes a la red comercial y profesionales externos (proveedores, etc.)
PROCEDIMIENTOS	- Riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo
INFORMACIÓN	- Principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
FRAUDE	- Tanto fraude interno como externo
MERCADO	- Ligados a la marca e imagen
BIENES MATERIALES	- Principalmente riesgos de protección de activos

La Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno

La eficiente gestión del riesgo es uno de los pilares básicos del negocio asegurador y una de las fortalezas de MAPFRE a nivel global, que ha contribuido a que el Grupo se sitúe como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector.

MAPFRE México 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 clasificado en cuatro categorías:

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

En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.

MAPFRE México se apega al cumplimiento estricto de la legislación medioambiental y energética que es de aplicación a su actividad.

Asimismo, a través del Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE) ratifica y ejerce sus compromisos adquiridos de forma voluntaria, con la adopción de diversas medidas para la mejora continua de su colaboración en estos ámbitos, con el entorno y la sociedad, mismo que establece metas, las cuales se verificarán por medio de auditorías internas y externas.

Cabe destacar que en MAPFRE México, todos los días llevamos a cabo prácticas de mejora continua a través de soluciones tecnológicas, soluciones eco - eficientes, las cuales están encaminadas principalmente al ahorro y mayor eficiencia del uso de la energía, un hecho relevante en este sentido es la certificación LEED que obtuvo Torre MAPFRE, otorgada por el US Green Building Council cuya evaluación se realiza a través de la revisión de diferentes criterios, algunos de ellos son: eficiencia energética, aprovechamiento de agua, materiales utilizados, entorno, entre algunos otros. La inauguración de la Torre MAPFRE, se llevó a cabo el pasado mes de noviembre.

Por otra parte, en 2013 se ha iniciado un proyecto de medición y gestión de la reputación corporativa a nivel global, comenzando por el análisis de dos de sus grupos de interés estratégicos: colaboradores y sociedad. Este análisis se ha hecho en España, EE.UU, Brasil, México y Turquía. Los resultados obtenidos se utilizarán para el diseño y ejecución de planes de acción, e identificar los riesgos y oportunidades de la misma.

Para la medición se ha utilizado la herramienta RepTrak, de Reputation Institute⁽¹⁾, que analiza la reputación a través de siete dimensiones que influyen en la misma: liderazgo, entorno de trabajo, oferta de productos y servicios, ciudadanía, integridad, innovación y finanzas.

(1) www.reputationinstitute.es

RIESGOS ESTRATÉGICOS Y DE GOBIERNO CORPORATIVO



DE ÉTICA EMPRESARIAL Y DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DE ALIANZAS, FUSIONES Y ADQUISICIONES

DERIVADOS DEL ENTORNO REGULADOR Y DE COMPETENCIA

SEGURIDAD

La seguridad es un aspecto fundamental en todas las actividades que MAPFRE a nivel global realiza y por ello, desde el punto de vista de la Responsabilidad Social, se centra en la protección de los trabajadores, la salvaguarda de la información de sus clientes y otros grupos de interés, y la sostenibilidad de sus operaciones y de los servicios que presta.

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

> Medio Ambiente

El marco de actuación de la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente (DISMA) es la gestión integral de los riesgos que afectan a las Personas que trabajan dentro de nuestras instalaciones, empleando las Aplicaciones e Infraestructuras Tecnológicas, que soportan los procesos de Negocio en un determinado Entorno.

> Instalaciones

- a. Protección Civil: MAPFRE México labora de conformidad con la normatividad mexicana en cuanto a temas de protección civil, en aspectos de seguridad trabaja bajo estrictas normativas americanas asegurando la correcta funcionalidad de dispositivos de detección y control de incendios, así como alerta de otras situaciones de emergencia; dichos dispositivos cuentan con mantenimiento preventivo y correctivo constante para asegurar su correcto funcionamiento.

Cada uno de los edificios de MAPFRE México, cuenta con programas internos de protección civil, lo cuales son evaluados año con año por la autoridad, otorgando visto bueno a sus protocolos de actuación, los cuales contemplan actualizaciones y revisiones continuas con el objetivo de contemplar todos los riesgos, reduciendo el grado de probabilidad de que una amenaza se manifieste.

Parte importante de la favorable respuesta a estos eventos es la prevención, la cual se está llevando a cabo capacitando al personal voluntario de cada una de las oficinas de MAPFRE en los temas de Primeros Auxilios, Prevención y Combate de Incendio y Evacuación, Búsqueda y Rescate, así como la organización, ejecución y evaluación de simulacros.

b. Sistemas de acceso

- Sistema de control de acceso (Prowatch). El sistema de control de acceso nos sirve para controlar y monitorear el flujo del personal en los inmuebles, mediante reglas de entrada/salida con áreas definidas y horarios de acceso. Esto impide el acceso a personal ajeno a las instalaciones para la seguridad del personal y del inmueble. El sistema utiliza tarjetas personales o de identificación, permitiendo tanto el control de todas las puertas de los edificios remotamente, como el acceso a los usuarios a los sitios definidos de acuerdo a sus funciones. El sistema además da oportunidad de que la identificación del personal se pueda utilizar en las aplicaciones que el área de Recursos Humanos solicite, tales como control de nómina y registro de uso del comedor.

- Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV). Este sistema está compuesto de cámaras distribuidas en las diferentes áreas de los inmuebles, las imágenes son grabadas y almacenadas digitalmente en videograbadores. Las imágenes se pueden recuperar para funciones de revisión de incidentes.

> Sistemas de información al interior

Realizamos el monitoreo y control de los riesgos que afectan a los activos de información para mantener la seguridad de la empresa en un nivel aceptable. El objetivo es la implantación de Planes, Normas, Procedimientos y Mecanismos de Seguridad para asegurar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los activos de la información. Se cuenta con un modelo piramidal para la gestión de la seguridad de la información, alineado al estándar ISO/IEC27001.



Funciones del modelo

- Antivirus (SEP)

- Eliminación de virus y "malware".
- Protección proactiva que detiene las amenazas "online" antes de que infecten el equipo.
- Notifican proactivamente sobre si las aplicaciones y/o los archivos son seguros o pueden disminuir el rendimiento del dispositivo o bloquearlo.
- Control de dispositivos (USB, Reproductores) para evitar robo de información.
- Inspección de tráfico en red contra vulnerabilidades.
- Antispyware (detección y limpieza de spyware).
- Bloqueo de archivos ejecutables (.exe, .dll, .ocx).

- Filtrado de Correo (Brightmail)

- Protección contra ataques dirigidos y software malicioso de día cero, mediante la eliminación del contenido vulnerable de archivos adjuntos.
- Regulación del correo saliente y entrante: con lo que se evitan ataques de SPAM saliente de usuarios internos.
- Protección virus sobre correo electrónico.
- Regulación de correo entrada y salida sobre dominios definidos en base a la operación de negocio.

- Filtrado contenido Web (WEBSense)
 - Establecer políticas de uso de Internet enfocadas a disminución de riesgos sobre navegación en Internet tales como robo o fuga de información, virus etc.
 - Proteger a usuarios del acceso a material potencialmente ofensivo y peligroso; es decir, accesos a páginas web cuyo contenido no se apegue a los principios de usos y buenas costumbres (pornografía, pedofilia, páginas relacionadas con pérdida de productividad, etc).
 - Revisión de escaneo sobre sitio web para comprobar el contenido censurable, adulto o malicioso, antes de que el acceso al destino requerido sea permitido.
 - Optimiza el uso de los recursos de TI.
 - Bloquear según el ancho de banda definido por Filtrado Web.
 - Bloquear según el tipo de archivo detectado.
 - Bloquear descarga de música, aplicaciones y videos.
- Gestión de infraestructura y parcheo de vulnerabilidades (LANDESK).
 - Administración de dispositivos (PC, Laptop, Servidores) conectados dentro de la red LAN de MAPFRE.
 - Monitoreo de Software y Hardware con el objetivo de cumplir los requerimientos de licenciamiento.
 - Automatización y optimización de procesos de bloqueo de aplicaciones e implementación de parches de forma controlada.
 - Obtener visión y control sobre cumplimiento normativos MAPFRE.
 - Proporcionar métricas y estadísticos para toma de decisiones sobre compra de Software, Hardware y puntos de seguridad vulnerables en los dispositivos.
- Encriptación de equipos móviles laptops (CHECKPOINT).
 - Seguridad física y lógica sobre dispositivos tipo " Laptop", toda la información en los discos duros (datos del usuario, los archivos del sistema operativo y los archivos temporales etc.).
 - Máxima protección de datos (autenticación previa al arranque de múltiples factores).
 - Garantiza la identidad del usuario.
 - Cifrado de información, con lo que se evita la pérdida de datos en caso de robo.

El modelo además cuenta con:

- a. Mecanismos de Revisión. Son una serie de controles ejecutables en las cuatro capas inferiores de la pirámide para mantener la seguridad de la empresa, cumpliendo con ello con requerimientos regulatorios, de auditoría, etc. Estos controles cuentan con una planificación que puede ser mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.
- b. Cumplimiento regulatorio. Gestionamos la implantación y operación de los temas referentes a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).
- c. Desarrollo seguro. Se llevan a cabo revisiones de seguridad a los aplicativos de la empresa para identificar vulnerabilidades que expongan los activos de información, definición de controles que las mitiguen, y evaluación de la implementación de dichos controles.

- d. Mitigación de fraudes en comercio electrónico. En base al estándar PCI-DSS implementamos una serie de filtros para el control y mitigación de los fraudes relacionados a comercio electrónico y pagos con tarjeta ausente.
- e. Proyectos de seguridad. Estos proyectos ayudan a mejorar los niveles de seguridad y control de riesgos en curso.
- f. Gestión de identidades (IDM) y PCI-DSS. Objetivo: gestionar y controlar las identidades de usuario lógicas, el acceso a las aplicaciones, y los procesos de alta, baja y modificación (ABM).
- g. El estándar PCI-DSS tiene como objetivo que las empresas que participan en el ambiente de pagos electrónicos, implementen los controles que aminoren los riesgos inherentes y garanticen la seguridad de la información de los dueños de los datos durante el ciclo de vida de los mismos.

> Sistemas de Información al exterior

En México, concebimos la seguridad de la información como el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener su confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma. En ese sentido en MAPFRE México, se considera que la concientización y sensibilización sobre este tema, debe hacerse desde un ángulo formativo además de la normativa que se tenga establecida, motivo por el cual se ha considerado la Ley de Protección de Datos como uno de los pilares fundamentales de la transformación cultural de esta organización (ADN MAPFRE), en la que desde el 2010 se viene trabajando.

De manera general es importante mencionar que la La Ley de protección de datos tiene como finalidad regular el tratamiento legítimo, controlado y adecuado de los datos personales; garantizando la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa, estableciendo entre otros elementos de carácter obligatorio: el AVISO DE PRIVACIDAD, documento generado por la persona física (profesionista, médico, consultor, etc) o moral (empresa o negocio de carácter privado) responsable de la recopilación y tratamiento adecuado de datos personales y que debe ser puesto a disposición del titular de los datos (Ej. Pedro Ramírez).

El Aviso de Privacidad puede ser:

- Físico (Ej. Escrito en papel)
- Electrónico (Ej. colocado en la Página o sitio web)
- Sonoro (Ej. Grabación telefónica)

El aviso de privacidad de MAPFRE México puede ser consultado en: <http://www.mapfre.com.mx/privacidad-y-seguridad>

A través de los derechos ARCO, la Ley de Protección de Datos otorga a los particulares, el control sobre su información personal; derecho que constituye el haz de facultades que cada persona puede ejecutar de acuerdo al momento en el que se encuentre.

¿Qué significan los derechos ARCO?

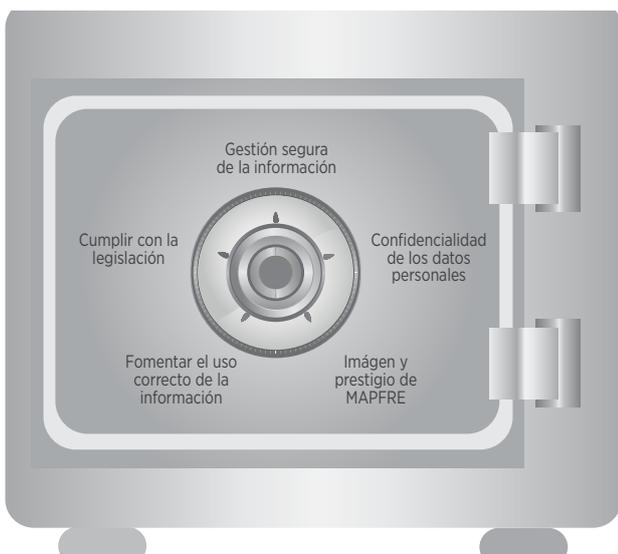
- ✓ **A**cceder a sus datos personales
- ✓ **R**ectificar inexactitudes en sus datos personales
- ✓ **C**ancelar sus datos personales
- ✓ **O**ponerse a la transferencia de sus datos personales

En MAPFRE México, contamos con un proceso específico que permite a cualquier particular el ejercicio y aplicación de sus derechos ARCO, a continuación la descripción de dicho proceso



Este proceso de acuerdo a lo que marca la ley no debe durar más allá de 20 días desde que el solicitante llena el formato correspondiente, hasta que se envía la notificación del resultado.

En resumen, la privacidad en MAPFRE México, más que proteger la información es:



TECNOLOGÍA

Con respecto a Tecnología, cabe resaltar que MAPFRE Mexico se ha incorporado al KeyCenter de Miami como parte de las estrategia global de Grupo MAPFRE, en dicho KeyCenter se cuenta con servicios de centro de cómputo de alta disponibilidad a través de una red de datos global y privada, es decir, una red que involucra todas las oficinas de MAPFRE a nivel mundial. Los servicios de centro de cómputo de alta disponibilidad del KeyCenter en Miami son provistos por un staff de ingenieros de sistemas certificados, cuyo objetivo es soportar la infraestructura de Sistemas de Información (ISI), 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. El edificio y su infraestructura proveen capacidad para todas sus necesidades. Adicionalmente, equipos redundantes están disponibles para reemplazar cualquier unidad que haya presentado falla sin generar interrupción del servicio, con lo cual aseguramos el funcionamiento permanente de nuestra operación.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante 2013, hubo seguimiento de distintos y significativos proyectos relacionados con la gestión de riesgos, los cuales se indican a continuación:

1. Modelo de Frontera Eficiente como mecanismo de apoyo para el análisis del rendimiento de la cartera incluyendo el factor riesgo.

2. Método de Riesgo de Crédito por Préstamos, el cual incorpora el cálculo de riesgo marginal con el objetivo de identificar las carteras que tengan una mayor contribución al riesgo.

Dichas acciones se añaden a las prácticas continuas de supervisión de los niveles de riesgo de mercado, crédito por contraparte, liquidez por bursatilidad y liquidez por descalce de activos y pasivos, con el fin de determinar debidamente cualquier clase de aumento en los indicadores de riesgo e impedir que se sobrepasen los límites autorizados por el Consejo de Administración.

3. Mapas de riesgo, lo cual supone un factor esencial en la determinación de los riesgos operativos a los que la Institución está expuesta. Las cuestiones que representan intranquilidad institucional fueron atacadas, dando como resultado una dispersión tal que admite la priorización para su atención.

Asimismo, durante el año 2013 hubo un seguimiento de los principios del Sistema de Control Interno a través del planteamiento de un método para su valoración y mejora continua en el tiempo, así como de un protocolo de notificación de situaciones de debilidad de control o de aumento en la probabilidad de materialización de un riesgo operacional.

4. Para los eventos de Contingencias Sanitarias y de Catástrofes Naturales; MAPFRE México ha implementado planes de seguridad cuyo objetivo es asegurar la operación de la empresa.

El primer plan se basa en la identificación del personal clave para conservar la continuidad de la operación de los procedimientos prioritarios de la organización, así como en el establecimiento del trabajo remoto para aquellas personas ante alguna contingencia sanitaria. Dos veces al año se llevan a cabo las pruebas de este Plan de Contingencia Sanitaria con el objetivo de evaluar su apropiada operación.

El segundo se refiere al Plan de Catástrofes Naturales, para lo cual MAPFRE México tiene procesos en eventos de inundación, detección de paquete sospechoso, sismo, emergencia médica, incendio, puntos de reunión y revisión de edificios después de un evento sísmico. A la vez, se ponen en práctica simulacros calendarizados como, por ejemplo, prevención en caso de sismo e incendio.

OPERACIONES Y MEDIOS

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.



Premios y reconocimientos

A continuación se presentan premios y reconocimientos que avalan la gestión empresarial y la calidad del servicio.

Pertenecer al ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en México, proceso avalado por Great Place to Work en nuestro país.
Certificación como una de las Mejores Empresas para Trabajar con Equidad de Género, a nivel Nacional. Por Great Place to Work.
Ser una de las Mejores Empresas para Trabajar a nivel Latinoamérica, otorgado por Great Place to Work.
Ser una de las Mejores Empresas para Trabajar del Sector Financiero, otorgado por Great Place to Work.
Certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG: 2012), otorgado por quinto año consecutivo, por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), por haber demostrado nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación para mujeres y hombres dentro de su ambiente laboral.
Una de las 50 Empresas más Innovadoras de México, por séptimo año consecutivo. Reconocimiento otorgado por Information Week.
Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), por sexto año consecutivo.
La Mejor Aseguradora de América Latina, por séptimo año consecutivo, reconocimiento otorgado por Grupo Euromoney.
Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa por parte del Centro de Estudios para la Gobernabilidad Institucional (CEGI) del Instituto Panamericano de Alta Dirección para Empresas (IPADE).
Mejor Informe de Responsabilidad Social, distintivo otorgado por la revista Ganar - Ganar, medio especializado en Responsabilidad Social Corporativa.
El INFONAVIT (Instituto Nacional de Fondo de Vivienda para los Trabajadores), reconoce a MAPFRE México como Empresa de 10, por el cumplimiento en tiempo y forma del pago de sus aportaciones.





Principales Asociaciones

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



Conferencia AMIS



4

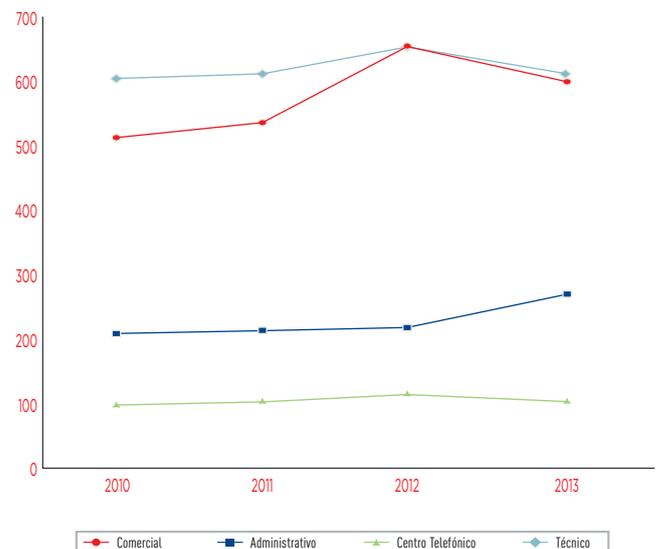
Dimensión social de MAPFRE México

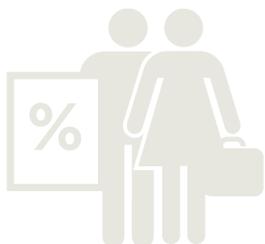
MAPFRE México y el Factor Humano

En MAPFRE México, se tiene la convicción de que el éxito y permanencia en el mercado es proporcional a la consolidación de su Cultura Organizacional, factor cuyo actor principal es el colaborador; ya que la integración de equipos de trabajo en los que cada uno de sus participantes encuentre congruencia, transparencia, respeto y armonía, un espacio laboral libre de explotación y discriminación de cualquier naturaleza, intimidación o acoso, constituye el motor que permite obtener los mejores resultados de la gestión de cada uno y no solo eso, sino que ayuda a descubrir esos talentos que por alguna causa han sido poco utilizados pero que al descubrirlos y sumarlos a los de los demás, permite hacer realidad un concepto empresarial en el que a través del orgullo, la permanencia, la pertenencia y el compromiso, se logre dejar un legado a esas nuevas generaciones para entonces, continuar creciendo todos y cada uno de los que conforman hoy y mañana esta gran organización bajo la garantía de un bienestar común.

