MAPFRE | MÉXICO INFORME ANUAL 2010

Responsabilidad Social

Política de actuación en 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 normas y directrices internacionales donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios del 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; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación; impulso 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; y prestación a los mismos de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, asegurando la confidencialidad de sus datos, y resolviendo 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 haciendo copartícipes a éstos en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.

6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, limitando en 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.

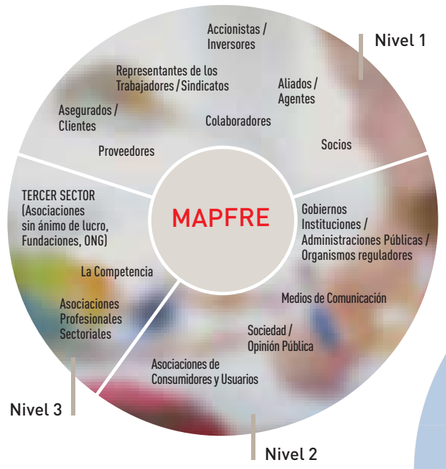
7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.

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 oportunos que garanticen su fiabilidad y 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.

Mapa de partes interesadas (Grupos de interés)

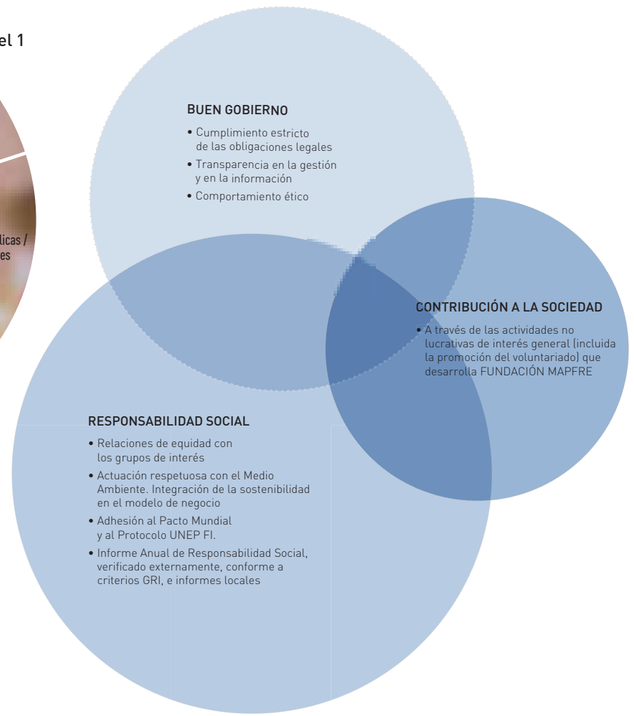


Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es ¨inmediata.

Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectados por las decisiones de MAPFRE.

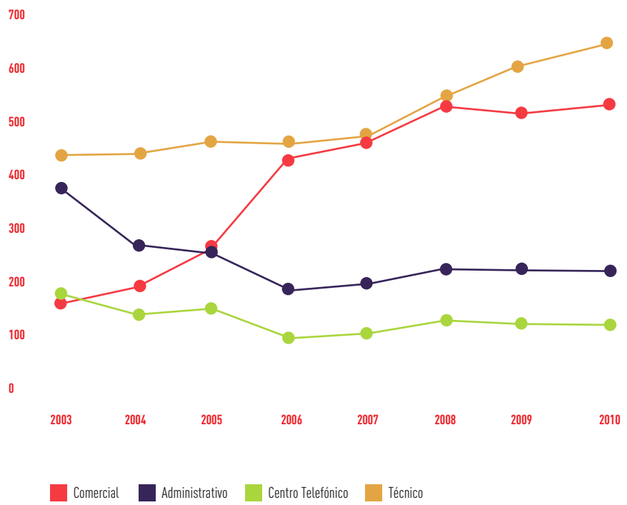
Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.