El siguiente cuadro y gráfica muestran la distribución de la plantilla entre las distintas estructuras operativas que integran MAPFRE México:

	2011	2012	2013
Comercial	524	646	597
Administrativo	217	223	267
Centro Telefónico	108	119	109
Técnico	612	643	612
TOTAL	1,461	1,631	1,585





Al 31 de diciembre de 2013 la plantilla laboral de MAPFRE México estaba conformada por 1,823 colaboradores. A continuación los datos estadísticos más significativos de su composición:

Distribución de la Plantilla Laboral por Sexo

SEXO	2011						2012						2013					
	Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total	
	Nº empleados	%																
Hombres	557	50.2	326	62.6	883	54.2	653	49.7	377	66.8	1,030	54.9	611	49	392	68	1,003	55
Mujeres	551	49.8	195	37.4	746	45.8	660	50.3	187	33.2	847	45.1	633	51	187	32	820	45
TOTAL	1,108	100	521	100	1,629	100	1,313	100	564	100	1,877	100	1,244	100	579	100	1,823	100

Distribución de la Plantilla Laboral por Edad

SEXO	2011						2012						2013					
	Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total	
	Nº empleados	%																
< 30 años	445	40.2	257	49.3	702	43.1	434	33.1	216	38.3	650	34.6	314	25	207	36	521	29
30 a 39 años	485	43.8	212	40.7	697	42.8	613	46.7	277	49.1	890	47.4	606	49	261	45	857	47
40 a 49 años	150	13.5	43	8.3	193	11.8	221	16.8	56	9.9	277	14.8	260	21	90	15	350	19
50 ó más	28	2.5	9	1.7	37	2.3	45	3.4	15	2.7	60	3.2	64	5	21	4	85	5
TOTAL	1,108	100	521	100	1,629	100	1,313	100	564	100	1,877	100	1,244	100	579	100	1,813	100

EDAD MEDIA 2010: 33.03 AÑOS / 2011: 33.51 AÑOS / 2012: 34.24 AÑOS / 2013 34.12 AÑOS

Distribución de la Plantilla Laboral por Antigüedad

EDAD	2011						2012						2013					
	Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total		Seguros		Resto		Total	
	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%
< 2 años	355	32.0	331	63.5	686	42.1	421	32.1	327	58	748	40	389	31	292	50	681	37
2 a 5 años	292	26.4	96	18.4	388	23.8	314	23.9	131	23.2	445	24	268	22	158	27	426	23
6 a 10 años	257	23.2	69	13.2	326	20.0	304	23.2	71	12.6	375	20	297	24	87	15	384	21
11 a 20 años	170	15.3	23	4.4	193	11.8	231	17.6	31	5.5	262	14	243	20	38	7	281	15
20 ó más	34	3.1	2	0.4	36	2.2	43	3.2	4	0.7	47	2	47	4	4	1	51	3
TOTAL	1,108	100	521	100%	1,629	100	1,313	100	564	100%	1,877	100	1,244	100	579	100	1,813	100

ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA 2010: 4.04 AÑOS / 2011: 4.91 / 2012: 5.96 AÑOS / 2013 5.41 AÑOS



Compensaciones

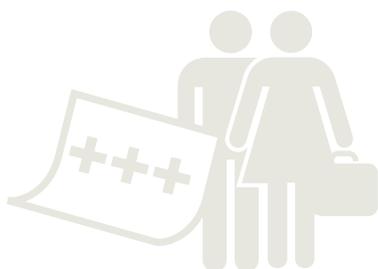
TIPO DE RETRIBUCIÓN	2011	2012	2013
	IMPORTE EN MONEDA LOCAL	IMPORTE EN MONEDA LOCAL	IMPORTE EN MONEDA LOCAL
Retribuciones fijas	329,446,149.82	403,888,529.39	469,238,971.66
Retribuciones variables	82,468,172.14	85,929,092.59	93,020,392.58
Seguros sociales	57,840,814.22	70,101,186.43	75,887,048.74
Beneficios sociales	45,432,915.11	61,237,193.27	65,370,970.41
Indemnizaciones	20,081,467.80	20,502,416.39	16,998,200.08
Otros Complementos	2,116,399.12	2,010,321.02	18,176,273.48
TOTAL	537,385,918.21	643,668,739.09	738,691,856.95

Tasa de Ausentismo, Entidades de Seguro

NÚMERO	2011			2012			2013		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
De accidentes laborales	7	10	17	4	12	16	6	25	31
Total de horas perdidas por accidentes laborales	2,672	1,048	3,720	2,592	2,176	4,768	720	4,600	5,320
Total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	4,840	25,328	30,168	4,896	27,416	32,312	10,824	29,084	39,872
Total de horas teóricas de colaboradores entidades Seguros	7,512	26,376	33,888	7,488	29,592	37,080	11,544	33,648	45,192

Tasa de Ausentismo, Entidades de No Seguro

NÚMERO	2011			2012			2013		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
De accidentes laborales	21	10	31	33	24	77	45	18	63
Total de horas perdidas por accidentes laborales	6,840	1,248	8,088	8,520	3,080	23,048	8,944	2,088	11,032
Total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	5,896	6,264	12,160	7,424	14,912	22,336	7,112	11,560	18,672
Total de horas teóricas de colaboradores entidades No Seguros	12,736	7,512	20,248	15,944	15,968	31,912	16,056	13,648	29,704



Empleo y Selección

EMPLEO

En MAPFRE México, sabemos que nuestra visión empresarial debe transmitirse en cada una de nuestras acciones siendo los colaboradores los primeramente beneficiados de ello, por lo que nuestros procesos de incorporación aseguran un entorno laboral favorable desde el primer día de actividades, hecho que se logra a través de, entre otras acciones, trámites de contratación de personal en plazas en su mayoría permanentes, generando confianza tanto en el mercado laboral general, como en nuestra plantilla ya contratada.

Para 2013 la actividad de Seguros tenía al 99% de su plantilla laboral contratada de planta, mientras que el resto de la actividad tenía al 91% contratada en las mismas condiciones. En el siguiente cuadro se aprecia la distribución de contratos fijos y temporales, por área y sexo:



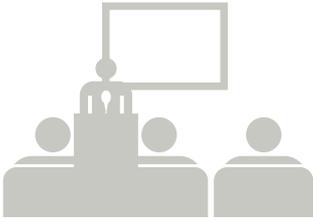
Entrevista de selección de personal

TIPO DE CONTRATO	EMPLEO											
	SEGUROS						RESTO DE LA ACTIVIDAD					
	2011		2012		2013		2011		2012		2013	
	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Contratos a tiempo indeterminado (contratos fijos)	554	546	646	658	606	630	303	166	343	170	347	173
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	3	5	7	2	5	3	23	29	34	17	45	14
TOTAL	557	551	653	660	611	633	326	195	377	187	392	187

PERÍODO	2011						2012						2013					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta																		
Captación Externa	95	99	131	85	226	184	216	228	178	85	394	313	100	102	91	65	191	167
TOTAL	95	99	131	85	226	184	216	228	178	85	394	313	100	102	91	65	191	167

Con respecto a las altas y bajas que ocurrieron durante el 2013 se presenta el siguiente cuadro en el que puede apreciarse la evolución de esta información:

PERÍODO	2011						2012						2013					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES																
Baja																		
Voluntarias	54	69	67	30	121	99	73	59	43	37	116	96	64	58	37	36	101	94
Despidos	54	30	26	3	80	33	25	25	15	9	40	34	12	19	3	3	15	22
Excedencias	15	9	40	19	55	28	26	28	69	50	95	78	60	51	36	26	96	77
Jubilaciones	3	1			3	1					0	0	6	1			6	1
Prejubilaciones					0	0					0	0						
Fallecimientos		1			0	1	1				1	0						
Invalideces					0	0	1				1	0						



SELECCIÓN

La selección de personal, un proceso de previsión que permite identificar qué postulantes tienen mayores posibilidades de éxito dentro de una organización al ser contratados, es al mismo tiempo un proceso de comparación y elección cuyo resultado es de suma trascendencia no solo para la compañía sino también para el postulante en sí, ya que de no contar la organización con las herramientas que permitan identificar el área o puesto adecuado según las competencias o habilidades detectadas, el nuevo colaborador puede caer en áreas de incompetencia haciendo de su estancia en la organización un período frustrante, altamente estresante y de mucho desgaste, obteniendo resultados que disten mucho de lo esperado por la empresa y por el mismo colaborador; hecho que no solo se traduce en altos índices de rotación, sino también, elevados costos en programas de capacitación y lo que es más grave, la generación de un clima laboral poco favorable para el resultado final de la organización.

Esta situación, que quizá con cierta frecuencia puede observarse en diferentes empresas, en MAPFRE México se ha atendido a través de la implementación de herramientas y metodologías que nos permiten conocer la compatibilidad entre el puesto a cubrir y el candidato seleccionado, lo que además de disminuir el margen de error nos da la oportunidad de desarrollar de manera específica las áreas de oportunidad de cada colaborador haciendo de un proceso originalmente laboral el inicio de un proyecto de mejora continua en el que todos los que participan en él se ven beneficiados, es decir PROYECTOS DE VIDA que impactan favorablemente a nuestra sociedad.

A continuación se mencionan brevemente las herramientas que en MAPFRE México son aplicadas en dicho proceso:

- > **Psycowin.** Medición de perfil competencial (8 competencias institucionales y 5 de liderazgo). El resultado que arroja esta prueba permite conocer la compatibilidad del postulante contra las necesidades del puesto.
- > **Assessment Center.** Es un proceso estandarizado de evaluación, diseñado para minimizar el sesgo que pudiera ocurrir en una evaluación, asegurando a cada participante el respeto al principio de igualdad de oportunidades, ya que estos pueden demostrar sus capacidades a través de un amplio abanico de situaciones. Su utilización se observa principalmente en procesos de selección, promoción interna, evaluación, identificación de necesidades de formación, planes de carrera y desarrollo.

Este sistema cuenta con importantes ventajas:

- Aplicación sencilla
- Alta fiabilidad y validez, logrando mejores predicciones sobre el comportamiento de los candidatos a evaluar
- Se potencia la capacitación y con ello la apreciación de las habilidades existentes o carentes del candidato e
- Identificación de conductas de carácter grupal.

> **Aplicación de 3 niveles de entrevista** (inicial, profunda y técnica)

> **Reporte de resultados.** Al presentar a un candidato potencial con el área cliente, se integra un reporte a través del cual se proporcionan no solo los resultados de las evaluaciones aplicadas sino también los hallazgos encontrados durante la entrevista.

El proceso de selección se realiza bajo la premisa de cumplimiento de requerimientos técnicos y competenciales para el adecuado desempeño de las responsabilidades asignadas.

A través de su Código Ético y de Conducta, el Sistema MAPFRE a nivel global, condena puntualmente la explotación laboral infantil y su contratación directa o indirecta.

POLÍTICA DE SELECCIÓN.

En MAPFRE México, tanto el reclutamiento como la selección de personal tienen como base la evaluación de competencias alineada al modelo Institucional, hecho que fortalece nuestro compromiso con la Responsabilidad Social concepto que se observa de manera específica en nuestra filosofía organizacional.

MODELO DE COMPETENCIAS

El Modelo de Competencias alineado con los Valores Institucionales, representa el eje rector del desarrollo del capital más importante en MAPFRE México: el HUMANO. Los beneficios que se observan en la aplicación de este modelo son:

- > Alineación de procesos de Recursos Humanos ya que el modelo de competencias sirve de base para su ejecución,
- > Alineación del talento a la estrategia de la organización mediante la determinación y evaluación de competencias acordes a lo que la organización requiere,
- > Identificación y retención del talento clave,
- > Capitalización del talento con base en los requerimientos actuales, favoreciendo al desarrollo de nuevas competencias que permitan el desarrollo dentro de la organización,
- > Reducción de tiempos y costos en el desarrollo del personal al ejecutar una formación más focalizada,
- > Ejecución de un proceso de evaluación del desempeño basado en un modelo de competencias que mejora el resultado del personal al contar con mediciones alineadas a los objetivos de la organización.

La aplicación de este modelo se observa en:

1. La incorporación de personal. Contratación de personas con un perfil acorde a un puesto,
2. Programas de desarrollo de talento. Desarrollo de personal clave con potencial,
3. Administración del desempeño. Procesos de retroalimentación,
4. Capacitación y desarrollo humano. Capacitación eficiente y dirigida,
5. Compensaciones. Alineación de acuerdo a resultados.



MAPFRE a nivel global, comparte 3 competencias estratégicas:

- > Orientación al Cliente
- > Compromiso
- > Innovación



Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

La diversidad y la igualdad de oportunidades son dos elementos clave que MAPFRE a nivel global atiende desde su Código de Buen Gobierno, lo que de cara a los colaboradores, otorga el reflejo de una organización plural, en la que la promoción de igualdad de oportunidades indistintamente del género, raza o condición social, otorgan la tranquilidad de pertenecer a una cultura a favor de la búsqueda y desarrollo de habilidades competenciales, conocimientos técnicos, compromiso, responsabilidad e innovación, logrando con ello fortalecer nuestra cultura laboral.

PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD

MAPFRE a nivel global, se compromete a integrar colaboradores con discapacidad y a promover su desarrollo profesional y personal, evitando cualquier tipo de discriminación. Para ello, durante el año 2013 se ha desarrollado un Programa Global de Discapacidad que se implementará durante los años 2014 y 2015 y que cuenta con actuaciones que ayuden a:

- > La integración laboral de las personas con discapacidad,
- > Generar una cultura en la que la discapacidad no se observe como una incapacidad,
- > Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad que trabajan en la empresa a través de la accesibilidad física y tecnológica,
- > El desarrollo de productos y servicios dirigidos a este colectivo.

De manera particular en MAPFRE México se han definido las acciones que a lo largo de los siguientes dos años se pondrán en marcha:

<p>Actuaciones de Sensibilización </p> <ul style="list-style-type: none"> > Documento informativo a través de la Universidad Corporativa > Voluntariado Corporativo > Conferencias de sensibilización > Campaña de Comunicación Interna 	<p>Actuaciones de Integración Laboral </p> <ul style="list-style-type: none"> > Integración en el plan de becarios a personas con discapacidad > Priorizar en los procesos de selección a candidatos con discapacidad que hayan realizado prácticas en la empresa > Fomentar la contratación de personas con discapacidad a través de convenios con entidades especializadas
<p>Actuaciones para la mejora de la calidad de vida </p> <ul style="list-style-type: none"> > Check up voluntario, a todos los colaboradores > Campaña: En MAPFRE la Discapacidad no es sinónimo de Incapacidad, la inclusividad laboral parte de nuestra Cultura Organizacional. > Programa: Nuestras Instalaciones, reflejo de nuestra filosofía Inclusiva 	<p>Negocio y cadena de Suministros </p> <ul style="list-style-type: none"> > Estudio de posibles necesidades de este colectivo que estén sin cubrir en el ámbito asegurador. > Promover la contratación con empresas comprometidas con la discapacidad

EQUIDAD DE GÉNERO

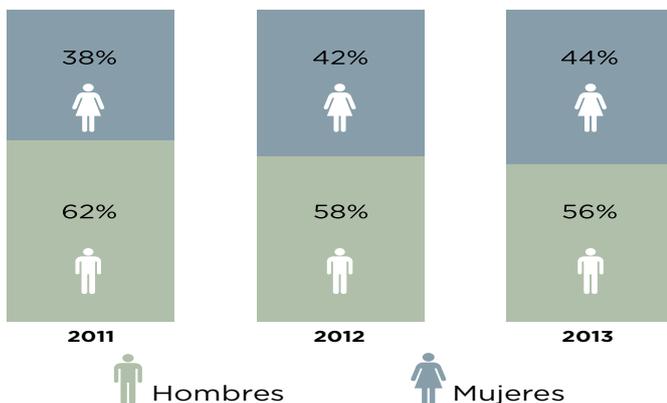
Hoy en día, hablar de género resulta de fundamental importancia no solo por su impacto en el desarrollo de hombres y mujeres, sino también por la oportunidad que ofrece en la construcción de sociedades más justas y respetuosas de la dignidad humana. MAPFRE México con plena conciencia de ello, reconoce que la igualdad en derechos implica dos compromisos: **LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA CREACIÓN DE CONDICIONES PARA QUE ESAS OPORTUNIDADES PUEDAN APROVECHARSE EN SU TOTALIDAD Y BAJO LAS MISMAS CONDICIONES;** La preocupación por la aplicación de estos temas en la cultura laboral de MAPFRE México, es la que ha valido por 5° año consecutivo ser certificada como una empresa **MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO**, dicha certificación es otorgada por el Instituto Nacional de las Mujeres, que en el 2013 actualizó su modelo a la versión MEG:2012, lo que significó una mejora considerable en temas sustanciales del mismo, versión a la que MAPFRE México se alineó haciendo con ello eco a su filosofía organizacional.

Modelo de Equidad de Género. Instituto Nacional de las Mujeres



A continuación se presenta la evolución del porcentaje de ejecutivos en MAPFRE México disgregado por sexo.

El año que se reporta, ha sido el de mayor porcentaje de puestos ejecutivos ocupados por mujeres, desde que la medición se comenzó a realizar en 2002:



El siguiente cuadro muestra la distribución de personal por nivel y por sexo

NIVEL	ÁREA	2011			2012			2013		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Alta Dirección	Seguros	2	0	2	8	1	9	1	0	1
	Resto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Directores	Seguros	26	4	30	4	0	4	10	2	12
	Resto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes y Mandos	Seguros	167	115	282	152	111	263	129	103	232
	Resto	3	7	10	3	6	9	3	6	9
Técnicos	Seguros	235	211	446	261	243	504	253	247	505
	Resto	206	85	291	243	79	322	205	70	294
Administrativos	Seguros	33	46	79	41	38	79	31	38	76
	Resto	69	42	111	78	41	119	70	37	107
Personal de Apoyo	Seguros	5	2	7	12	5	17	6	5	12
	Resto	3	0	3	3	0	3	14	2	16
Comerciales	Seguros	89	173	262	175	262	437	170	235	406
	Resto	45	61	106	50	61	111	55	58	153
TOTALES	Seguros	557	551	1108	653	660	1313	606	630	1244
	Resto	326	195	521	377	187	564	347	173	579
		883	746	1629	1030	847	1877	953	803	1823

La perspectiva de género es una herramienta de análisis que permite identificar actitudes sexistas y de desigualdad entre hombres y mujeres en distintos ámbitos de la convivencia. Su finalidad consiste en el establecimiento de acciones que conduzcan a la superación de la discriminación sexual y a la denuncia pública de ésta, así como la sensibilización de la población en general de que las prácticas de exclusión y menosprecio obedecen a un ejercicio autoritario y antidemocrático del poder.

Además, la perspectiva de género puede considerarse una posición que permite observar la realidad de una manera determinada e intervenir en ella, es decir, se trata de un enfoque que ayuda a transformar las relaciones y condiciones desiguales, en beneficio de las personas, las parejas, las familias y la sociedad en general.



ACOSO Y HOSTIGAMIENTO EN EL TRABAJO

En MAPFRE México trabajamos para garantizar un entorno laboral donde, con base en el respeto a la dignidad de las personas, se eliminen prácticas que tengan un efecto negativo sobre su salud, bienestar, confianza, dignidad y el rendimiento, como lo es el acoso y hostigamiento laboral.

Durante el 2013 una de las acciones que permitió poner en marcha acciones específicas a favor de este importante tema, fue la aplicación de una herramienta especializada en la identificación de hostigamiento y acoso sexual; instrumento diseñado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

A continuación la herramienta:

¿Ha vivido alguna(s) de las siguientes conducta(s) o situaciones en el lugar de trabajo?	SI	No
1. Exposición a carteles, calendarios, pantallas de computadoras con imágenes de naturaleza sexual.		
2. Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.		
3. Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden.		
4. Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.		
5. Presión para aceptar invitaciones o encuentros o citas no deseados fuera del trabajo.		
6. Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseadas.		
7. Amenazas que afecten negativamente su situación en el trabajo si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.		
8. Castigos, maltrato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto u otras medidas disciplinarias al rechazar las proposiciones sexuales.		
9. Contacto físico no deseado.		
10. Presión para tener relaciones sexuales.		
11. Intento de violación		
12. Violación.		

Los resultados obtenidos de esta aplicación, arrojaron que MAPFRE México cuenta con una cultura laboral sana en esta materia, sin embargo, es conveniente la constante generación de materiales (posters, campañas, etc), que mantengan presente la importancia de cuidar que este tipo de conductas no se observen en la actividad diaria, coadyuvando con ello a la construcción de una cultura laboral basada en la confianza y respeto mutuos.

Las denuncias de acoso que fueron recibidas durante este ejercicio sobre este tema en particular (5 en total), se resolvieron a través de los procedimientos internos previstos.

MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA

En MAPFRE México, la movilidad y promoción interna son grandes retos que día con día son atendidos ya que estos, pueden ser verdaderos diferenciadores en procesos de retención de talento, favoreciendo no sólo al resultado de la organización sino también la visión de los colaboradores hacia un plan de desarrollo a largo plazo. Esta cuestión ha sido atendida a través de la implementación de procedimientos transparentes

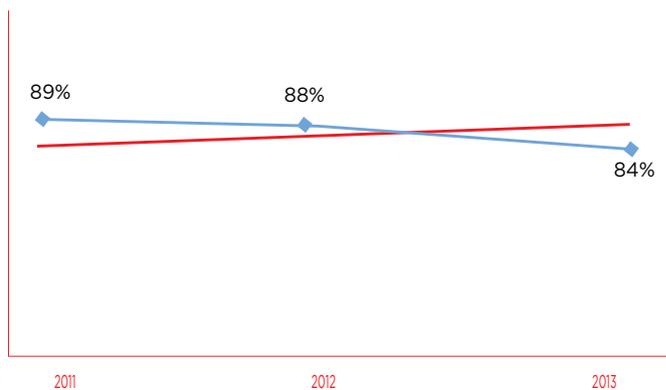
y estrategias de comunicación, que permiten a todos los colaboradores interesados en alguna vacante participar en el proceso de cobertura, logrando en diferentes sentidos cumplir con los principios de confianza y compromiso sobre los cuales se fortalece nuestra Cultura Laboral.

De las 572 vacantes publicadas en el año 2013, 326 han sido cubiertas por movilidad interna, lo que representa el 57% de ellas.

La siguiente gráfica muestra la tendencia de promoción interna de MAPFRE México durante los últimos 3 años:



A continuación la gráfica que muestra la tendencia de permanencia, entendida como el porcentaje de colaboradores contratados en un período anterior, que permanecen en el período reportado:



PROGRAMA DE BECARIOS

MAPFRE México conciente de que año con año miles de estudiantes de todas las Universidades a nivel nacional, se incorporan al mundo laboral en búsqueda de una oportunidad para poder aplicar lo aprendido durante sus años de estudio, ha diseñado un programa de becarios que permite adquirir esa experiencia tan solicitada y que en ocasiones es el factor decisivo entre la aceptación o el rechazo del otorgamiento de una oportunidad de desarrollo.

Este programa, consiste en la incorporación de estudiantes de los últimos semestres de la licenciatura o recién egresados de la misma en una de las áreas de la organización durante un período que puede ir de entre 6 a 12 meses, tiempo durante el cual los becarios son capacitados tanto en la teoría como en la práctica, tras lo cual pueden ocupar una de las plazas vacantes existentes en ese momento.

Este programa ha demostrado ser una exitosa herramienta de atracción de colaboradores competitivos. En 2013 el programa tuvo un total de 41 participantes (plantilla promedio), de los cuales el 41% quedó contratado es decir 17 personas.

Algunas Universidades a través de las cuales MAPFRE México, lleva a cabo la recluta para su Programa de Becarios son:

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



Becarios

EVALUACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

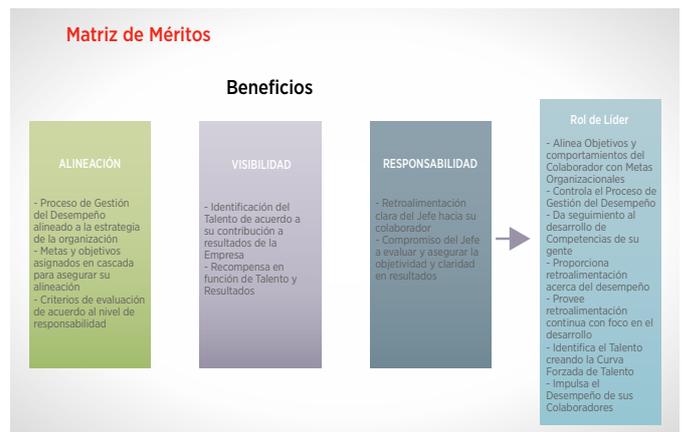
Las tendencias del mundo empresarial demandan que las organizaciones se mantengan en un proceso de permanente movimiento, innovación y cambio. Las organizaciones exitosas no solo se incorporan a esa dinámica de transformación en su entorno o mercado particular, sino que son promotoras de estos. En este sentido MAPFRE México, mantiene su filosofía de enfoque hacia su talento interno no sólo como impulsores sino también como agentes de cambio.

Esta profunda preocupación por sus colaboradores, ha permitido a MAPFRE México la implementación de metodologías y herramientas para la gestión interna, una de ellas es la Gestión del Desempeño, proceso que desde hace 3 años ha permitido lograr importantes objetivos:

- > Valorar la contribución de los colaboradores a los resultados de la Compañía de una forma más objetiva.

- > Fomentar una comunicación directa y transparente líder-colaborador en la asignación de objetivos.
- > Retribuir de forma más justa y equitativa a los colaboradores con base a su esfuerzo y logro de metas.
- > Identificar claramente el talento existente en la organización y establecer planes de crecimiento y desarrollo a los colaboradores de Alto Desempeño
- > Consolidar una cultura organizacional orientada a la medición de la productividad de sus colaboradores

El resultado final de este proceso es la construcción de la Matriz de Méritos, cuyo objetivo es mantener el equilibrio entre el desempeño, la competitividad y la recompensa, ingredientes fundamentales que permiten la generación del elemento que consolida toda relación laboral: la **confianza**, eje primordial de la filosofía organizacional de MAPFRE a nivel global.



Además es importante mencionar, que la construcción de la Matriz de Méritos se lleva a cabo considerando una serie de indicadores macroeconómicos que permiten la alineación con la tendencia económica del país: Índice de inflación, el % de incremento al salario mínimo nacional y la tendencia en % de incremento del sector asegurador.

Con ello se busca mantener además de la equidad interna la competitividad salarial externa

POLÍTICA DE COMPENSACIONES

La política retributiva se concreta anualmente en una revisión de salarios. La aplicación individualizada relaciona el incremento salarial de cada colaborador con:

- > La desviación de la retribución de la persona respecto a la estructura salarial.
- > El nivel de desempeño alcanzado.



DESARROLLO PROFESIONAL Y FORMACIÓN.

MAPFRE México estima que no es posible que una compañía progrese si sus colaboradores no progresan paralelamente con ella, ya que personal con buena formación se traduce en calidad laboral y éxito empresarial.

Durante el 2013 se dio seguimiento a programas específicos de desarrollo profesional que no solamente constituyeron criterios objetivos para el reconocimiento de colaboradores con alto nivel de rendimiento, de futuros directivos o personal clave; sino que también tuvieron como objetivo, el diseño e implementación de planes específicos de formación para dichos colaboradores, ya que se tiene la convicción de que, a través del desarrollo del talento la organización podrá seguir creciendo manteniendo su nivel de competitividad.



Desayuno curso Sector Automotor

Estos hechos permiten:

- > Reforzar el capital humano de la organización mediante el desarrollo de habilidades, comportamientos y conocimientos.
- > Conjuntar la actuación de los colaboradores con el plan estratégico.
- > Perfeccionar el talento de la empresa.

Dada la importancia de este tema, anualmente se designa una cantidad presupuestal a favor del mismo, a continuación se presenta la evolución que durante los últimos tres años se ha observado:

	IMPORTE 2011	IMPORTE 2012	IMPORTE 2013
Costo Directo	5,166,638.00	8,166,953.03	4,172,315.99
Costo Indirecto	4,648,746.00	3,711,935.38	247,624.93
TOTAL	9,815,384.00	11,878,888.41	4,419,940.92

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

	2011		2012		2013	
	Nº de HORAS	ASISTENCIAS	Nº de HORAS	ASISTENCIAS	Nº de HORAS	ASISTENCIAS
Directivos	346	89	560	155	462	89
Jefes	1,150	2,333	19,027.5	4,751	11,993.50	3,225
Técnicos	19,109.5	5,158	27,292	8,351	16,794.50	6,081
Administrativos	8,760	2,933	15,010	5,030	10,471	4,273
TOTAL	29,365	10,513	61,890	18,287	39,721	13,668

Formación. Su clasificación:

- > Corporativa: programas de contenido general sobre la cultura y la estrategia de la empresa.



Evento donde se da a conocer la nueva misión de MAPFRE

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

A continuación el número de horas invertidas:

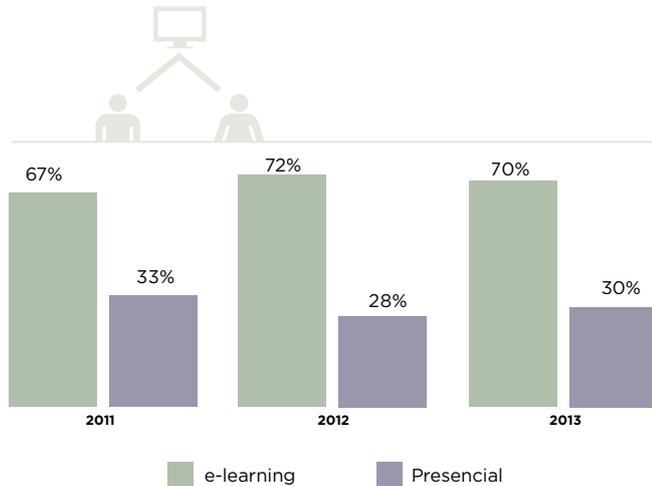
	2011	2012	2013
	Nº de HORAS	Nº de HORAS	Nº de HORAS
Técnica	12,628	10,752	16,878
Comercial	5,109	5,013	8,142
Corporativa	22,296	46,762	15,039
TOTAL	40,033	62,527	40,059

Con los resultados obtenidos en el programa de formación de MAPFRE México, se busca alcanzar los siguientes objetivos:

Productividad Una mejor capacitación se traducirá sin duda en una mayor productividad, que favorecerá y estimulará a su vez una mejor capacitación	Planeación de los Recursos Humanos La capacitación y desarrollo de los colaboradores, permite a la organización anticiparse a sus necesidades futuras
Calidad Colaboradores bien capacitados con las habilidades laborales necesarias son menos propensos a cometer errores impactando favorablemente los niveles de servicio	Salud y Seguridad La salud mental y la seguridad física de un colaborador, suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización

FORMACIÓN E-LEARNING

El sistema de capacitación en línea, o e-learning, le ha permitido a MAPFRE México fijar conocimientos y hacer el aprendizaje ágil y eficaz, a la vez que ahorra costos y tiempos en los programas de capacitación. A continuación su evolución:



Con relación a otros países de América Latina, MAPFRE México es la entidad del Grupo que más ha crecido en esta modalidad:

	2011	2012	2013	%
México	13,527	15,235	14,166	65%
Otros Países	5,682	9,571	7,777	35%
TOTAL AMÉRICA LATINA	19,209	24,806	21,943	100%

PROGRAMA MASTERS

Es el plan de carrera formal de la Institución, el cual se consolida como el semillero de futuros líderes en MAPFRE México. A través de un cuidadoso programa de formación, los participantes adquieren los conocimientos, habilidades y actitudes para propiciar su crecimiento y desarrollo en la organización.

A este respecto, son varios los beneficios tanto para el personal como para la Institución:

- > Certeza y seguridad de crecimiento y desarrollo por parte del colaborador
- > Identificación de colaboradores con alto potencial para su retención
- > Programas de formación específicos
- > La Organización gestiona la formación y desarrollo de talento en apego a la cultura y valores de la empresa
- > Permanencia en el sector a través del desarrollo del capital humano, asegurando la continuidad del negocio.
- > Mayor eficiencia en la asignación de futuros puestos.
- > Se forma al Capital Humano exponiéndolo a experiencias reales, logrando su especialización, eficientando la curva de aprendizaje y desempeño laboral.



Programa Masters

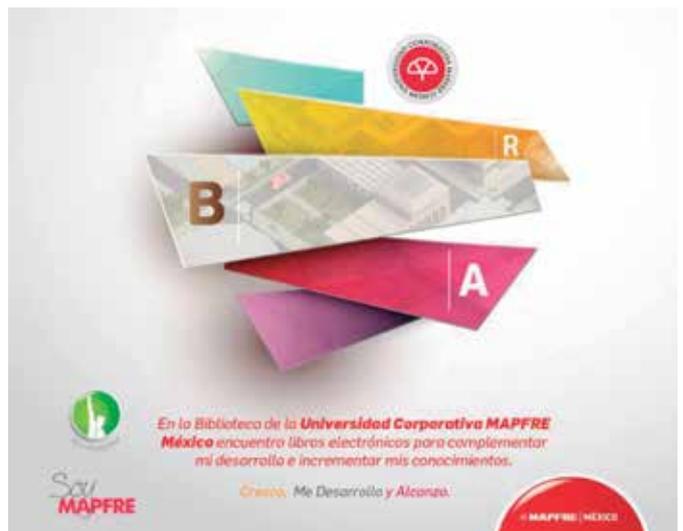
UNIVERSIDAD CORPORATIVA MAPFRE MÉXICO

La UCMM representa una innovadora propuesta de formación y desarrollo que apuesta por la excelencia de sus colaboradores, a través del avance competencial que a sus egresados permite adquirir una visión estratégica, generando mayor compromiso y permanencia en la organización.

Por medio de un itinerario formativo creado especialmente para cubrir las áreas de especialización, se aplican metodologías para el mejoramiento del desempeño laboral. De esta manera se garantiza la mejora y el cumplimiento de las estrategias establecidas.

La UCMM trabaja para cumplir su misión: consolidarse como un centro de capacitación líder reconocido internacionalmente por su innovación, competitividad y especialización en el campo de los seguros

Los programas en los que son integrados los colaboradores de MAPFRE México aportan en gran medida la mejora no solo en su desempeño laboral, sino también en su mejora individual dentro y fuera de la empresa.



Comunicación Universidad Corporativa MAPFRE México

Todos los colaboradores de MAPFRE México, cuentan con las mismas oportunidades de formación, desarrollo y crecimiento, lo que fortalece el compromiso y la confianza en una organización en la que las palabras van acompañadas de acciones palpables.

Es importante destacar que MAPFRE a nivel global durante el 2013, desarrolló el Programa Corporativo presencial MISIÓN, VISIÓN y VALORES, que permitió transmitir a 8.026 colaboradores la nueva visión estratégica y las competencias corporativas asociadas a sus valores.

Además se impartieron globalmente los siguientes programas:

- > Programa de Integración Internacional (MIP), impartido íntegramente en inglés y en el que todos los ponentes son miembros de la Dirección de MAPFRE. El programa va dirigido a directivos de primer nivel que se han incorporado recientemente a la empresa. El objetivo del programa es ofrecer una visión global de MAPFRE y transmitir la cultura y valores de la empresa. Este año han participado 16 directivos de 9 países.
- > Programa de Desarrollo Directivo Internacional (IMDP), organizado junto con la Oxford Leadership Academy e impartido íntegramente en inglés, en el que han participado 19 directivos de 9 países
- > Programa de Desarrollo Directivo (PDD), con título otorgado por la Universidad de Alcalá y organizado junto con el Instituto de Empresa, escuela de negocios de referencia, y en el que han participado 20 jefes y mandos de 11 países.
- > Programa de Desarrollo "AVANZA con MAPFRE", organizado conjuntamente con la Universidad Autónoma de Madrid, dentro de la Cátedra UAM-MAPFRE "José Manuel Martínez", y la Escuela de Negocios ESIC, dirigido a empleados con alto potencial de desarrollo, procedentes de distintos países donde MAPFRE tiene presencia. En el año 2013 han participado 17 empleados de 3 países.

Desarrollo Organizacional

En MAPFRE México, la dinámica de transformación de nuestro entorno cultural, político, social y empresarial, exige de manera permanente adoptar una postura abierta, de reto y transformación, que permita mantener el liderazgo en el mercado, concibiendo más que una realidad de cambio un sistema de desarrollo.

Bajo este contexto y como cada año, durante 2013 fue impartido a nivel nacional, el Taller de Cultura Organizacional cuya temática versó sobre la palabra Evolución; el objetivo que se persiguió fue el siguiente:

Identificar algunos de los factores que han influido en la evolución de MAPFRE en los últimos tiempos, con la finalidad de reconocer su importancia e integrarnos a ellos.

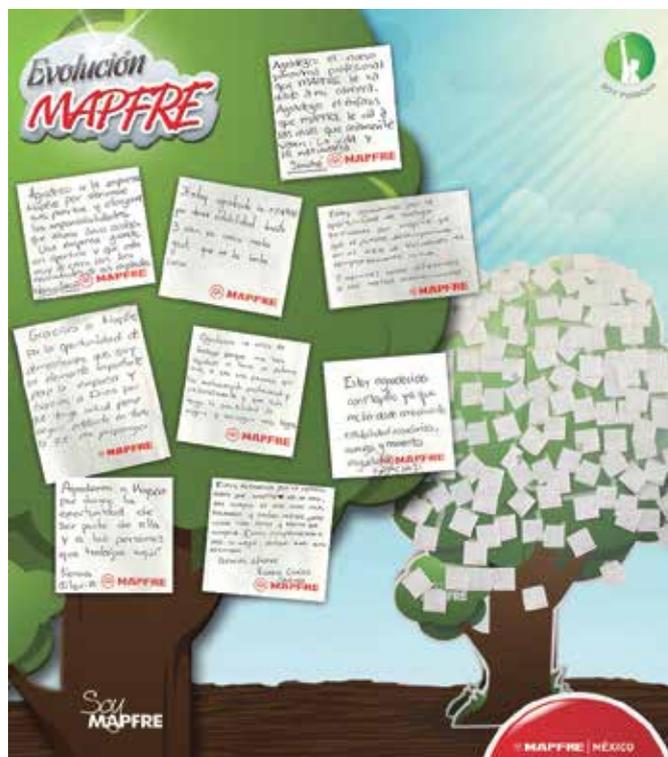
Este objetivo se vio enriquecido a través de la dinámica "EL ÁRBOL DEL AGRADECIMIENTO" cuya simbología (el árbol de la vida, frondoso y lleno de frutos cuya permanencia está sujeta al abastecimiento de agua otorgada por un caudaloso río - la energía, pasión, entrega y dedicación de todos sus colaboradores), resumió los logros no solo que la organización ha alcanzado (distintivos, certificaciones y reconocimientos en general), sino que además de manera individual cada colaborador plasmó por escrito aquellos tangibles o intangibles

que ha alcanzado a raíz de su estancia en MAPFRE México, porque "SOY MAPFRE" no solo significa recibir sino también dar, dar lo mejor de nosotros mismos para entonces recibir lo mejor de esta gran Organización

La fortaleza de MAPFRE: Las personas que colaboran en ella.



Estas sesiones grupales además sirvieron para que MAPFRE México pudiera hacer palpable su interés y preocupación porque cada uno de sus colaboradores observe la EVOLUCIÓN como un valioso proceso de transformación en el que todos los que participan en este concepto empresarial se vean beneficiados.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

MAPFRE México mantiene su compromiso de diálogo con sus colaboradores a través de un proceso bidireccional y enriquecedor en el cual impera la transparencia y el respeto.

Para tal efecto se cuenta con los siguientes medios o herramientas:

- > Equipo Premier (ADN MAPFRE), es un equipo de personas de todas las áreas, caracterizadas por su liderazgo, comunicación, proactividad, adaptación al cambio, compromiso y enfoque a resultados, el cual tiene la tarea de impulsar el cambio a nivel estructural de acuerdo a los proyectos que para tal efecto se hayan establecido.



Para que el equipo Premier pueda cumplir de manera adecuada con la difusión de las iniciativas de ADN MAPFRE, tiene habilitada una herramienta denominada CAP MAPFRE, cuyo funcionamiento es a través del correo electrónico, logrando un ciclo virtuoso de comunicación entre compañeros de área - Equipo Premier - y nivel Directivo.

Iniciativas que conforman ADN MAPFRE:

- Gestión por procesos
 - Protección de datos
 - Salud Total.
- > Política de Puertas Abiertas. Con el fin de que fluya la información de manera más constante, esta buena práctica, le permite a los colaboradores y los líderes compartir conocimientos y opiniones más allá de las juntas de trabajo que pudieran desarrollarse de manera estructurada.
 - > Juntas y trato con Directores. Otra cuestión sumamente importante de hacer notar, es el hecho de que en MAPFRE México, la manera de desarrollar los proyectos es multidisciplinaria, por lo que involucra a todos los niveles estructurales de la compañía, lo que propicia que en una reunión de trabajo lo mismo se encuentren Directores Ejecutivos, Responsables (Subdirectores), Coordinadores (Gerentes) y Operativos, trabajando en un mismo proyecto, rebotando ideas, compartiendo y aclarando cuestiones de impacto laboral a nivel sector y de manera particular a nivel local.