Modelo de Responsabilidad Social

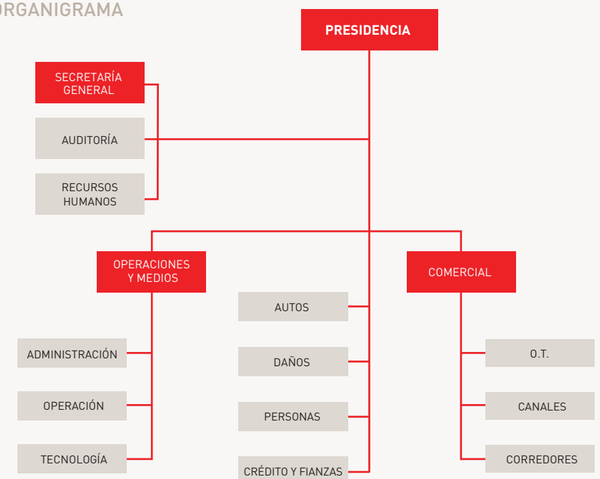


Información general

DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA



ORGANIGRAMA



Dimensión Económica de MAPFRE MÉXICO

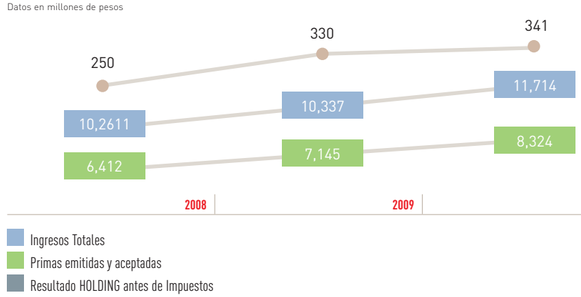
DATOS ECONÓMICOS

CUENTA DE RESULTADOS	2008	2009	2010
(Histórico)			
Ingresos Totales	**10,261**	**10,337**	**11,714**
Primas emitidas y aceptadas	**6,412**	**7,145**	**8,324**
No Vida	5,752	6,381	7,041
Vida	660	764	1,283
Resultado del negocio de No Vida	133	104	-116
Resultado del negocio de Vida	-23	29	195
Resultado de la otras actividades	0	0	0
Resultado antes de impuestos	110	133	79
Resultado HOLDING antes de impuestos	**250**	**330**	**341**

Datos en millones de pesos

INGRESOS Y RESULTADOS

Datos en millones de pesos



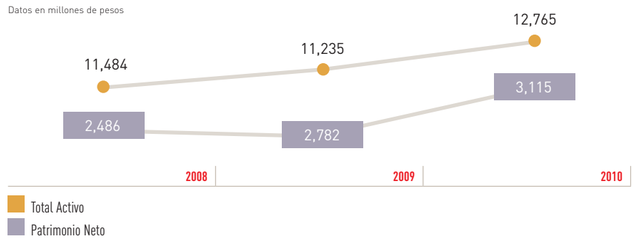
CUOTAS DEL MERCADO	2008	2009	2010
Cuota en México sobre primas	%	%	%
No Vida	**5.0**	**4.8**	**5.6**
Automóviles	4.9	5.8	5.4
Daños	7.7	5.5	7.7
Acc. y Enf.	2.3	2.5	2.3
Vida	**0.8**	**0.8**	**1.3**
TOTAL	**3.2**	**3.1**	**3.6**

BALANCE DE SITUACIÓN	2008	2009	2010
(Histórico)			
ACTIVO	**11,484**	**11,235**	**12,765**
Inmovilizado	299	312	335
Inversiones	5,027	5,457	6,191
Provisiones Técnicas del Reaseguro Cedido	2,345	2,038	2,781
Créditos	3,705	3,267	3,265
Cuentas de Ajuste por Periodificación	1	24	77
Efectivo en Bancos y otros establecimientos	107	137	116
PASIVO	**8,998**	**8,453**	**9,650**
Provisiones Técnicas	6,248	6,164	7,157
Provisiones para Responsabilidades y Gastos	143	187	222
Depósitos por Reaseguro Cedido	1	1	0
Deudas	2,601	2,092	2,261
Cuentas de Ajuste por Periodificación	5	9	10
PATRIMONIO NETO	**2,486**	**2,782**	**3,115**
Capital Suscrito	100	100	100
Reservas Patrimoniales	2,146	2,376	2,668
Resultados	56	115	119
Efecto Monetario Acumulado	184	191	228
TOTAL PASIVO + CAPITAL	**11,484**	**11,235**	**12,765**