- > Encuesta de liderazgo y valores; a través de esta encuesta, que se aplica una vez al año durante los talleres de Cultura Organizacional, se evalúa la manera como el líder pone en práctica los valores institucionales en su gestión diaria. Lo que además permite determinar las líneas de acción a seguir durante el año en este aspecto.
- > EXPRÉSATE, herramienta ubicada en el Portal Mi MAPFRE en la que todos podemos expresar nuestra opinión sobre algún tema en particular canalizándose al área correspondiente para su oportuna atención.
- > Boletín Mi MAPFRE: Publicación Bimestral que se entrega a cada colaborador y a la Fuerza de Ventas de forma impresa y electrónica, donde se destacan las actividades y resultados más sobresalientes del período, al igual que los eventos realizados por la Empresa. En este medio de comunicación ofrecemos un espacio llamado Zona Aliados, donde plasman sus actividades más sobresalientes.

MAPFRE México, fomenta la retroalimentación acerca del desempeño de los colaboradores (as), para detectar áreas de oportunidad y fortalezas con lo que los líderes puedan verse altamente comprometidos en el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo.

CANALES DE APELACIÓN INTERNOS

En MAPFRE México, se tiene absoluta libertad para dirigirse al área de RRHH para plantear sus inquietudes, mismas que serán analizadas y resueltas de acuerdo a la normatividad vigente.

- > ACTUACIÓN ÉTICA. Herramienta institucional que permite exponer cualquier situación que afecte el desempeño laboral o estabilidad emocional del personal.

CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y PERSONAL

Buscar el equilibrio entre todas las facetas de nuestra vida es lo que nos lleva a hablar de **conciliación vida laboral y personal**. La conciliación es por lo tanto la necesidad de compaginar el trabajo remunerado con el trabajo hogareño, las responsabilidades familiares y el tiempo libre; en MAPFRE México sabemos que la promoción de este importante tema es una tarea esencial que las empresas socialmente responsables, deben asumir con una perspectiva de mejora hacia las condiciones de bienestar personal y familiar de sus colaboradores, lo que impacta de

manera directa en los niveles de satisfacción y compromiso a favor de la empresa, al tiempo que de manera simultánea se refleja en su productividad.

La política con la que a este respecto cuenta MAPFRE México busca el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- > Facilitar el equilibrio entre los ámbitos laboral y personal de los colaboradores.
- > Incrementar el compromiso de los colaboradores con la empresa, su satisfacción, bienestar personal y profesional.
- > Atraer y fidelizar el talento.

A continuación las actividades que fortalecen el sentido de pertenencia hacia la organización:

MAPFRE JR'S

Más de 100 jóvenes de entre 14 y 20 años participaron en el programa MAPFRE Junior's 2013, mismo que se desarrolló durante el período del 15 de julio al 2 de agosto a nivel nacional. La intención de este programa es fomentar la cultura del trabajo en los jóvenes mexicanos a través de la incorporación durante el verano, al campo laboral donde sus padres o hermanos mayores se desempeñan. Las funciones se asignan de acuerdo al área que haya sido seleccionada para ellos cumpliendo con acciones que su jefe inmediato les indique.



MAPFRE Jr's

Con este programa no solo se busca que el o los familiares del colaborador conozcan su lugar de trabajo, sino que también experimenten a temprana edad lo que significa trabajar para conseguir un ingreso lo cual fomenta su responsabilidad, dedicación y calidad en lo que hacen

Testimonio:

"Mi experiencia en MAPFRE fue muy grata, estuve en un área muy interesante y regresaría el próximo año, aprendí la forma de trabajo y pude visualizar como es la forma de laborar en una empresa reconocida". Elani Durán Ochoa / Ma. Elena Ochoa Sánchez. Corporativo

Concurso de Dibujo

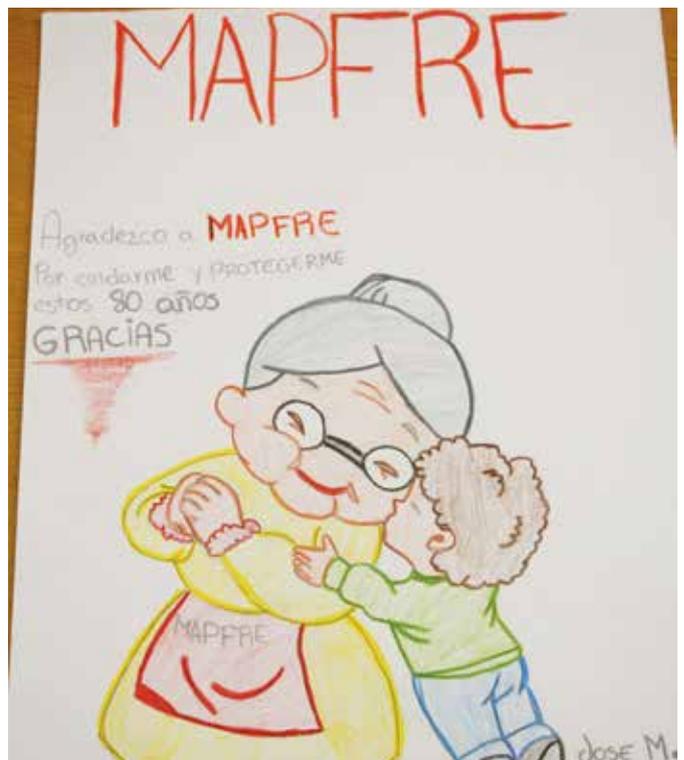
Para celebrar el Día del Niño, MAPFRE México invita a las niñas y niños familiares de los colaboradores a participar en el Concurso Infantil de Dibujo que se lleva a cabo cada año en el mes de abril. En el 2013 participaron 277 niños y niñas. Los dibujos ganadores se integran en el calendario que se distribuye anualmente a todos los colaboradores de la empresa.



Colaborador con familia en la premiación del concurso de dibujo



Ganadores del concurso de dibujo



Ventas corporativas

MAPFRE México organiza durante el año ventas Corporativas dentro de sus instalaciones en colaboración con prestigiosas marcas de diferentes artículos a precios especiales. Este año se realizaron más de 20 con productos como ropa infantil, zapatos, perfumes, bolsas, artículos de hogar, lentes, motocicletas, boletos de teatro y conciertos, mochilas, juguetes didácticos, artículos de belleza, roscas de reyes, entre otros.



Venta a empleados de artículos promocionales

Bazar Navideño

En el pasado mes de noviembre, se llevó a cabo el primer Bazar Navideño MAPFRE, especialmente dirigido a colaboradores y sus familias, este evento se llevo a cabo dentro de las instalaciones contando con la participación de más de 20 proveedores con distintos productos como: adornos navideños, regalos para toda la familia, alimentos de temporada, juguetes además se contó con la participación de 3 instituciones de beneficencia a favor de los más necesitados.

Ocasiones Especiales

Todos los días pueden representar un acontecimiento u ocasión especial, por lo que en MAPFRE México se hace un esfuerzo para que fechas como: cumpleaños, aniversario, día de la madre, del padre, la asistente, etc, no pasen inadvertidos, de esta forma diariamente hay algo que celebrar.



BENEFICIOS SOCIALES PARA COLABORADORES.

MAPFRE México tiene una amplia variedad de beneficios sociales. En la siguiente tabla se muestra el número de colaboradores que tuvieron acceso a ellos y cuál ha sido su evolución en los últimos tres años

TIPO DE BENEFICIO	2011	2012	2013
Sistemas de previsión social privado	1,108	1,313	1244
Seguro de Vida	1,108	1,313	1244
Descuentos en seguros de la Compañía	1,108	1,313	1244
Premios de natalidad / nupcialidad	546	662	633
Premios de permanencia en la empresa	529	684	719
Préstamos	850	919	877
Plan de Pensiones	1,108	1,313	1244
Seguro de gastos Médicos Mayores	-	1,313	1244

Además, en MAPFRE México, el sentimiento de pertenencia se ve fortalecido gracias al apoyo que se ofrece en situaciones trascendentales, por ejemplo:

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

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Durante el año se llevaron a cabo diferentes actividades que permitieron la integración de la plantilla de colaboradores que forman parte de MAPFRE México, algunos de ellos:

- > Torneo de boliche. Se logró la integración de mas de 350 colaboradores,
- > Fiesta de fin de año,
- > Comida de antigüedad



Torneo de boliche



Fiesta de fin de año



Convenios

Durante el año, se realizan a nivel nacional y local diferentes convenios de descuento con restaurantes, clubes deportivos, laboratorios médicos, hospitales, universidades, tiendas departamentales y distintos establecimientos de servicios, mismos que les ofrecen a nuestros colaboradores la oportunidad de obtener un descuento especial por pertenecer a la empresa.

- > Laboratorios el Chopo
- > Laboratorios Bio Médica
- > Visión Active Center
- > Centro de Prevención para la Salud
- > Hospitales Ángeles
- > Hospitales Star Médica
- > Laboratorios LAPI
- > Centro de Terapia Holística
- > Laboratorio Médico Polanco
- > Ópticas Lux
- > Médica Sur
- > Sports World
- > Pícolo Mondo
- > El Globo
- > Carls Jr.
- > Julio
- > Universidad Tec Milenio
- > Universidad Anáhuac
- > Universidad Tecnológica de México
- > Costco
- > Sam´s

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, es un compromiso que se encuentra plasmado en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, para lo cual se han desarrollado numerosas iniciativas en materia de salud y bienestar, las cuales se encuentran alineadas al mapa de riesgos de la compañía.

En el portal Mi MAPFRE se encuentran publicadas las normas generales de actuación ante emergencias. Estas normas indican las acciones que deben seguirse en caso de una emergencia, accidente y/o desastre natural, entre ellas:

- > Normas para prevención de incendios.
- > Normas de actuación ante un incendio.

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

Con el fin de garantizar la correcta aplicación de todas estas normas, se han conformado una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y la Unidad Interna de Protección Civil, ambos organismos integrados por personal de toda la organización bajo la coordinación del área de Seguridad y Medio Ambiente de MAPFRE México.

Así mismo, contamos con un plan de emergencias, brigadas de incendio, evacuación y primeros auxilios, cada uno con el manual correspondiente.



Curso de evacuación ante incendios

SALUD TOTAL

MAPFRE México preocupada por sus colaboradores y su desarrollo no sólo profesional sino personal y social, durante el 2013 lanzó una importante iniciativa que pretende fomentar a través de la cultura y programas dirigidos, una vida más sana y en equilibrio, enfocándose en tres principales pilares estratégicos:



Pilar Físico

Busca generar espacios en donde el colaborador pueda realizar actividades preventivas, correctivas y de mantenimiento para lograr un estilo de vida que le permita disfrutar plenamente de su tiempo, mejorar su calidad de vida y su estado de salud.

Ejemplo: consultas médicas, información médica de Clínica Mayo (Portal Bienestar), boletines de bienestar total, campañas de vacunación, check ups, torneos deportivos (voleibol, fútbol, carreras atléticas), asesoría directa con nutriólogo, etc.



Campaña de vacunación

Además se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- > Vacunación contra el virus del papiloma humano (colaboradores y familiares)
- > Vacunación contra influenza estacional (colaboradores y familiares)
- > Vacunación contra hepatitis A y B (colaboradores y familiares)
- > Vacuna contra fiebre amarilla (colaboradores)
- > Vacuna contra varicela (familiares)
- > Vacuna contra neumococo (familiares)
- > Realización de check up médicos (colaboradores)
- > Programa de Bienestar Total (Clínica Mayo)
- > Publicación de artículos de interés en el portal Mi MAPFRE (colaboradores y familiares)
- > Servicio en el portal de "Pregúntale al Médico" (colaboradores y familiares)
- > Asesoría telefónica con psicólogo (colaboradores y familiares)
- > Asesoría telefónica con nutriólogo (colaboradores y familiares)
- > Asesoría médica y
- > Atención de urgencias médicas



Check up médico

Contamos con una novedosa herramienta electrónica que le permite al colaborador medir en menos de 5 minutos los 8 principales factores de riesgo generados por el estilo de vida:

1. Tabaquismo.
2. Sobrepeso.
3. Alimentación saludable.
4. Actividad física.
5. Estrés.
6. Atención preventiva.
7. Seguridad en el hogar.
8. Problemas del sueño.

Pilar Psicológico

Busca ofrecer espacios en donde el colaborador pueda recibir orientación y apoyo emocional y psicológico profesional y personalizado.

Ejemplo: asesoría directa con psicólogo, taller de manejo del estrés, taller del manejo emocional, "Relájate en tu Sitio", etc.



Pilar Social

Busca crear dinámicas y eventos en donde el colaborador pueda mejorar su calidad de vida impulsándolo a realizar actividades recreativas, donde se relaje, conviva y pueda disfrutar de momentos de sana convivencia en compañía de sus compañeros de trabajo y en algunas ocasiones de su familia.

Ejemplo: Guía de Liderazgo, torneo de boliche, fiesta de fin de año, comida de antigüedad, etc.

MAPFRE México y sus Clientes

El Cliente, razón de ser de MAPFRE México, cuya exigencia permite la búsqueda permanente de procesos de mejora que nos distinguen en el mercado asegurador mexicano.

TIPO DE NEGOCIO / RAMO	NO. DE CLIENTES	NO. DE PÓLIZAS	NO. DE SINIESTROS ATENDIDOS
Automóviles	395,028	584,127	607,320
Hogar	27,900	27,900	27,900
Salud	44,672	45,843	187,841
Empresas (incluye agropecuario y riesgo)	35,170	88,185	105,935
Vida (incluye inversión)	49,488	3,272,909	6,583,043
Otros (aviones)	354	564	564
Crédito	16	19	4,332
Caución y Fianzas	20,916	29,561	29,916

PRODUCTOS

La lealtad de los clientes, es un factor que cada día se convierte en un asunto de mayor relevancia para las organizaciones, en MAPFRE México se tiene plena conciencia de ello por lo que el desarrollo de sus productos está basado en estudios de mercado que dan pauta a la atención de necesidades particulares en sectores específicos.



SEGURO

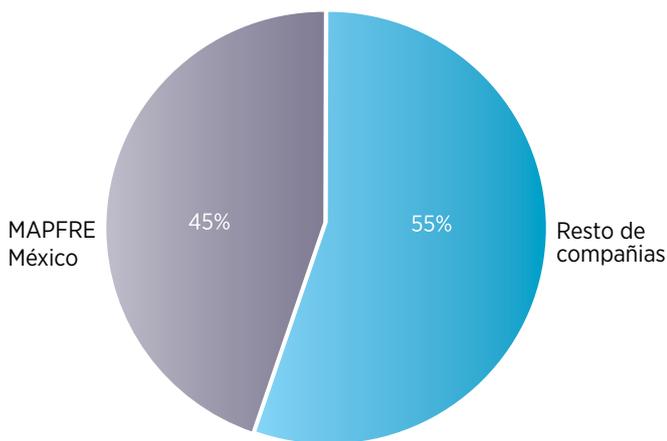
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

DAÑOS Nombre: Amigo seguro Ramo: Agropecuario (Misceláneos)	- Seguro de vida para perros de compañía de cualquier raza ya sea que se encuentren registrados ante la Federación Canófila Mexicana, que cuenten con microchip o con su cartilla completa de vacunación y desparasitación y una foto de la mascota, incluye gastos funerarios, gastos médicos de terceros por ataque del perro, gastos de búsqueda en caso de extravío, gastos médicos por accidente, hospedaje del animal en caso de hospitalización del propietario, gastos médicos por enfermedades no prevenibles y robo.
RIESGO SENCILLO Nombre: Hogar bien seguro a tu medida Ramo: Hogar bien seguro	Este seguro es un producto dirigido a la población en general enfocado a 4 conceptos que son: <ul style="list-style-type: none"> - Patrimonio (Edificio, contenidos, gastos extras, remoción de escombros y asistencia en el hogar)- Familia (Responsabilidad civil familiar, trabajadores domésticos, equipo electrónico, asistencia legal y servicio de asistencia en informática). - Médico (Gastos médicos por asalto, meditel, gastos finales y envío de médico en ambulancia). - Seguridad (cristales, robo, joyas, dinero y objetos personales). Cada uno de estos paquetes cuenta con sumas aseguradas que se pueden adaptar a las necesidades de cada cliente.
Nombre: Cuponera Ramo: Hogar	- Clasificado como un servicio adicional en el que el asegurado puede, a través de cupones, conocer y hacer uso los servicios de asistencia en el hogar a los que tiene derecho según el producto contratado; el número de servicios es ilimitado y no está sujeto a la existencia de los cupones ya que estos fueron considerados como parte de una estrategia comercial que impulsa y promueve las bondades del producto.
VIDA Nombre: Devolución de primas o Dotal en 5 años Ramo: Dotal	- Producto dirigido a la población en general, que cubre muerte en cuyo caso se paga la suma asegurada a los beneficiarios siempre y cuando ocurra durante el período de vigencia, en caso de que sobreviva a la vigencia del mismo se hace la devolución de primas al contratante sobre la cobertura básica. Edad de aceptación entre 18 y 65 años, con opción de renovación hasta los 70 años.
AUTOS Nombre: Amplio Básico Ramo: Automóviles	- Seguro con las coberturas de un paquete amplio, con beneficios mínimos indispensables para el cliente pero a un menor costo. El seguro incluye coberturas de daños materiales, robo, responsabilidad civil a terceros, gastos médicos, defensa jurídica y servicios de grúa.
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES Nombre (beneficio): Prima nivelada en edades avanzadas Ramo: Gastos Médicos Mayores (Individual)	- Para contar con el beneficio se debe tener Plan Vitalicio y ser mayor a 70 años, es decir, se debe contar con al menos 10 años de cobertura continua e ininterrumpida en MAPFRE. A la renovación, la prima neta de las pólizas/asegurados que cuenten con el beneficio, incrementará debido a la actualización anual de tarifas, sin embargo, no incrementará por cambio de edad, que en promedio es de 5% en esas edades. Edad de aceptación: 70 años en adelante

MAPFRE MÉXICO, EN MICROSEGUROS

Nuevamente MAPFRE cumple con la visión que se ha trazado en ser la aseguradora con mayor participación de mercado en el canal de los Microseguros. Con base en el estudio trimestral que genera la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) en su comité de Microseguros al cierre de diciembre del 2013.

Las compañías que participan en este mercado y que están consideradas dentro del 55% son: Seguros Azteca, como la segunda más importante; Argos, Seguros Atlas, Insignia Life, General de Seguros, HIR Seguros, Metlife, HDI Seguros y Tokio Marine.



IMPACTO SOCIAL

Cerca de 5.5 millones de asegurados (as), lo que permitió a MAPFRE México, beneficiar durante el año a casi 10 mil familias mismas que a través de un procedimiento sencillo (menos de 48 horas), pudieron hacer válido el beneficio correspondiente a la póliza contratada.

MAPFRE México presente en momentos difíciles, MAPFRE *Te cuida*



Comunicación con sus Clientes

La comunicación en MAPFRE México es un elemento cuya atención se observa reflejada en la implementación y mejora de las herramientas que para ese fin se han establecido, pues es en la comprensión de las necesidades de un cliente en la que se fundamenta la prosperidad y permanencia de una organización.

A continuación la descripción de los canales a través de los cuales se lleva a cabo este importante proceso:

- > Atención personalizada: con el fin de ofrecer a todos nuestros clientes la atención que requieren contamos con una amplia red de oficinas a nivel nacional, así como a través de las principales firmas bancarias y SOFOLES con las que hemos celebrado acuerdos de distribución. Además, contamos con personal altamente calificado para dar respuesta a los clientes que requieren una atención especializada -industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.-, con el apoyo de equipos de los servicios centrales.
- > Portal externo: contamos con cotizadores que además permiten la emisión en línea de los seguros de autos, motos, básicos y hogar.

Durante todo el año se actualizan los contenidos y las secciones para mantener al día toda la información dentro de nuestro portal.

- > Portal "Soluciones MAPFRE": Este portal es un centro de contacto único, para atender a clientes y aliados (agentes de seguros) y brindarles respuestas efectivas.

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

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



REDES SOCIALES:

Este moderno invento de la web se ha consolidado de tal manera entre los internautas, que durante el 2013 experimentó un crecimiento asombroso en todo el mundo. En México, la Asociación Mexicana del Internet (AMIPCI) fundada en 1999, integrada por organizaciones como: GOOGLE, HP, American Express, HSBC, ADOBE, APPLE, presenta estadísticas en las que indica que el 90 por ciento de los internautas del país, están inscritos en alguna red social; lo que abre la enorme oportunidad para MAPFRE México, de acercarse, escuchar y atender las necesidades del elemento que forma parte de su razón de ser: **El cliente.**

Antecedentes

2011	Se dan los primeros esfuerzos por conectar con el público general más allá de lo que permitía el portal institucional
2012	Un año de experimentos como el cotizador en Facebook y el desarrollo de aplicaciones sociales
2013	La estrategia se vuelve integral, incluyendo todos los puntos de contacto en línea, lo que da como resultado una verdadera plataforma de comunicación en dos vías que nos permitió posicionarnos como una marca deseable por entender a nuestros clientes bajo una plataforma de comunicación valiosa y oportuna.

Otro suceso destacable fue que a inicios del 2013, en MAPFRE México surgió la siguiente pregunta, ¿Cómo instruir a los clientes para que no ocupen su seguro y al mismo tiempo incrementar la rentabilidad de la compañía?, en respuesta a esta pregunta, surge el mensaje rector de comunicación denominado internamente **El mundo ideal**; para lo cual se desarrolló un plan de trabajo meticulosamente diseñado, en el que nuestros clientes aprendieron a disfrutar más lo que aseguraron y al mismo tiempo descubrieron cómo cuidarse para no tener que hacer uso de sus pólizas. Esta nueva visión se basó en tres líneas de acción:

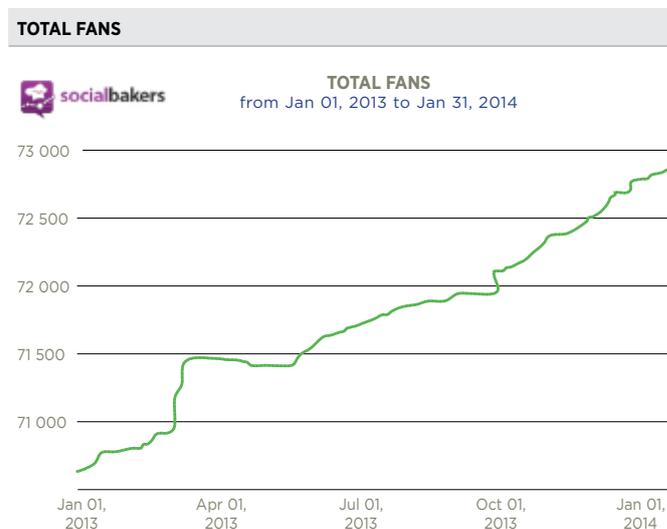
1. Quick Response. Cuyo objetivo es responder preguntas, sugerencias y quejas de la forma más ágil y efectiva posible.
2. Community building, management and growth. Que mediante la segmentación dada por las unidades de negocio, entrega contenido original enfocado a cada nicho.
3. Product push / Lead generation. Que impulsa los productos de la compañía, genera prospectos y los conduce hasta la plataforma tecnológica en donde pueden adquirir una póliza nueva.

Además de fortalecer la presencia que ya se tenía en redes como YouTube, Twitter y Facebook, se desarrolló el blog *Más que Seguros*, el principal repositorio del contenido que se produce y la principal apuesta para mejorar el posicionamiento de la marca en línea.

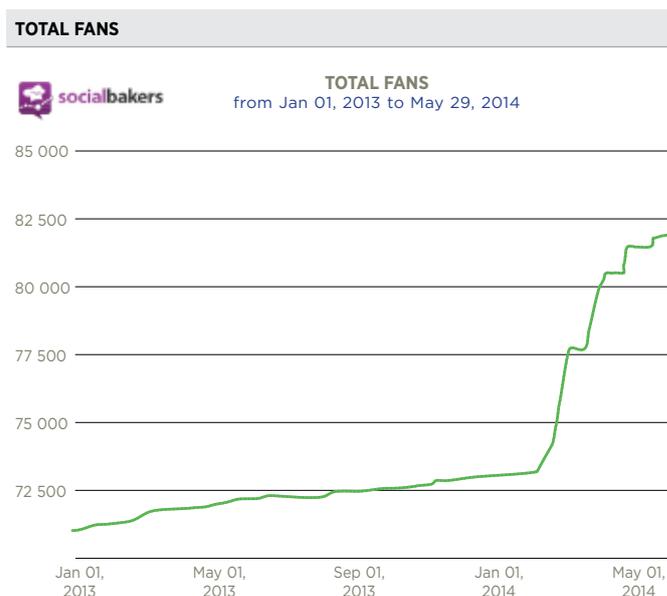
Como es natural, el cambio de estrategia y la socialización de esta nueva forma de relacionarnos con nuestros clientes, tardó algunos meses en implementarse, pero poco a poco las personas han ido reconociendo a MAPFRE México como una compañía y una marca genuinamente interesada en las personas y que de forma sistemática ofrece información relevante y productos útiles para mejorar sus vidas.

Ya desde ahora, las métricas más relevantes reflejan ese avance hacia convertirnos en al actor más destacado en las redes sociales:

Nuestra audiencia en Facebook creció de forma orgánica en cerca de 2,500 personas, mismas que se unieron a la comunidad de MAPFRE México gracias a la nueva estrategia motivados además, por un interés real en la marca. Como puede observarse en las siguientes gráficas, el crecimiento natural ha sido sostenido.



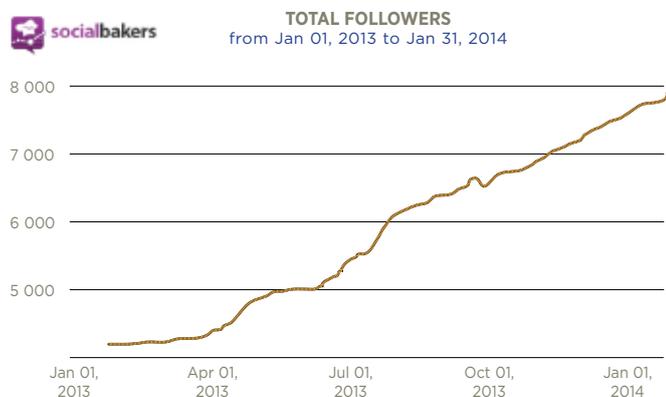
En esta segunda gráfica, puede observarse un salto proveniente de la inversión social.



El número de seguidores en Twitter aumentó en más de 3,000, esto en gran medida gracias a la práctica de follow back.

Continuaremos trabajando para posicionar a MAPFRE México también en esta red social.

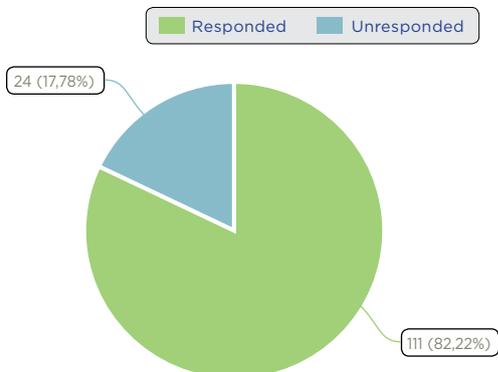
TOTAL FOLLOWERS



Estos últimos datos son resultado de la comunicación que se hace para conectar con clientes actuales y sobre todo con clientes potenciales. Pero la atención que damos, es igualmente destacada. En Facebook cerca del 85% de las interacciones tienen una respuesta, siendo los casos vetados por el área jurídica los únicos no atendidos.

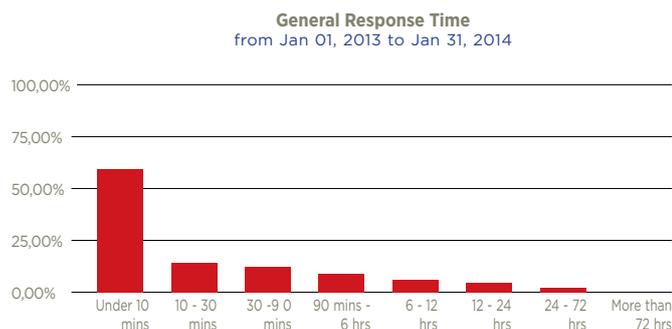
General Response Rate for Users Questions

MAPFRE México General Response Rate for User Questions from Jan 01, 2013 to Jan 31, 2014



Por otro lado, en Twitter la mayoría de las preguntas y quejas se responde en los primeros 10 minutos después de recibidas.

General Response Time



Como puede observarse, en general se han sentado las bases para que el 2014 sea un año de despunte en el reconocimiento de la marca en la red; lo que le permitirá a MAPFRE México mayor visibilidad y posicionamiento en el mercado.



PLATAFORMAS TELEFÓNICAS:

El 2013, un año en el que el SI24 (Servicio Integral 24 horas los 365 días del año), participó activamente en el proceso evolutivo de MAPFRE México, dejando de ser un Centro Telefónico, para transformarse en un Contact Center con atención vía electrónica, incluyendo ahora: cambio de plataforma telefónica de approach hacia la plataforma AVAYA que va en línea con la estandarización de la plataforma que MAPFRE a nivel global esta llevando a cabo gestión de quejas recibidas por redes sociales y la introducción de la metodología sextante, cuyo propósito es la medición de calidad enfocada a la experiencia y sentir de nuestros clientes y su percepción del servicio recibido, además la inclusión de la métrica mundial de lealtad / satisfacción: NET PROMOTER SCORE, medición que impulsa la obtención de promotores de la marca cuya vinculación por la misma hace que transmitan de boca en boca la atención recibida para procurar nuevos clientes y retener a los actuales.

Además se implementó un sistema de retroalimentación integral con base en la metodología SMART (específico, medible, alcanzable, realista y con base en tiempo) cuya fuente de datos es el coaching log que es una base de datos que provee al supervisor o coordinador con las métricas de desempeño del asociado de los últimos 3 meses de forma automática lo cual promueve una mejor retroalimentación reduciendo así la curva de aprendizaje previniendo errores en la gestión brindando así un mejor servicio a nuestros clientes.

Por otro lado se redefinió el cálculo de los niveles de servicio para asegurar una reducción en el tiempo de espera de nuestros clientes.

En pocas palabras, un Contact Center es una convergencia de sistemas de comunicación masiva que hacen más efectivo el servicio de pre y postventa, ajustando diferentes sistemas que antes se encontraban separados en uno solo, lo cual beneficiará de manera directa a nuestros clientes actuales y futuros.

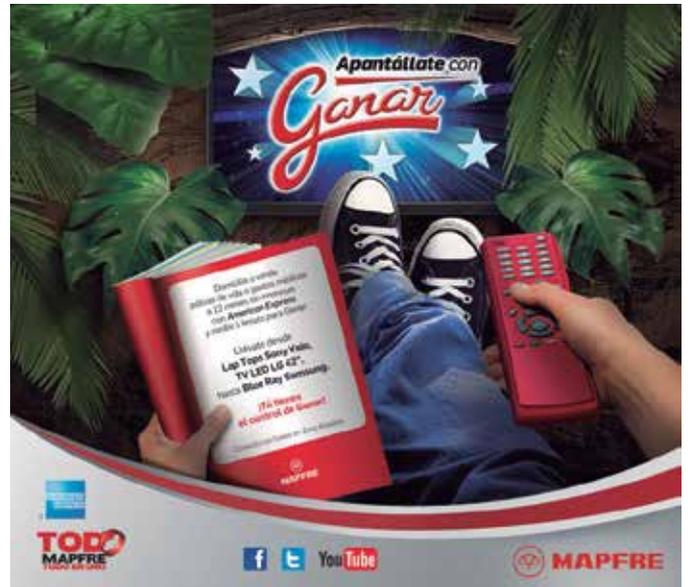
LLAMADAS ATENCIÓN A CLIENTES								
ENTRANTES			CONTESTADAS			% CONTESTACIÓN		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
493,245	585,178	628,222	475,591	517,256	574,417	96.4%	88.4%	91.4%

LLAMADAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS								
ENTRANTES			CONTESTADAS			% CONTESTACIÓN		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
1,015,533	876,963	1,053,019	989,492	868,973	1,008,380	97.4%	99.1%	95.7%

Campañas de publicidad

Las campañas de publicidad representan una importante herramienta de comunicación para con los clientes por lo que en el 2013 los esfuerzos en esta materia, se vieron cristalizados a través del lanzamiento de 4 campañas. A continuación la descripción de cada una de ellas.

CAMPAÑA	DINÁMICA/OBJETIVO
6 Y 12 MESES SIN INTERESES	Ofrecer a todos nuestros clientes en la adquisición de pólizas de todos los ramos la facilidad de pago a meses sin intereses.
APANTÁLLATE CON GANAR	Ofrecer la adquisición de pólizas de gastos médicos mayores a 12 meses sin intereses con tarjeta AMEX.
IMPOSIBLE NO GANAR	Promover la adquisición de una póliza de autos con dos beneficios adicionales: 1. Daños materiales desprendimiento de espejos laterales 2. Impacto de bala Ambos beneficios sin costo adicional.
PONTE A MANO	Rehabilitar pólizas de gastos médicos mayores, con hasta 60 días de canceladas sin pérdida de antigüedad o período aplica para: Familiar, Accidentes personales individuales e indemnizaciones.



MAPFRE México y sus Aliados Comerciales

Parte importante de la estrategia comercial de MAPFRE México, se encuentra en su red de distribución, cuya estructura está compuesta por un extenso equipo de expertos que desde diferentes posiciones ofrecen el extenso portafolio de productos con los que cuenta MAPFRE México.

RED COMERCIAL	2011	2012	2013
Agentes	6,684	7,466	8,550
Corredores	221	238	270
TOTAL	6,905	7,704	8,820

SELECCIÓN Y FORMACIÓN.

La selección de los Aliados de MAPFRE México se rige por el procedimiento de integración de personal para la selección de aliados exclusivos, en el cual se lleva a cabo la aplicación de exámenes psicométricos ya establecidos, a través de los cuales se miden aspectos como: la eficacia comercial y orientación a la venta. En el caso de los aliados consolidados, se utilizan los criterios estipulados en la política de alta de agentes, en la cual se establecen los requisitos legales y comerciales que debe cumplir un agente para poder pertenecer a la Red Comercial de MAPFRE México.

FORMACIÓN DE ALIADOS

MAPFRE México brinda cursos y talleres especializados para sus agentes en tres ámbitos: corporativo, técnico y comercial. Además, ofrece actualización sobre los productos, servicios y herramientas y/o sistemas en general. Estos cursos pueden tomarse en modalidad presencial o en línea.

El número de aliados formados y horas de formación durante 2013 fueron los siguientes:

TIPO DE FORMACIÓN	Nº DE PERSONAS QUE TOMARON EL CURSO	Nº DE HORAS
Corporativo presencial	3,034	17,757
Corporativo multimedia	6,537	8,588
Técnico presencial	3,597	17,288
Técnico multimedia	1,650	3,292



Curso de capacitación aliados

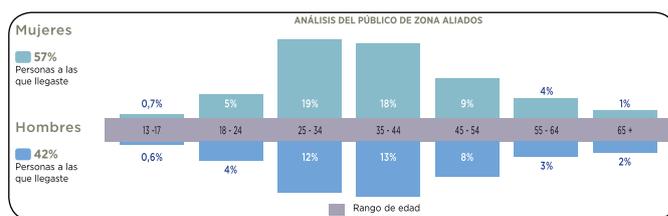
COMUNICACIÓN CON LOS ALIADOS

Fomentamos una comunicación permanente y abierta con las entidades y profesionales que colaboran como aliados en la distribución de nuestras operaciones, lo que nos ha permitido mantener una sólida relación con ellos.

El elevado nivel de vinculación entre MAPFRE México y sus aliados, se refleja en el excelente nivel de retención, que durante el 2013 fue del 90%, un 8% más que en 2012.

Principales herramientas de comunicación:

- > Portal Zona Aliados: herramienta que reúne en un solo lugar los elementos más importantes para una adecuada gestión de la importante labor de nuestros aliados



- > En el 2013 se consolida Facebook Zona Aliados, los objetivos más importantes de esta herramienta:

- Crear un canal de comunicación directa entre MAPFRE México y sus Aliados fomentando la comunicación y la confianza de los mismos
- Objetivos específicos
- Aumentar la lealtad de los Aliados a MAPFRE México
- Informar y capacitar
- Hablar de innovaciones comerciales
- Aumentar la interacción de los Aliados con la red social

Los resultados del uso de esta herramienta fueron:

- 804 Me gusta
- 106 personas están hablando acerca de Zona Aliados
- El 25% de ellos se encuentra en la ciudad de México
- Se alcanzan a 1,643 personas en promedio por semana



Del total de la población:

- 40% son adultos jóvenes (25 a 34 años)
- 26% son adultos (35 a 44 años)

Campañas Comerciales 2013:

En 2013 se llevaron a cabo campañas comerciales para impulsar el involucramiento y la fidelidad de los aliados.

Entre estas campañas destacan:

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



Integración Aliados:

Con el fin de mantener una relación directa, respetuosa y profesional con sus aliados, MAPFRE México llevó a cabo importantes estrategias durante el año que involucraron a toda su fuerza de ventas.

- > **Coctel Presentación CAI Promotorías y Regionales:** presentación a agentes del Cuadernillo Anual de Incentivos donde se muestra los cuadernos que MAPFRE tiene para los agentes en comparación con otras aseguradoras, es nuestra forma de convencerlos que MAPFRE México es un buen producto y les trae mejores beneficios que otras compañías. Este evento se llevó a cabo en el restaurante Elago, DF.



Coctel de corredores

- > **Coctel de Corredores:** Evento de cierre de fin de año, presentación de cifras y festejo de fin de año para corredores.
- > **Foro de Riesgo Sencillo:** Especialmente para agentes de Riesgo Sencillo donde se les explica ampliamente las mejoras del seguro de hogar y próximas estrategias para el cliente.
- > **Vida Top 50:** Foro que reúne a los 50 agentes top en el ramo de vida, se galardonan y se ofrece una serie de ponencias de interés para los agentes.
- > **Lanzamiento nueva cobertura GMM:** Por disposición federal, todas las aseguradas tuvieron que incrementar su Responsabilidad Civil (R.C.) a 4 MDP, se expuso los nuevos beneficios del seguro y las características de MAPFRE Seguro de Autos en comparación con otras compañías aseguradoras.



Gastos Médicos Mayores (GMM)

> **Desayuno Ventajas Competitivas Autos Corredores:** La misma presentación de incremento en Responsabilidad Civil (R.C.) para corredores tanto locales como globales.

> **Perú 2013:** Seminario Internacional



Seminario Internacional

> **Seminario de Aliados:** Seminario en donde se reúnen los agentes TOP de MAPFRE y se dan ponencias de todos los productos impartidas por el director de cada área.

> **Lanzamiento de: Gran Premio MAPFRE Agencias (Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey y Mérida):** Evento en donde se presentó la relación que llevamos con NRFM (Nissan Renault Finance México) y MAPFRE donde se le explica a los agentes la nueva dinámica de incentivos, donde acumulan puntos por cada auto comprado con financiamiento NRFM con póliza MAPFRE.



Gran Premio México

> **Seminario Daños:** Seminario para agentes y colaboradores de daños donde se explica la realidad de los fenómenos climáticos y las repercusiones que tienen en los bienes asegurados y el impacto en costo/beneficio para clientes.

> **Inauguración Torre MAPFRE:** Inauguración de Torre MAPFRE México evento al que asistieron Agentes, colaboradores, personalidades del Gobierno Mexicano, Embajada de España y Directivos de MAPFRE a nivel mundial.



Inauguración Torre MAPFRE México

> **Coctel de Agentes:** Fiesta de fin de año organizada para agentes en donde se hace el cierre de año.

> **Cena de Gala:** Fiesta de fin de año para los Agentes en donde además se presentan resultados anuales.



Cena de Gala

> **Torneo de Golf:** Nuevamente como ha ocurrido durante los últimos 6 años, se llevó a cabo la VII copa de Golf: "Juega ayudando, ayuda jugando", cuyo objetivo es la recaudación de fondos para el apoyo de las siguientes instituciones fundacionales:

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



Torneo de Golf

Este importante evento se llevó a cabo en el club de golf Vallescondido el pasado 07 de octubre, alcanzando una recaudación de: \$2'945,424

ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN:

Como parte de la inversión que hace MAPFRE para crear redes propias en los países en los que opera, en México contamos con una de las redes de distribución de mayor extensión y penetración en América Latina.

Nuestros acuerdos de distribución, nos ha permitido formar una amplia red comercial de 21 oficinas propias, 340 delegadas y 66 comerciales y directas; mediante este esfuerzo logramos que nuestros clientes cuenten con un mayor número de puntos de acceso a nuestros productos.