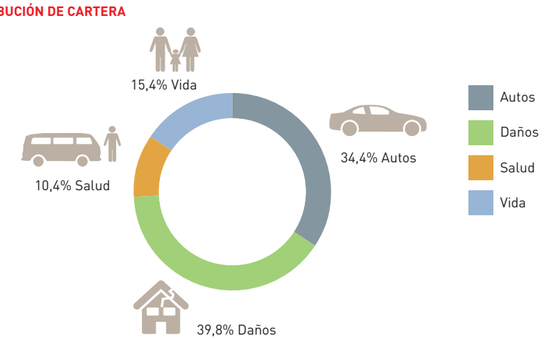
Datos en millones de pesos

ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO

Datos en millones de pesos



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA



MAPFRE | MÉXICO INFORME ANUAL 2010

Responsabilidad Social

Contenidos

1. Carta del Presidente 4

2. Información general 7
- Historia de MAPFRE MÉXICO 8
- Organigrama 10
- Organización, Estructura y Buen Gobierno Corporativo 11
- Una empresa sustentable 13
- Dimensión económica de MAPFRE MÉXICO 14

3. MAPFRE MÉXICO y la Responsabilidad Social 17
- La política de Responsabilidad Social y el Modelo de Actuación 17
- Grupos de Interés 22
- Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno 23
- Sistema de actuación ética 24
- Premios, distinciones y reconocimientos 25
- Principios seguidos para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social 26

4. Dimensión Social de MAPFRE MÉXICO 29

– MAPFRE MÉXICO y sus Colaboradores 29

– MAPFRE MÉXICO y sus Clientes 42

– MAPFRE MÉXICO y sus Aliados 50

– MAPFRE MÉXICO y sus Proveedores 54

5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE MÉXICO 57

6. Información Complementaria 61

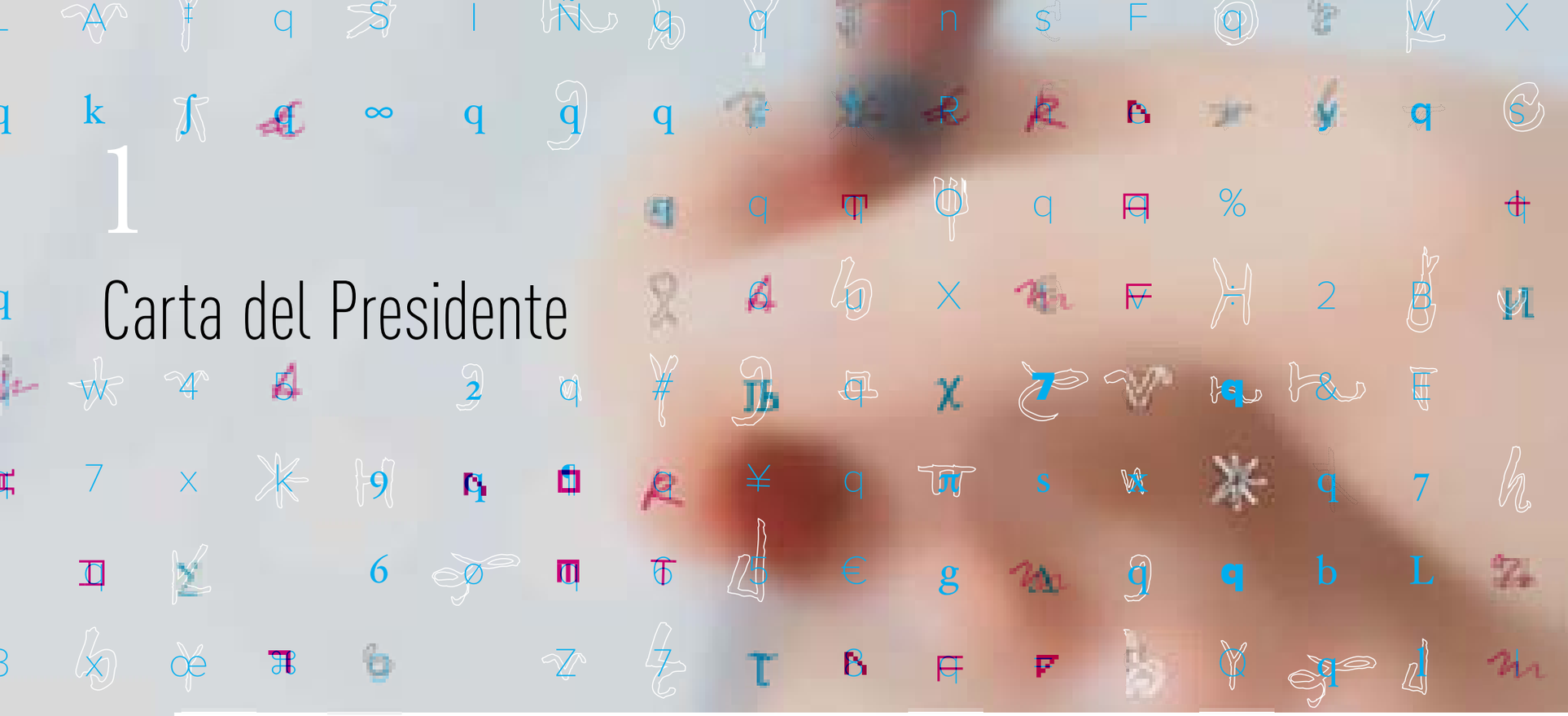
– Asociaciones en las que participamos y contribuimos 61