El listado de acuerdos de distribución que durante el 2013 se llevaron a cabo es el siguiente:

TIPO DE ACUERDO	NO. DE ACUERDOS	PUNTOS DE VENTA QUE OFRECE LA ENTIDAD	NOMBRES COMERCIALES
Centros comerciales	1	6	Tiendas con moda (La surtidora)
Concesionarios de autos	762	762	NRFM, AUTOFIN
Empresas de servicios	2	963	México Asistencia, Bianni
Entidades financieras y bancos	344	3,677	-Sector automotor: NRFS, Autofin -Banca seguros: Santander, Scotiabank, CI Banco Masivos y Microseguros -Canales estratégicos: Banco Compartamos, FISA y FINCA
	- Sector automotor: 338 - Banca de seguros: 3 - Canales estratégicos: 3	- Sector automotor: 3 - Banca de seguros: 3,144 - Masivos y microseguros: 530	

MAPFRE México y su Cadena de Valor

La relación que mantiene MAPFRE México con las organizaciones que participan en su cadena de valor es de vital importancia, por ello la selección de proveedores se basa además de la calidad de los servicios y productos que ofrecen, en la aportación de valor para el cliente o consumidor final, todo lo anterior tomando como base la política de Responsabilidad Social en la que se sustenta la actuación de MAPFRE a nivel global.

TIPO DE PROVEEDORES

Contamos con tres categorías de proveedores:

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

• En total en MAPFRE México durante el 2013 tuvo: **11,991** proveedores, distribuidos de la siguiente manera:

	2011	2012	2013
Bienes y servicios de carácter general	908,733	95	29
Bienes y servicios específicos	18,231	2,688 *	11,878
Bienes y servicios tecnológicos	75	80	84

*Se corrige cifra presentada en el informe del 2012

CANALES DE RELACIÓN Y SISTEMAS DE APOYO

En MAPFRE México nos comunicamos con la cadena de valor por medio de distintos canales, tales como: plataformas web, portales específicos, plataformas telefónicas propias o concertadas, líneas telefónicas específicas, redes sociales, boletines y grupos de trabajo. Asimismo contamos con responsables de proveedores para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos.

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

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

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de proveedores se lleva a cabo bajo los siguientes criterios:

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

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

CALIDAD DEL SERVICIO

Con el fin de monitorear la calidad del servicio que prestan sus proveedores, personal especializado de MAPFRE México realiza visitas a las instalaciones del proveedor en algún ramo específico por unidad de negocio, así como encuestas de satisfacción aplicadas a nuestros asegurados de acuerdo al ramo.

El área de Compras monitorea de manera permanente a sus proveedores aplicando evaluaciones de calidad con criterios que varían en función de las actividades que realizan para la compañía, tales como el cumplimiento del servicio, el plazo en el que se ha realizado el mismo y la competitividad de sus tarifas. Este sistema de evaluación se alimenta de diferentes fuentes: incidencias detectadas por los operadores en visitas, reuniones o convenciones con los proveedores comités de compras; comunicación con el cliente y, en casos muy específicos, auditorías internas.

MAPFRE exige a sus proveedores los siguientes estándares mínimos de calidad:

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

COMUNICACIÓN CON LA CADENA DE VALOR

En MAPFRE México, cada que se origina una nueva relación con algún proveedor se mantiene una comunicación permanente por medios telefónicos y electrónicos, así como juntas regulares de seguimiento en los casos que, por la naturaleza del bien o servicio contratado, así lo requiera. Además de forma general, en un inicio se realiza una entrevista de presentación, en la que se les dan a conocer las políticas que el área de compras tiene establecidas en cuanto al cumplimiento de propuestas, contratos, procesos administrativos, pagos, cumplimientos en tiempo de entrega, etc.





5

Dimensión medioambiental de MAPFRE México

Política Corporativa Medioambiental y Energética

En MAPFRE México sabemos que gestionar la actividad conforme a la premisa del cuidado para la protección del medio ambiente es equivalente a tener estabilidad a largo plazo en el entorno en el que nos desarrollamos. Por ello MAPFRE a nivel global establece que la Política Medioambiental —la cual todos los colaboradores del Grupo deben respetar y asumir— es la manifestación de este compromiso con el desarrollo sostenible, que además se establece en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE.

La Política Medioambiental y Energética de MAPFRE se basa en tres puntos fundamentales:

Integración del medio ambiente y la energía en el negocio

- > Aplicación de principios medioambientales y energéticos en los procedimientos de planeación y de determinaciones con respecto a aspectos que puedan resultar en efectos medioambientales y energéticos. Por ejemplo, el procedimiento de valuación de inversiones, la elección de proveedores o la gestión inmobiliaria.
- > Desarrollo de productos y servicios que benefician el mejoramiento de la gestión del riesgo medioambiental y del uso sostenible de la energía en la sociedad.

Gestión medioambiental y energética

- > Cumplimiento de las leyes medioambientales y energéticas que se relacionan con su labor, así como de otro tipo de compromisos adquiridos voluntariamente. De igual manera, la adopción de medidas para la mejora permanente de su práctica en este punto mediante el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética.
- > Uso de forma racional de los recursos, a través de la reducción del consumo de agua, papel y energía, minimizando residuos y emisiones, así como fomentando el reciclaje mediante el establecimiento de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y de eficiencia energética; y también por medio del análisis de soluciones tecnológicas eco-eficientes para edificios, que faciliten un óptimo rendimiento energético.

- > Uso de los recursos necesarios para garantizar que esta Política Medioambiental y Energética llegue a todos los colaboradores y al público. Información habitual de las mejoras alcanzadas en su desarrollo medioambiental y energético.

Fomento de la responsabilidad medioambiental y energética

- > Colocación de recursos en manos de los colaboradores con el fin de que tomen parte en la consecución de las metas medioambientales y energéticas de MAPFRE y faciliten el desarrollo sostenible.
- > Desarrollo de actividades para obtener una mayor conciencia medioambiental y energética de la sociedad, mediante acciones de educación, sensibilización y difusión destinadas a distintos grupos. Fomento de buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético para clientes y proveedores.
- > Aportación al desarrollo, investigación y divulgación del conocimiento científico y tecnológico con el objetivo de proteger el medio ambiente y los recursos energéticos. Colaboración en organismos y foros tanto nacionales como internacionales en los que se apoya e impulsa el desarrollo de programas para su protección.

Integración al negocio

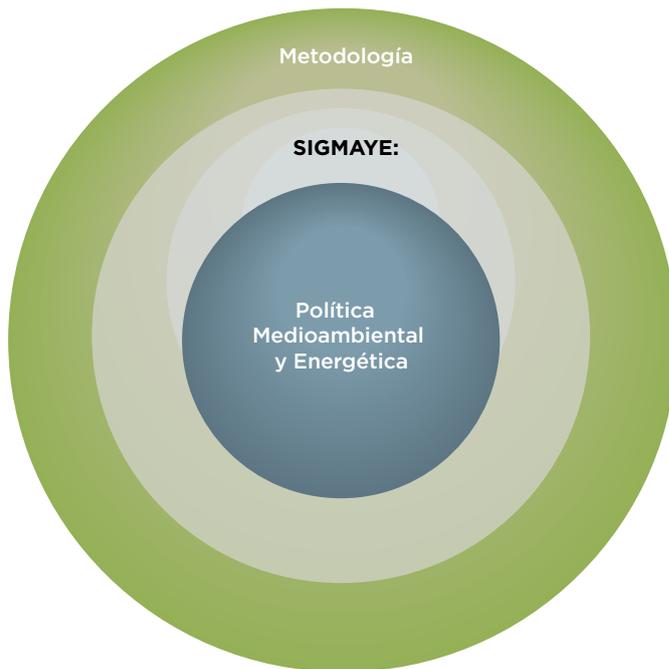
En MAPFRE México el desafío con respecto al cuidado del Medio Ambiente es de vital importancia, ya que sabemos que la conexión que existe entre acontecimientos como: los efectos del cambio climático, la producción de alimentos, la deforestación, la sobre explotación y la contaminación de las aguas; no son consecuencia de un accidente ni de un error de cálculo, sino de decisiones tomadas sin considerar sus efectos en el futuro inmediato; lo cual nos hace responsables solidarios para desde nuestro ámbito aportar prácticas, aprovechar recursos con una visión estratégica, y permear una cultura en la que el respeto no sólo haga referencia a las relaciones humanas sino también a esos elementos cuya sensibilidad es tan alta que una pequeña modificación o deterioro de los mismos pueda traer consecuencias irreversibles. Después de todo emplear recursos y trabajar en un determinado ámbito para suministrar productos y servicios mostrando absoluta responsabilidad por las consecuencias de cada decisión y acción realizada, es el foco de la Responsabilidad Social que enmarca nuestra filosofía organizacional.

La creación y comercialización de productos que ofrecen al cliente servicios apropiados para sus necesidades, al mismo tiempo que establece un mecanismo para la preservación del medio ambiente, constituye uno de los primeros resultados en esta materia. Por ejemplo, el producto Gasolinera Segura incluye Responsabilidad Civil por contaminación en una de sus coberturas.



Gestión medioambiental y energética

MAPFRE México cumple de manera rigurosa con las leyes medioambientales y energéticas estipuladas para su labor. La Política Medio Ambiental -como marco de referencia que recoge el compromiso medioambiental de la Alta Dirección- constituye la base sobre la cual MAPFRE establece sus objetivos y metas ambientales. Además, mediante el Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE) se ponen en práctica los compromisos adquiridos voluntariamente, a través de una metodología de Sistema de Gestión Medioambiental y Energético desarrollado conforme a la Norma ISO 14001. Dicho sistema establece objetivos cuyo alcance se evalúa a través de auditorías.



Es importante subrayar que diariamente MAPFRE México fortalece la implementación de buenas prácticas medioambientales, con el propósito de ahorrar y tener una mayor eficiencia en la utilización de la energía. Como prueba de lo anterior, la Torre MAPFRE inaugurada en diciembre de este año, se erigió bajo el máximo estándar reconocido a nivel internacional para construcción y diseño sustentable, el estándar LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), otorgado por el US Green Building Council quien valora diferentes características vinculadas con la sostenibilidad del nuevo edificio, cuyas características generales son las siguientes:

30 m de altura
28 pisos
20 elevadores
11 pisos de estacionamiento (lugares ecológicos)
2 escaleras de emergencia presurizadas

De manera particular, es importante destacar las siguientes especificaciones ambientales que Torre MAPFRE posee:

Sistema de Aire Acondicionado

Se encuentra automatizado de acuerdo a horarios y demandas por los usuarios para dar un máximo confort; además los equipos de trabajo funcionan con refrigerante 100% ecológico. El diseño fue desarrollado bajo los estándares internacionales para dar buena ventilación y confort de acuerdo a la cantidad de usuarios y al volumen mínimo necesario para cumplir las normas y requerimientos ambientales, instalando filtros de alta eficiencia con la finalidad de obtener una mejor calidad de aire al interior, incrementando la ventilación en un 30%.

Este equipo se encuentra de la misma manera bajo los estándares LEED, lo que garantiza un importante ahorro de energía bajo un estricto control de calidad.



Sistema de Iluminación

El sistema de iluminación está pensado para dar el máximo ahorro de energía, automatizado con sensores de presencia e intensidad y por horario para dar la mejor calidad de iluminación.

Comparado con un modelo energético estándar, se tiene un ahorro del 42%.



Tratamiento de aguas

El sistema para tratamiento de aguas residuales Ecolo-systems cumple con los siguientes principios ambientales:

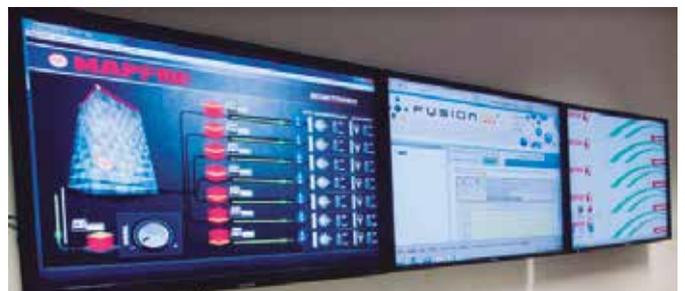
- > El concepto de sustentabilidad en cuanto al ciclo del agua reconociendo su importancia para la vida humana.
- > Depuración del agua contaminada orgánicamente y saneamiento de los ecosistemas.
- > Eliminación o reducción en la degradación de los recursos hídricos y del suelo a largo plazo.
- > La integración de las actividades humanas preferentemente dentro de los ciclos hidrogeológicos; es decir, ayudar a la naturaleza a la pronta biodegradación de la materia orgánica.



La Automatización

Esta es una de las labores más complicadas en un edificio inteligente ya que requiere de la calibración, coordinación y adecuación de los diversos sistemas que componen la torre para trabajar bajo los parámetros deseados, lo cual permite:

- > Mejorar el confort de los usuarios
- > Reducir los costos de servicios
- > Prevenir fallas
- > Mejorar tiempos de respuesta
- > Controlar a través de un sistema inteligente el uso de las salas de juntas



En términos generales el diseño de Torre MAPFRE, fue pensado desde el punto de vista técnico bajo las siguientes especificaciones:

- > Para niveles de operación, mamparas bajas
- > Para directivos no cerrar los cubículos a techo, así como colocar muros de cristal

Con esto se busca:

- Mejorar el flujo de aire e iluminación
- Desde el punto de vista humano
- Trabajo más colaborativo
- Salas de juntas informales dando transparencia
- Oficinas de directivos de cristal permitiendo mayor fluidez en términos de visibilidad y comunicación

Con respecto a los materiales que se utilizaron para esta construcción:

- Su elección se llevó a cabo considerando el porcentaje reciclado en su fabricación
- Fachadas de cristal Thermpak que buscan confort térmico, ahorro de energía y evita la proyección de iluminación a la atmósfera
- Tanto los elementos de acabado pétreo, como el tipo de cristal contribuyen a mejorar la eficiencia del sistema de aire acondicionado de la torre
- Alfombra (Antialérgica)
- Plafón (Con material reciclado)
- Piso Falso (Antifuego y material reciclado)
- Mobiliario (Con material biodegradable)
- Lámparas Dimeables (Diseño a la medida)



Torre MAPFRE México

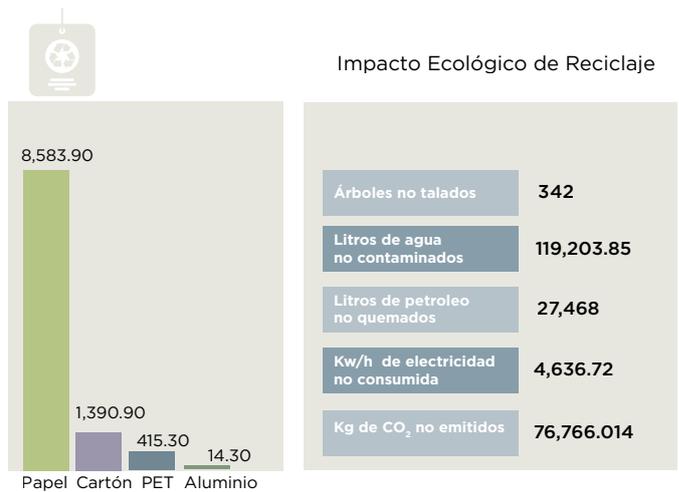
Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética

Las acciones de ahorro en el uso de recursos significan una doble ganancia. Por un lado una mayor eficiencia —a partir de una perspectiva económica— en la acción corporativa de MAPFRE a nivel global; la segunda reside en constituir un beneficio para el medio ambiente favoreciendo la sostenibilidad.

El compromiso medioambiental de MAPFRE México, se vincula con el fomento de la responsabilidad medioambiental entre clientes y gestores de negocio, proveedores, colaboradores, asociaciones y organismos públicos y privados así como entre otros grupos de interés que envuelven la actividad de MAPFRE México, haciéndoles partícipes de la consecución de logros, al llevar a cabo intervenciones de sensibilización y buenas prácticas, contribuyendo a la divulgación y desarrollo del conocimiento científico a través de la participación en foros medioambientales.

Cabe destacar que en 2013 dio inicio la campaña de destrucción y reciclaje de todo el papel, equipos electrónicos, y correcta disposición de residuos de todo tipo desechados, contribuyendo con ello a la disminución de emisión de contaminantes.

A continuación se muestra el impacto que la actividad anteriormente señalada tiene en el medio ambiente:



EN 2013 SE RECICLÓ APROXIMADAMENTE EL 84 % DEL TOTAL DE LA BASURA GENERADA EN INTERLOMAS Y EL 100% DE PAPELERÍA DEPURADA EN TORRE MAPFRE DURANTE LA MUDANZA.

Este año se lanzó la estrategia nacional de Medio Ambiente la cual tiene como finalidad el óptimo aprovechamiento de los recursos y la disminución del impacto ambiental que ocasionamos como organización.

Dicha estrategia tiene como embajador a TEO, guacamaya escarlata mexicana en peligro de extinción. Él se ha convertido en vocero de todas las coyunturas medioambientales en las que MAPFRE México tiene injerencia.



A través de estas iniciativas se ha logrado posicionar la nueva Estrategia Corporativa de MAPFRE México en todos los niveles empresariales, colocando la Misión, Visión y Valores como modelos fundamentales en el accionar de todas las personas que participamos en ella.

LA HORA DEL PLANETA

Este es nuestro quinto año consecutivo participando en "La Hora del Planeta" en Brasil, México, Puerto Rico, Argentina, Colombia y España. En particular en MAPFRE México se tuvo la participación de las siguientes oficinas: Interlomas I y II, Arquímedes, así como las regionales de Campeche, Cancún, Quintana Roo, Coatzacoalcos, Cozumel, Sinaloa, Guadalajara, Monterrey, Nichupte, Mérida, Playa del Carmen, Querétaro, Tijuana y Villa Hermosa. Este programa conlleva una acción simbólica que consiste en apagar durante una hora las luces de los letreros luminosos de la empresa así como sus carteles publicitarios, además de promoverse la participación de los colaboradores desde sus hogares.



Entre las medidas de eco-eficiencia realizadas en MAPFRE México durante 2013 se pueden mencionar las siguientes:

AGUA

- > Revisión y reparación de fugas en red hidráulica y sanitaria.
- > En instalaciones sanitarias se cuenta con llaves ahorradoras de agua, mingitorios secos, WC ecológicos (mínima descarga de agua), uso de papel sanitario y toallas para manos con elevada capacidad de biodegradación.



ENERGÍA

Control de iluminación

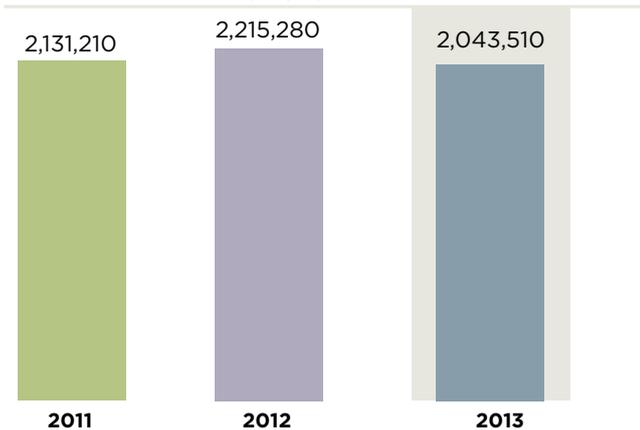
En este sentido contamos con mecanismos que garantizan el ahorro de energía:

- > Sensores de presencia que apagan un área sin actividad en caso de no contar con personal laborando; esto es muy útil en oficinas cerradas y áreas abiertas
- > Sensores de atenuación que ayudan con la compensación de iluminación a 500 luxes de todas las áreas de la empresa; atenuando la iluminación de las áreas con mayor apoyo de luz natural (cerca de las ventanas) reduciendo el consumo de energía durante las horas de luz
- > Escenas por horarios; la programación por horarios nos apoya con la identificación de momentos específicos para encender el sistema al 80% y apagar o atenuar durante la noche todas las áreas permitiendo una reducción mayor de consumo energético
- > Horarios específicos para fin de semana; los fines de semana se mantiene una escena atenuada para un mayor ahorro de energía
- > Calendarización de fechas no laborables; lo que da la posibilidad de agendar días no laborables con anticipación para mantener en modo de ahorro las instalaciones y de esta manera generar, un consumo mínimo

El sistema de iluminación inteligente de MAPFRE México, se apega a los reglamentos internacionales más rigurosos en el ámbito (LEED, IEEEE, etc.).



Consumo de Energía Eléctrica (kw/h)



CONSUMO DE PAPEL

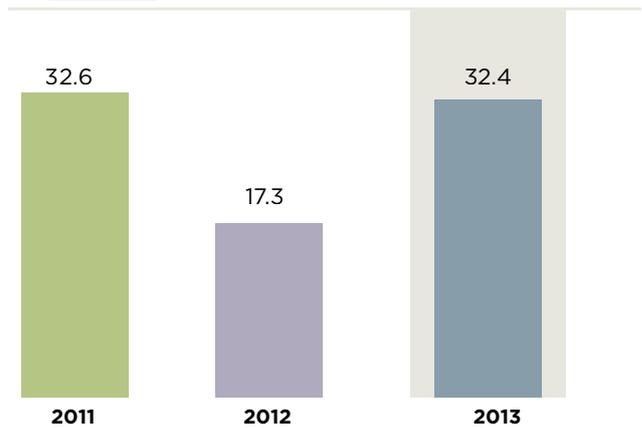
MAPFRE México ha establecido numerosos procesos cuyo objetivo es reducir el consumo de papel: procedimiento de fotocopiado, procedimiento de facturación electrónica y procedimiento de digitalización; asimismo, las impresoras están programadas con un sistema de medición por colaborador. Antes de realizar impresiones es un requisito introducir nombre de usuario y contraseña, y de esta manera es posible saber específicamente la utilización por área y dirección. Esta información es compartida con el director responsable, para poder realizar una medición especial, y así llevar a cabo las acciones correspondientes con las que se logre reducir el uso innecesario de insumos.

Cabe destacar que, como una medida para utilizar productos amigables con el medio ambiente, el total del papel utilizado es reciclado.

Entrega para reciclaje de un un total de 8.6 toneladas



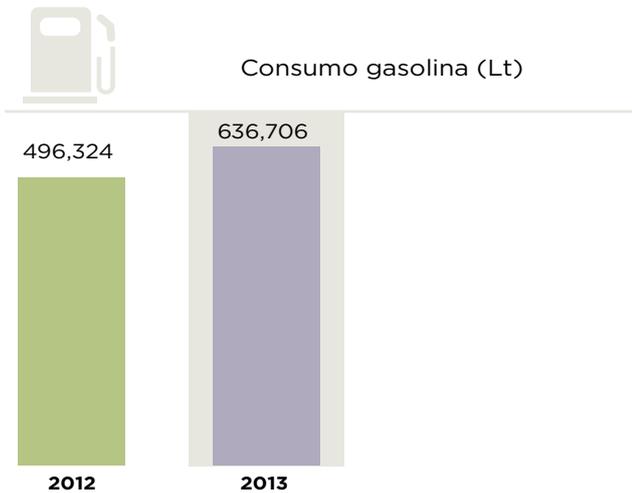
Consumo de papel (Ton)



CONSUMO DE GASOLINA

Por vez primera, MAPFRE México reporta el consumo de gasolina de su flotilla de autos. Basado en el importe de la tarjeta corporativa para uso exclusivo de gasolina.

Adicionalmente se cuenta con el registro de verificación de todas las unidades vehiculares de MAPFRE México, lo que permite el cumplimiento con la normativa regional correspondiente.

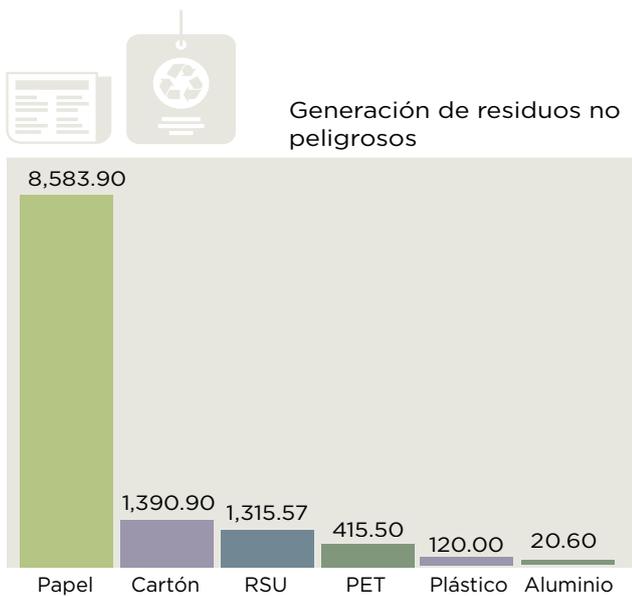


El incremento observado se debe al crecimiento positivo de operaciones

Plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos

MAPFRE México ha establecido un plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos. Para su disposición se han contemplado distintos métodos que se ajustan con las particularidades de cada uno: basura orgánica, inorgánica, papel, cartón, plásticos, vidrio, metales, entre los más significativos.

En la siguiente tabla se indica la gestión de residuos por tipo y manejo:



TOTAL RECICLAJE	Unidad	2012	2013
	Ton	9.7	10.5



Estadísticas de Reciclaje en Kg



De manera particular durante el 2013 se llevó a cabo el reciclaje de 3,759.229 kg de residuos electrónicos.



Plan de manejo de residuos sólidos peligrosos

En este campo MAPFRE México creó un plan de manejo de residuos sólidos peligrosos que se basa en identificar los desechos, embalarlos, separarlos y almacenarlos en un área correctamente señalizada y alejada de las áreas de servicio. Esta área se encuentra dotada con sistemas de extinción de fuego y con un dispositivo de control de derrames. Después, estos residuos se proporcionan a un gestor reconocido por las autoridades mexicanas en esta materia para su apropiado manejo y destino final.

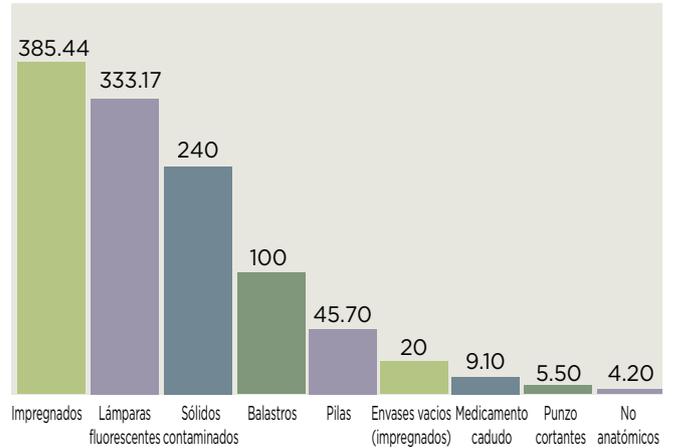
Este año, MAPFRE México generó más de una tonelada de residuos catalogados como peligrosos, entre los que encontramos solventes contaminados, artículos sólidos impregnados de hidrocarburos, balastos, pilas y envases vacíos de sustancias peligrosas, todos ellos provenientes de las actividades propias de nuestro negocio.



En la siguiente tabla se indica la información detallada de estos residuos, por tipo y manejo:



Generación de residuos peligrosos







6

Información complementaria

Principios seguidos en la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social

ALCANCE Y PERFIL

El Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México, el cual se elabora desde 2009, tiene como objetivo principal dar a conocer el compromiso de la empresa en esta materia entre todos sus grupos de interés. Es también una eficaz herramienta que le permite medir la gestión de su estrategia de sostenibilidad, innovar y atender las expectativas de sus grupos de interés.

El presente informe ha sido elaborado de conformidad con las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.1, con su respectivo suplemento sectorial financiero, el cual es el que se asigna a las aseguradoras, y dentro del cual MAPFRE México desarrolla esencialmente sus labores.

FIABILIDAD Y VERIFICACIÓN

El proceso de recopilación de la información que contiene el Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México se hace con la herramienta electrónica CREDIT 360, que consiste en una base de datos alimentada por las oficinas de todo el mundo y que consolida todos los indicadores en las oficinas centrales de MAPFRE España. De esta manera, se garantiza que la información recibida sea revisada y supervisada.

Para garantizar la transparencia y veracidad del contenido de este documento, se hace una revisión por parte de la Dirección de Auditoría de la organización. Una vez que la Comisión Directiva de MAPFRE México da la aprobación final, el informe es sometido a un proceso de verificación externa por parte del despacho de auditores Ernst & Young. El Informe de Revisión Independiente que prepara E&Y se incorpora como parte de nuestro informe.

Con base en el Principio de Transparencia y Rendición de Cuentas, se encuentran disponibles los informes corporativos globales de la empresa de los últimos nueve años en el sitio web del Grupo (www.mapfre.com). Asimismo, MAPFRE México hace públicos los informes de los últimos 5 años en el sitio web de MAPFRE México (www.mapfre.com.mx).

CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

Para facilitar la lectura de este documento, al inicio se incluye un Índice general el cual le permite al lector familiarizarse con los contenidos. Asimismo, se presenta una Tabla Global de Indicadores GRI, así como una Tabla de Indicadores del Sector Financiero, lo cual permite a su vez una rápida localización de los datos que se requiera consultar.

Procuramos que la información que se reporta sobre el desarrollo económico, social y medioambiental de MAPFRE México, contenga la suficiente profundidad tanto cuantitativa como cualitativa, lo cual le permita a nuestros grupos de interés formarse una idea clara y completa sobre la labor que realizamos.

PERIODICIDAD Y COMPARABILIDAD

El Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México es anual e incluye las acciones que la empresa realizó del 1º de enero al 31 de diciembre de 2013.

En la medida de lo posible, cada año mantenemos el mismo sistema de medición, lo cual nos permite comparar nuestro desempeño cuantitativo con el de años anteriores. Si bien no hay variaciones importantes con respecto al alcance, cobertura o duración del período o información, todo dato que se traduzca en algún cambio queda identificado, explicado y expresado en su correspondiente apartado.

EQUILIBRIO

Cada año es una oportunidad de mejora. Por ello, en el Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México se plasman tanto los aspectos positivos del desarrollo de la compañía, como aquellos aspectos que implicaron un reto y/o requieren de mayor atención por nuestra parte.

MATERIALIDAD, RELEVANCIA E INCLUSIVIDAD

Para determinar y evaluar los asuntos relevantes de este informe, se contó con la participación de representantes de distintas áreas de la empresa, así como a observaciones detectadas en nuestras herramientas de comunicación dirigidas a diversos grupos de interés.

Esta información es condensada para elegir los asuntos más relevantes, los cuales se incluyen como parte del contenido de este informe.

NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES GRI V3.1

El presente documento de Responsabilidad Social cumple con los requisitos que demanda el nivel de aplicación B+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3.1 del Global Reporting Initiative. Dicho nivel es avalado por un tercero, en este caso E&Y, quien emite el certificado de verificación.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Además de ofrecer datos relevantes para los grupos de interés, este documento tiene como objetivo dar respuesta a los comentarios que dichos grupos formulen a lo largo del año. Cualquier persona interesada en consultar o complementar esta información puede ponerse en contacto con MAPFRE México a través de:

- > La Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos, al correo electrónico: ekassian@mapfre.com.mx
- > La Coordinación de Desarrollo Organizacional, en el correo: rmagdaleno@mapfre.com.mx
- > Y el portal: www.mapfre.com.mx

Índice de indicadores: tabla de indicadores GRI

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN: G: INFORMACIÓN GLOBAL, E: INFORMACIÓN SOLO DE ESPAÑA, NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN, ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

PARTE GENERAL

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
Estrategia y análisis 		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia	G - Carta del Director General Pág. 4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	G - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno. Pág. 24
Perfil de la organización 		
2.1	Nombre de la organización	G - MAPFRE México. Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	G - Capítulo 4. MAPFRE México y sus clientes. Págs. 49-50
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	G - Capítulo 2. Información General / Estructura Organizacional MAPFRE México. Págs. 10-11
2.4	Localización de la sede principal de la organización	G - Av. Paseo de la Reforma No. 243, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, México, D.F. C.P. 06500
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	G - Este documento tiene un alcance exclusivo para las operaciones de MAPFRE México, sin embargo MAPFRE tiene operaciones en 47 países. - Capítulo 2. Información General/ Presencia Internacional. Págs. 8-9
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	G - Capítulo 2. Información General / Información General Sistema MAPFRE / Presencia Internacional. Págs. 8-9
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus Clientes. Págs. 49-50
2.8	Dimensiones de la organización informante	G - Capítulo 2. Información General / Presencia Nacional e Internacional y Principales magnitudes económicas. Págs. 9, 11 y 12

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	G - Capítulo 1. Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 2. Información General / Presencia Internacional. Pág 9
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	G - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Pág. 28



Parámetros de la memoria

3.1	Período cubierto por la información contenida	G	2013
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	G	- Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE México 2012



Perfil de la memoria

3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	G	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	G	- Capítulo 6. Información Complementaria / Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social / capacidad de respuesta. Pág. 72



Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	G	- El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades.
3.6	Cobertura de la memoria	G	- El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades.
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	G	- El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades.
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 períodos y/o entre organizaciones	G	- El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades.
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	G	- Cada uno de los datos expresados en el informe se recopila mediante el software CREDIT360

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado	G - No existen cambios significativos en relación con el alcance y cobertura de la información que afecte al conjunto del contenido de este informe, ni relativos a períodos anteriores
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	G - No obstante, en aquellos casos en los que se haya producido un cambio en el alcance y método de valoración se ha incluido la correspondiente nota informativa
Índice del contenido GRI 		
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	G - Capítulo 6. Información complementaria / Índice de Indicadores. Pág. 73
Verificación 		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	G - Capítulo 6. Información complementaria / Principios para la elaboración del Informe / Informe de Verificación Externa. Pág. 71, 97-99
Gobierno 		
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental	G - Capítulo 2. Información General / Estructura organizacional MAPFRE México. Pág. 10 - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	G - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	G - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	G - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13 - Capítulo 4. Dimensión Social de MAPFRE México y MAPFRE México y colaboradores / Comunicación Institucional. Pág. 43 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx)
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)	G - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx)

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / La actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE México / Medidas de prevención y control / Canal de denuncias. Págs. 21-23 - Balance de situación: Pág. 12 - www.mapfre.com.mx <ul style="list-style-type: none"> - Código de Buen Gobierno - Código de Ética y Conducta: Comité de Ética: canal de consultas y denuncias éticas para empleados
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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo. Pág. 13 - www.mapfre.com.mx <ul style="list-style-type: none"> - Código de Buen Gobierno
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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General: Pág. 4 - Capítulo 2. Información General / Nuestros Principios y Valores. Págs. 14-15 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación / La actuación ética y socialmente responsable / Código de Ética y Conducta. Pág. 22 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE México y sus principios de actuación / La actuación ética y socialmente responsable. Págs. 21-23 - Capítulo 4. Dimensión Social de MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes Pág. 49 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Política medioambiental de MAPFRE México. Pág. 61 - www.mapfre.com.mx <ul style="list-style-type: none"> - Principios Institucionales y Empresariales del Código de Buen Gobierno - Política Medioambiental y Energética
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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General: Pág. 4 - Capítulo 2. Información General / Nuestros Principios y Valores. Págs. 14-15 - Capítulo 3. MAPFRE y la Responsabilidad Social / materialidad y stakeholders Págs. 17-18 / Modelo de Responsabilidad Social Pág. 20 / Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE México Págs. 21-22 - Capítulo 4. Dimensión Social de MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano. Págs. 31 - 33 / Diversidad e Igualdad de oportunidades Pág. 36 / Equidad de Género, Acoso y Hostigamiento en el trabajo Págs. 37-38 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios seguidos para la elaboración del Informe. Pág. 70 - Balance de situación. Pág. 12 - www.mapfre.com.mx <ul style="list-style-type: none"> - Información corporativa Grupo MAPFRE/ Sección Accionistas e Inversores - Código de Buen Gobierno

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / La Actuación Ética y Socialmente Responsable / Control Interno. Pág. 23 - Balance de Situación: Pág. 12 - www.mapfre.com.mx <ul style="list-style-type: none"> - Información corporativa Grupo MAPFRE/ Sección Accionistas e Inversores - Código de Buen Gobierno
Compromisos con iniciativas externas		
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social/ Actuación Ética y socialmente responsable / Compromisos internacionales / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Págs. 24-27 - Balance de Situación Pág. 12 - www.mapfre.com.mx Código de Buen Gobierno
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social/ Principales Asociaciones: Actuación Ética y socialmente responsable / Compromisos internacionales. Págs. 24-29 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social/ Tabla de compromisos de MAPFRE con sus Grupos de Interés. Pág. 19 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social/ Principales Asociaciones. Pág. 29 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Pág. 70 / Principios para la Sostenibilidad en Seguros / Indicadores MAPFRE GRI. Pág. 73 - En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE ha patrocinado el Premio Robin Cosgrove que premia trabajos que se ocupan 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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Principales asociaciones. Pág. 29



INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Materialidad y stakeholders. Págs. 17-19 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE México, dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: colaboradores, clientes, accionistas, profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y a los proveedores. Además, MAPFRE México dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental. En cada uno de estos capítulos, dedicados a los grupos de interés, se trata de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE México tiene establecidos con ellos. Págs. 31-58
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Materialidad y stakeholders. Pág. 17
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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios seguidos para la elaboración del Informe. Pág. 70 - 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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios seguidos para la elaboración del Informe. Pág. 70 - Ver indicador 4.14

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Dimensión económica

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de compensaciones: Pág. 39 - Balance de Situación Pág. 12 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus aliados comerciales / Torneo de golf. Pág. 57 - (Relacionado con el LA14; LA3; S01)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Compromisos internacionales / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Págs. 24-27 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios para la Sostenibilidad del Seguro / Indicadores GRI. Pág. 73 - (Relacionado con el EN3)

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de Compensaciones / Beneficios Sociales para Colaboradores. Pág. 33, 46-48 - Balance de Situación Pág. 12 - (Relacionado con el LA3)
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	NA	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE México no recibió ninguna ayuda económica por parte del Gobierno local en el periodo reportado, ni en los anteriores.
Presencia en el mercado		
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	G	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE México basa el cálculo de los salarios a partir de los resultados obtenidos por los estudios realizados por Towers Watson. Históricamente a ubicado a la organización arriba de la cuadrilla promedio de compensaciones totales en el sector. - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de Compensaciones (cuadro): Pág. 39 - (Relacionado con el LA14)
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	G	<p>Política y prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Cuadro compromisos Grupos de Interés / Política de Responsabilidad Social. Págs. 17-19 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE y su Cadena de Valor. Pág. 58. - Código Ético y de Conducta: www.mapfre.com.mx - Balance de Situación. Pág 12
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	G	<ul style="list-style-type: none"> - La mayor parte de lo altos directivos son locales, con pocas excepciones entre los que se encuentran el Director General de MAPFRE México. - Capítulo 2. Información General / Gobierno Corporativo Pág. 13 - www.mapfre.com.mx Código de Buen Gobierno: <ul style="list-style-type: none"> - Principio Institucional de Actuación Ética y Socialmente Responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, colaboradores, 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"





Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	NA
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	NA

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	G - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Agua, Energía. Consumo de Papel, Consumo de Gasolina Págs. 65-66
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	E - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética Pág. 64 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Plan de manejo de residuos no peligrosos Pág. 67 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Plan de manejo de residuos peligrosos Pág. 68
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	G - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Agua, Energía. Consumo de Papel, Consumo de Gasolina Págs. 65-66
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	G
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	G - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética Pág. 64
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	G - Nota: la información que atiende los indicadores del EN3 al EN 7, se encuentran en las: Págs 61-68
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	G



INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	G - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Agua: Pág. 65
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	NA
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NA
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	G
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	G - Todas las oficinas y puntos de venta de MAPFRE México están ubicados en suelo urbano con uso de suelo de oficinas, comercial o mixto, y no están próximas a espacios naturales protegidos. No se generan impactos directos sobre la biodiversidad
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	G
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	G
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	G
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	ND
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	ND
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	G - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Promoción de responsabilidad medioambiental y energética. Págs. 64-65
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	NA
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	NA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	NA

EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	G	- Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Plan de manejo de residuos: Págs. 67-68
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	G	- No se han producido en 2013 derrames significativos en establecimientos o instalaciones gestionadas por MAPFRE México, ni se han activado planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.
EN24	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	NA	
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	G	- Los edificios sedes sociales de Entidades del GRUPO MAPFRE, no se encuentran ubicados en espacios protegidos o en Áreas de Alta Diversidad no protegidas

Productos y servicios



EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	NA	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	NA	

Cumplimiento normativo



EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	G	- 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 México, durante el ejercicio 2013.
------	---	---	---

Transporte



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	ND	No disponible tal como requiere este indicador. Consultar.
------	---	----	--

General



EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	G	- Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Gestión medioambiental y enegética. Págs. 62-65
------	---	---	---

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
Empleo 		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de empleo: Págs. 32-34
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	G
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	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de compensaciones: Pág. 39
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de las bajas por maternidad/paternidad, por género	ND Aún cuando no se tiene un método de registro por incorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, entre las bajas del 2013 no se registra ninguna atribuida a este tema.
Relaciones empresa/trabajadores 		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Comunicación Institucional: Pág. 43 - (Relacionado con el LA1)
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	G - Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente. Ley Federal del Trabajo
Salud y seguridad en el trabajo 		
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	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Seguridad en el trabajo. Pág. 47
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Seguridad en el trabajo. Pág. 47
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	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Seguridad en el trabajo. Págs. 47-48
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	G - En MAPFRE México se atiende a lo dispuesto en su Contrato Colectivo de Trabajo, en el que su capítulo sexto corresponde 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 de someterán a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, y lo no previsto en este contrato Colectivo de Trabajo se registrará por la Ley Federal de Trabajo"

INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	G	- Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Formación y desarrollo profesional: Págs. 40-42
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	G	- Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Formación y desarrollo profesional: Págs. 40-42
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	G	- Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Evaluación y desarrollo: Pág. 39



Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	G	Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano: - Estructura de la plantilla: Pág. 32 - Selección: Pág. 35 - Movilidad y promoción interna: Pág. 38 - Conciliación de la vida familiar y laboral: Pág. 43 - (Relacionado con el indicador LA1)
------	--	---	---



Igualdad salarial

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	G	- Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Política de compensaciones: Pág. 39 - MAPFRE México basa el cálculo de los salarios a partir de los resultados obtenidos por los estudios realizados por Towers Watson: Históricamente ubicado a la organización arriba de la cuadrilla promedio de compensaciones totales en el sector.
------	---	---	---



Prácticas de inversión y abastecimiento

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	G	- Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / La Actuación Ética y Socialmente Responsable / compromisos internacionales / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Págs. 24-27 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y su Cadena de Valor. Pág. 58 - <i>www.mapfre.com</i> : Código Ético y de Conducta (Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	ND	

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
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	G - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable / Medidas de prevención y control / Formación en dichas materias. Pág. 24 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Formación. Pág. 40

No discriminación



HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Acoso moral y sexual en el trabajo. Pág. 38
-----	--	--

Libertad de asociación y convenios colectivos



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	G - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE y la Responsabilidad Social / El modelo de Responsabilidad Social / La Actuación Ética y Socialmente Responsable / Compromisos Internacionales /La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Págs. 17-21
-----	--	--

Trabajo infantil



HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	G - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Comunicación Institucional. Pág. 43 - Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX Pacto Mundial (www.globalcompact.com); DJSI. - www.mapfre.com.mx el Código de Ética y Conducta de MAPFRE México:
-----	---	---

Trabajos forzados



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	G - MAPFRE está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. - MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país. - No emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil, no admite el trabajo forzoso y garantiza la libertad de opinión y expresión de sus empleados. Todo ello, de conformidad con lo establecido en su Código de Ética y Conducta, que aplica a todos los a todos los empleados del Sistema MAPFRE, sea cual fuere su puesto o nivel, así como en sus filiales y empresas participadas en las que el Grupo tenga el control de la gestión, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. - Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) - Capítulo 3. MAPFRE y la Responsabilidad Social / La Actuación Ética y Socialmente Responsable. Pág. 21
-----	--	---

INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS

Prácticas de seguridad



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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Verificado externamente tanto en España como en las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., México, Puerto Rico - Verificado a través de los procedimientos internos de la S.D.G. de Seguridad y Medio Ambiente también en El Salvador, Uruguay y Portugal
-----	---	---	--

Derechos de los indígenas



HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	G	<ul style="list-style-type: none"> - No tenemos constancia de que en 2013 se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas producidos directamente por MAPFRE en el ejercicio de su actividad mercantil - Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) - Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
-----	--	---	--

Evaluación



HR10	Porcentaje y número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / La Actuación Ética y Socialmente Responsable / Canal de denuncias Ética. Pág. 22 - Relacionado con indicadores HR1-HR7 - No tenemos constancia de que en 2013 se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas producidos directamente por MAPFRE México en el ejercicio de su actividad mercantil.
------	---	---	--

Medidas correctoras



HR11	Número total de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	G	
------	--	---	--

Comunidad local



SO1	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	NA	<ul style="list-style-type: none"> - No se consideran indicadores materiales para el Informe Corporativo: El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE México no tiene un impacto significativo negativo directo en las comunidades locales en las que opera
SO9	Porcentaje de las operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Política de Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE / Compromisos internacionales / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: Pág. 24-27 / MAPFRE como promotora de la responsabilidad social. Pág. 22
S10	Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en las operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) - Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI

INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	G	- MAPFRE México dispone de mecanismos internos para el control de riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con un 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 colaboradores
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	G	- Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable. Pág. 23
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	G	- No tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con la corrupción en el Grupo. MAPFRE dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamientos dentro de la organización - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable / Gestión de riesgos ASG y Medidas de prevención y control Págs. 24-27 - Ver Código de Ética y Conducta (www.mapfre.com.mx)



Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	G	- Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Principales Asociaciones. Pág. 29
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	G	- www.mapfre.com.mx - Código Ético y de Conducta de MAPFRE - Código de Buen Gobierno de MAPFRE



Comportamiento de competencia desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	G	No tenemos constancia de que se hayan producido este tipo de acciones.
-----	---	---	--

INDICADOR GRI

ALCANCE,
INFORMACIÓN Y
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Cumplimiento

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	G	<ul style="list-style-type: none"> - Valor monetario no significativo - Relacionado con los siguientes indicadores: HR4, HR9; SO7; PR4, PR8-9
-----	---	---	---



Salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE México 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	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	NA	



Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	G	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE aplica lo dispuesto en la Ley y demás normativa aplicable, en todos los países en los que desarrolla su actividad, Además, aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Política de Responsabilidad Social. Pág. 21 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes: Pág. 49 - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx)
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	G	<ul style="list-style-type: none"> - No tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes / Comunicación con los clientes. Págs. 50



Marketing

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	G - 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	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	G - Valor monetario no significativo



Privacidad del cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	G - MAPFRE México se apega a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares. No hay ningún registro de quejas derivadas de fuga de datos personales o violación a la privacidad.
-----	--	---



Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	G - Relacionado con el indicador PR4 - Valor monetario no significativo
-----	---	---

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	G - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / El modelo de Responsabilidad Social. Pág. 20 - Actuación Ética y Socialmente Responsable / compromisos internacionales, Medidas de prevención y control / Auditorías de Responsabilidad Social. Págs. 21-23 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Política corporativa medioambiental de MAPFRE México. Pág. 61



Impacto de productos y servicios

INDICADOR GRI		ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable / la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: Págs. 24-27 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Gestión medioambiental y energética. Págs. 62-66 - Balance de Situación. Pág 12
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social / Actuación Ética y Socialmente Responsable / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Medidas de prevención y control: Págs. 24-27 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE México / Gestión medioambiental y energética.: Pág. 62
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Desarrollo Profesional y Formación. Pág. 40
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	G	<p>Interacciones con clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y Socialmente Responsable / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: Págs. 24-27 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes / Comunicación con los clientes Pág. 50
Cartera de producto			
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes / Comunicación con los clientes Pág. 50 - Balance de Situación. Pág. 12
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes Productos. Págs. 49-50
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	ND	



INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
Auditoría		
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y Socialmente Responsable / La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno / Medidas de prevención y control / Auditorías de Responsabilidad Social. Pág. 23 - Capítulo 6. Información complementaria / Principios seguidos en la elaboración del Informe. Pág. 70
Gestión activa de la propiedad		
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	<p>ND</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	<p>NA</p>
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	<p>NA</p>
Comunidad		
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 2. Información General / Estructura Organizacional MAPFRE México Págs. 10-11

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Director General. Págs. 4-5 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y sus clientes / Productos. Págs. 49-50 - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano / Diversidad e igualdad de oportunidades / Programa Global de Discapacidad. Pág. 36

Salud y seguridad del cliente



FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	G	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. En España se aplica lo dispuesto en la Guía de Buenas prácticas en materia de transparencia y publicidad y la guía de Discapacidad de UNESPA y en el resto del Grupo las guías de autorregulación correspondientes en este ámbito a cada país. - Capítulo 3. MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Pág. 21
---	---	--

Comunicaciones de marketing



FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4. Dimensión Social MAPFRE México / MAPFRE México y el Factor Humano Pág. 40
---	---	---

Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

La siguiente tabla muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3.1 y Objetivos de Desarrollo del Milenio según la Memoria Responsabilidad Social de MAPFRE.

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS HUMANOS	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	DESEMPEÑO SOCIAL - 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 - Relación Empresa/Trabajadores: LA4 - Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Política Pública: SO5 - Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2 - Privacidad del cliente: PR8 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 5: Fomentar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos	DESEMPEÑO SOCIAL - 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 - Evaluación: HR10 - Medidas correctivas: HR11 - Política Pública: SO5	

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS LABORALES	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Trabajos forzados: HR7 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p>
	5. Erradicar el trabajo infantil	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p>
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleo: LA2, LA15 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - No discriminación: HR4 - Política Pública: SO5 <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7</p>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	<p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2</p> <p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisiones, vertidos y residuos: EN18 - Productos y servicios: EN26 - General: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente</p>
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 - Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente</p>
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiales: EN2 - Energía: EN5-EN7 - Agua: EN10 - Emisiones, vertidos y residuos: EN18 - Productos y servicios: EN26, EN27 - General: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio</p>
ANTI-CORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad: SO2-SO4 - Política Pública: SO5-SO6 	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>

Fuente: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Informe Making the Connection (MTC). Información contenida en www.globalreporting.org

Principios para la Sostenibilidad en Seguros – Indicadores MAPFRE GRI

La siguiente tabla muestra la correlación entre los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP FI, su localización en el Informe Anual y los indicadores de desempeño del GRI V3.1 que consideramos asociados a su cumplimiento:

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2013	INDICADORES GRI 3.1 ASOCIADOS
<p>1. INTEGRAR EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (CUESTIONES ASG) PERTINENTES A LA ACTIVIDAD DE SEGUROS</p>	<p>Carta del Director General. Pág. 4-5</p> <p>MAPFRE México y la Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders o grupos de intereses: tabla de compromisos. Págs. 18 y 19 - La Actuación Ética y Socialmente Responsable: <ul style="list-style-type: none"> - compromisos internacionales. Págs. 21-23 - la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Págs. 24-27 <p>MAPFRE México y el Factor Humano: Desarrollo Profesional y Formación. Págs. 40</p> <p>MAPFRE México y sus clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productos. Págs. 49-50 - Reclamaciones y quejas. Pág. 50 <p>MAPFRE México y sus Aliados Comerciales : Selección y formación. Págs. 54</p>	<p>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS: Indicadores 1.1 - 1.2</p> <p>GOBIERNO: Indicadores 4.1; 4.4 - 4.9</p> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: Indicador EC2; EC9</p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: Indicadores EN12; EN15; EN26; EN28; EN30</p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: Indicadores LA13 - LA14; HR1; HR4; PR1; PR5</p> <p>SUPLEMENTO FINANCIERO: Indicadores FS1- FS4; FS7-FS9; FS11- FS12; FS15-FS16</p>
<p>2. COLABORAR CON LOS CLIENTES Y SOCIOS COMERCIALES PARA CONCIENCIAR SOBRE LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA, GESTIONAR EL RIESGO Y DESARROLLAR SOLUCIONES</p>	<p>Carta del Director General. Págs. 4-5</p> <p>MAPFRE México y la Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders o grupos de intereses: tabla de compromisos. Págs. 18-19 <p>MAPFRE México y sus clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con los clientes. Pág. 50 <p>MAPFRE México y su Cadena de Valor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales de relación y sistemas de apoyo. Pág. 58 	<p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: EN1 - EN2; EN6; EN26</p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: LA10 - LA12; HR2 - HR3; HR8</p> <p>SUPLEMENTO FINANCIERO: FS5; FS10; FS16</p>
<p>3. COLABORAR CON LOS GOBIERNOS, LOS REGULADORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS FUNDAMENTALES, CON EL FIN DE PROMOVER UNA ACCIÓN AMPLIA EN TODA LA SOCIEDAD SOBRE LOS TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA</p>	<p>MAPFRE México y la Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders o grupos de interés. Págs. 18-19 - Principales asociaciones. Pág. 29 <p>FUNDACIÓN MAPFRE colabora con esta iniciativa, realizando la traducción oficial del documento de los PSI al español</p> <p>http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/ciencias-del-seguro/</p>	<p>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS: 4.12 - 4.13</p> <p>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES: 4.14 - 4.17</p> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC3</p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: EN13 - EN14</p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: SO5</p>
<p>4. RENDIR CUENTAS Y MOSTRAR TRANSPARENCIA, DIVULGANDO DE MANERA PÚBLICA Y PERIÓDICA LOS AVANCES EN LA APLICACIÓN DE ESTOS LOS PRINCIPIOS</p>	<p>Carta del Director General. Pág. 4-5</p> <p>MAPFRE México y la Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Actuación Ética y Socialmente Responsable: compromisos internacionales. Págs. 21-23 <p>Información complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social. Págs. 71-72 - Principios para la Sostenibilidad en Seguros/ Indicadores MAPFRE GRI. Pág. 96 <p>Web corporativa: www.mapfre.com</p>	<p>PARÁMETROS DE LA MEMORIA: 3.1 - 3.13</p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: PR6</p>

Fuente: Elaboración propia



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2013

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

Alcance del trabajo:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2013, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 y el suplemento sectorial financiero.

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2013 incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE a nivel mundial.

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

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

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2013, 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 2012.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2013 a los estándares del GRI.
- 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.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a 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 de MAPFRE 2013 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para

las actividades de MAPFRE realizadas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU, España, Méjico, Puerto Rico y Turquía, que suponen en su conjunto aproximadamente un 83 % del volumen de negocio.

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

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

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

Independencia

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

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2013, y con el alcance indicado, concluimos que:

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

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

ERNST & YOUNG, S.L.

Manuel Martínez Pedraza
Socio

Madrid, 10 de febrero de 2014

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2013

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Desempeño Económico	EC1	G	CA	4-6.2
	EC2	G	CA	3-6.2
	EC3	G	CA	4-6.2
	EC4	G	CA	6.2
Precisión en el mercado	EC5	G	SI	4.1
	EC6	G	PP/CA	3-4
	EC7	G	SI/FE	4.1
Impuestos económicos Directos	EC8	n.a.	n.a.	-
	EC9	n.a.	n.a.	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Materiales	EN1	G	FE	5
	EN2	E	FE	5
	EN3	G	FE	5
Energía	EN4	G	FE	5
	EN5	G	FE	5
	EN6	G	SI	5
	EN7	G	SI/FE	5
Agua	EN8	G	FE	5
	EN9	n.a.	n.a.	-
	EN10	n.a.	n.a.	-
Biodiversidad	EN11	G	DE	5-6.2
	EN12	G	DE	5-6.2
	EN13	G	DE	5-6.2
	EN14	G	DE	5-6.2
	EN15	G	DE	5-6.2
Emisiones Vertidos y Residuos	EN16	G	SI	5
	EN17	G	SI	5
	EN18	G	SI	5
	EN19	G	SI/FE	5
	EN20	n.a.	n.a.	-
	EN21	n.a.	n.a.	-
	EN22	G	SI/FE	5
EN23	G	DE	5	
EN24	n.a.	n.a.	-	
EN25	G	DE	5	
Productos y Servicios	EN26	G	SI	4
	EN27	n.a.	n.a.	-
Cumplimiento Normativo	EN28	G	DE	5-6.2
	EN29	n.a.	n.a.	-
General	EN30	G	SI/FE	5

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Empleo	LA1	G	SI/F E	4.1
	LA2	G	SI/F E	4.1
	LA3	G	SI/F E	4.1
	LA15	G	SI	4.1-6.2
Relación Empresa Trabajadores	LA4	G	SI/PP	4.1
	LA5	G	PP	4.1-6.2
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	G	SI	4.1
	LA7	G	SI/F E DE	4.1
	LA8	G	SI/F E	4.1
	LA9	G	SI	4.1
Formación y Educación	LA10	G	SI/F E	4.1
	LA11	G	SI	4.1
	LA12	G	SI	4.1
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	G	CA/PP/SI	4.1
Igualdad de remuneración	LA14	Nd	Nd	-

IND: Indicados
ALC.: Alcance
P.V.: Proceso de Verificación
C/P: Capítulo
G: Grupo Mapfre
E: Grupo Mapfre España

DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	G	SI/FE	3
	HR2	G	SI	3
	HR3	G	SI/FE	3-4.1
No discriminación	HR4	G	PP/CG	4.1
Libertad de Asoc. y Conv. Colectivos	HR5	G	SI/PP/FE	3-4.1-4.3
Explotación Infantil	HR6	G	SI/PM/FE	3-4.1-4.3
Trabajos forzados	HR7	G	SI/PM	3-4.1-4.3
Prácticas de seguridad	HR8	G	FE	4.1-6.2
Derechos de los indígenas	HR9	G	DE/PM	4.1-6.2
Valoración del riesgo	HR10	G	DE/PM	3
Resolución conflictos	HR11	G	PP/DE/CG	3

SOCIEDAD				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Comunidad	SO1	n.a.	n.a.	-
	SO2	n.a.	n.a.	-
	SO10	n.a.	n.a.	-
Corrupción	SO3	G	SI	6.2 y 6.3
	SO4	G	SI	3
	SO5	G	CG	6.2 y 6.3
Política Pública	SO6	G	DE	6.2 y 6.3
Comportamiento o Competencia decenal	SO7	G	DE	6.2 y 6.3
Cumplimiento normativo	SO8	G	DE	6.2 y 6.3

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Salud y seguridad del cliente	PR1	n.a.	n.a.	-
	PR2	n.a.	n.a.	-
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP/CG	4.1
	PR4	G	DE	4.1
	PR5	G	SI	4.1
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP/FE	4.1
Privacidad del Cliente	PR7	G	SI/DE	4.1
Cumplimiento Normativo	PR8	G	SI/FE	4.1
	PR9	G	SI/DE	4.1

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND	ALC.	P.V.	CAP
Impacto de productos y servicios	FS1	G	PP	3 y 5
	FS2	G	PP/CG	3 y 5
	FS3	G	CG/SI	3
	FS4	G	SI/FE	4.1
	FS5	G	SI	4.2-4.3-5
Cartera de productos	FS6	G	CA	4.2
	FS7	G	SICA	4.2
	FS8	G	SI	4.2
Auditoría	FS9	G	SI/FE	3 y 6
Gestión activa de la propiedad	FS10	n.d.	n.d.	-
	FS11	n.a.	n.a.	-
	FS12	n.a.	n.a.	-
Comunidad	FS13	G	SI	2
	FS14	G	SI	4.2
Salud y seguridad del cliente	FS15	G	PP	3 y 4.1
Comunicaciones de marketing	FS16	G	SI/FE	4.2

CAPITULO	CONTENIDO
Cap. 2	Información General
Cap. 2.3	Principales magnitudes económicas
Cap. 3	Mapfre y la Responsabilidad Social
Cap. 4	Dimensión Social de Mapfre
Cap. 4.1	Mapfre y sus empleados
Cap. 4.2	Mapfre y sus clientes
Cap. 4.3	Mapfre y sus accionistas
Cap. 4.4	Mapfre y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos
Cap. 5	Dimensión medioambiental de Mapfre
Cap. 6.2	Índice de indicadores GRI
Cap. 6.3	Principios del Pacto Mundial y objetivos de desarrollo del milenio

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

INDICADORES DE MÉXICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		SOCIEDAD	
Desempeño económico	EC1	PRÁCTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Corrupción	SO1
	EC2		Esfuerzo		SO2
	EC3				SO4
	EC4				SO5
EC5	LA13	Pólitica Pública		SO6	
Presencia del mercado	EC6	Relación Empresa Trabajadores	LA4	Comportamiento Competencia Equilibrada	SO7
	EC7		LA5	Cumplimiento Normativo	SO8
			LA6	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		Salud y Seguridad en el Trabajo	LA7	Etiquetado de Productos y Servicios	FR1
Muestreo	EN1		LA8		FR4
Energía	EN3		LA9		FR5
	EN4		LA9		FR5
Aguas	EN8	LA9	FR6	Comunicaciones de Marketing	FR8
Biodiversidad	EN11	Formación y Educación	LA11		FR7
	EN12		LA12	Privacidad del Cliente	FR9
	EN13	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Cumplimiento Normativo	FR9
	EN14	DERECHOS HUMANOS		SUPLENTO LRI DEL SECTOR FINANCIERO	
	EN15	Políticas de Inversión y Abastecimiento		IR1	ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16		IR2	Impuesto de Productos y Servicios	FS1
	EN21		IR3		FS2
	EN23	No Discriminación	IR4		FS3
	EN25	Libertad de Asociación y Consumo Colectivos	IR5		FS4
Productos y Servicios	EN26	Explotación Infantil	IR6		FS5
Cumplimiento Normativo	EN24	Trabajo Forzoso	IR7		FS6
Gestión Ambiental	EN28	Políticas de Seguridad	IR8		FS7
		Derechos de los Indígenas	IR9	Auditoría	FS8
		Valoración del Riesgo	IR10		FS13
		Resolución Conflictos	IR11		FS14
					Comunidad
				Salud y Seguridad del Cliente	FS16
				Comunicaciones de Marketing	FS16



Informe anual 2013

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Diseño y maquetación:

Promotora Accse, S.A. de C.V.

www.accionsocialempresarial.com.mx