– Indicadores GRI 62

– Niveles de aplicación y principios del Pacto Mundial 70

– Carta de Verificación 74

Informe Fundación MAPFRE MÉXICO 2010 77



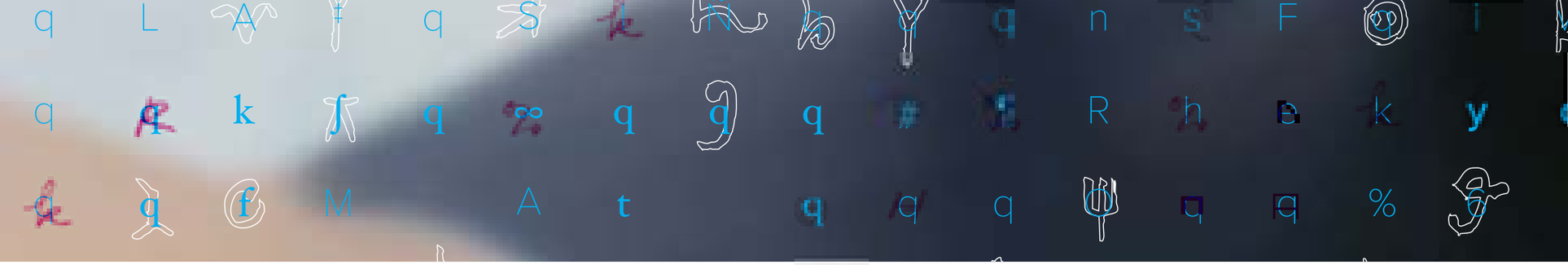
1

Carta del Presidente

Apreciable Lector

Presentamos a usted el segundo Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE México, en el cual se muestra el desempeño de nuestra Empresa y su contribución al desarrollo sustentable del país.

El sentido de Responsabilidad Social ha sido parte muy importante de la actuación de MAPFRE desde hace muchos años y está plasmado en el Código de Buen Gobierno. El informe refleja los principios institucionales y empresariales establecidos a nivel global por MAPFRE, y la manera como se cumplen cabalmente y se llevan a la práctica a través de acciones concretas y con alto valor para beneficio de Colaboradores y Aliados, y todos con quienes la empresa interactúa.



José Ramón Tomás Forés **PRESIDENTE EJECUTIVO MAPFRE MÉXICO**

Nuestro enfoque en el factor humano se tradujo durante 2010 al ocupar el lugar 21 dentro del ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en México y en ser una de las Mejores Empresas para Trabajar en México para Mujeres, distinguida por el Great Place to Work Institute, además de estar certificados con el Modelo de Equidad de Género, por establecer espacios de trabajo libres de discriminación y promotores de la igualdad de oportunidades.

También somos el lugar 14 dentro del ranking de las 50 empresas más innovadoras según el Information Week. La revista *Expansión* nos sitúa dentro de las 500 empresas más importantes de México, y seguimos manteniendo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.

Parte de los ingresos anuales son dedicados a la Fundación MAPFRE México, desde donde colaboramos con la sociedad a través de distintos Institutos, encabezando diversos proyectos.

Este año se colocó la primera piedra de lo que será la Torre MAPFRE sobre Paseo de la Reforma, que representará la verdadera imagen de la organización que integra el espíritu de servicio, propio de la modernidad, y la magnitud de la propia empresa.

La elaboración de este informe se realizó conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras aplicables a las compañías aseguradoras, y verificado por la firma auditora Ernst & Young.

Asumiendo el principio de transparencia y rendición de cuentas, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés este documento que informa el quehacer económico, social y ambiental de la empresa.

Seguiremos preservando nuestra gestión ética y responsable en beneficio de nuestra comunidad, clientes y aliados. Con esta visión, continuaremos trabajando para seguir construyendo un mejor México.

Atentamente,

José Ramón Tomás Forés
Presidente Ejecutivo MAPFRE México

2

Información general

Implantación Internacional

MAPFRE opera en un total de 43 países a través de 251 sociedades. Al cierre del ejercicio 2010, tenía 5,351 oficinas propias en todo el mundo, de las cuales 3,226 estaban en España y 1,972 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 6,124 oficinas de entidades bancarias y otros 25,866 puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de cerca de 70,000 Agentes y Aliados, 6,000 de los cuales se encuentran en Estados Unidos.

En la actividad de Seguro Directo, MAPFRE lidera el mercado español y está implantada en todos los países de América Latina —en el conjunto de los cuales tiene una posición de liderazgo en Seguros no Vida—, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía y en Filipinas. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 40 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que ocupa el puesto 14 en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con tres sociedades filiales y 15 oficinas de representación.

Historia de MAPFRE MÉXICO

El 16 de marzo de 1944 se fundó Seguros Tepeyac S.A. En ese momento, la empresa contaba con el capital de un millón de pesos y una plantilla de apenas 15 colaboradores. Sus operaciones se enfocaron hacia los ramos de Incendio, Transporte y Automóviles. La principal tarea durante sus primeros años fue posicionarse como una aseguradora sólida en el mercado mexicano, con una visión de largo plazo.

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

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

Hoy, mantenemos tanto una tendencia de crecimiento y expansión de nuestra oferta comercial —además de diversificar y mejorar nuestros productos— como una importante implantación territorial para estar más cerca de nuestros clientes.

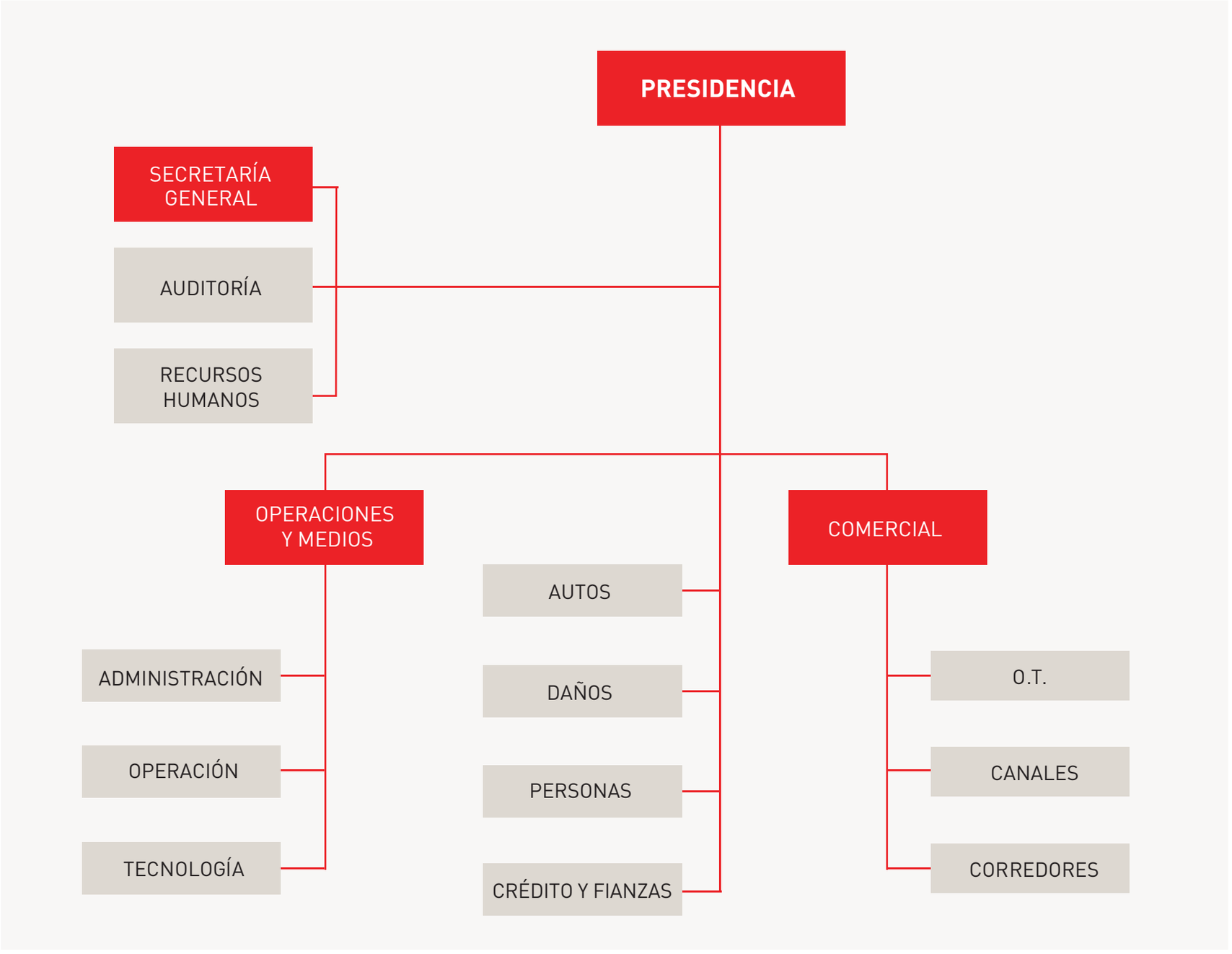
MAPFRE México se encuentra compuesto por dos Oficinas Centrales y 18 Divisionales.

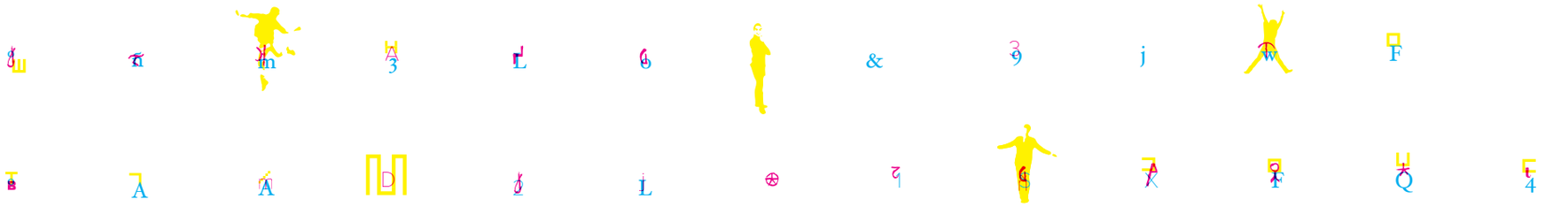
	2007	2008	2009	2010
OFICINAS				
Centrales	2	2	2	2
Regionales	17	17	18	18
Comerciales y Directas	72	72	64	64
Delegadas	299	300	308	308
TOTAL	390	391	392	392

Presencia comercial

	2007	2008	2009	2010
COLABORADORES				
Plantilla total	1,344	1,521	1,584	1,640
	2007	2008	2009	2010
RED COMERCIAL				
Agentes	4,250	4,912	5,629	6,172
Corredores	115	128	149	175
TOTAL	**4,365**	**5,040**	**5,778**	**6,347**

Organigrama





Organización, Estructura y Buen Gobierno Corporativo

Los órganos de gobierno de MAPFRE han sentido tradicionalmente una especial preocupación por el Buen Gobierno Corporativo, por lo que acuñaron desde hace tiempo un conjunto de principios y normas que se han ido adaptando a los cambios estructurales experimentados durante su vida social, y a las novedades legislativas y recomendaciones en la materia, todo lo cual ha acreditado su eficacia a lo largo de muchos años.

Por 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[1], que definiera además la estructura y composición que deben tener sus órganos de gobierno, y que regulase las relaciones entre los mismos, para asegurar su actuación coordinada y el adecuado ejercicio de las facultades inherentes a la condición de accionista mayoritario.

La primera versión de este Código, aprobada por los órganos de gobierno de MAPFRE en el año 2000, fue el resultado de un amplio trabajo que se realizó a raíz de la publicación del Informe de la Comisión Especial para el Estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades ("Informe Olivencia").

Dicha primera versión fue actualizada y revisada en 2005, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en su aplicación, las recomendaciones del "Informe Aldama", y las distintas normas legales y reglamentarias publicadas a raíz de ese informe en relación con el buen gobierno de las sociedades.

El actual Código fue elaborado en 2008 para adaptar su contenido a la nueva estructura corporativa adoptada por MAPFRE en 2006, y para actualizar sus normas teniendo en cuenta las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno que publicó ese año la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Aunque las normas del Código de Buen Gobierno están dirigidas fundamentalmente a MAPFRE S.A. y a sus filiales, se ha considerado conveniente que regule el gobierno corporativo del conjunto del Sistema MAPFRE, por dos razones:

— La convicción de que también el funcionamiento de los órganos rectores de la Fundación MAPFRE debe estar sometido a normas que aseguren su buen gobierno.

— 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 cómo se gobierna la Fundación, y cuáles son las relaciones entre ésta y MAPFRE S.A. Dicho Código constituye, en consecuencia, un marco obligado de referencia para todas las entidades que integran el Sistema MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno, que deben adaptar su actuación a los principios y normas definidos en el mismo, teniendo en cuenta también las posibles situaciones especiales que puedan existir en cada entidad, y especialmente los acuerdos y pactos suscritos con otros socios, así como las disposiciones legales de cada país.

Por otra parte, en el Volumen 1 del Informe de Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales de MAPFRE 2010, se ofrece una amplia información sobre los órganos de gobierno del Grupo, su estructura, comités, mandato y composición.

MAPFRE México cuenta con un Consejo de Administración integrado por 9 consejeros, de los cuales 7 tienen el carácter de independientes. El Presidente del Consejo de Administración a su vez ocupa la Presidencia de MAPFRE México.

La integración del Consejo de Administración se ha efectuado de acuerdo a un riguroso proceso de selección con base en las disposiciones contenidas en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y del Código de Buen Gobierno, recayendo en personas con probada y reconocida calidad técnica, honorabilidad, historial crediticio satisfactorio, así como con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, administrativa y económica.

Para el mejor desempeño de sus funciones en las materias de inversiones, administración integral de riesgos, reaseguro, desarrollo de la institución y financiamiento de sus operaciones, el Consejo de Administración se auxilia de los diversos Comités legales que ha dispuesto constituir, según la especialidad y los conocimientos de cada uno de ellos. Estos son:

— El Comité de Inversiones;
— El Comité de Riesgos;
— El Comité de Reaseguro, y
— El Comité de Comunicación y Control.

Asimismo, por convicción y en apego al Código de Buen Gobierno, el Comité de Auditoría se encuentra integrado exclusivamente por consejeros independientes, presidiéndolo uno de éstos.

De manera permanente, el Consejo de Administración da seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de los mecanismos para monitorear y evaluar los mismos.

El Código de Buen Gobierno

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

1) El Código de Buen Gobierno de MAPFRE puede consultarse en la página web corporativa www.mapfre.com.

Principios Institucionales

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

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

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

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

Principios Empresariales

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

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

a) La planificación de las empresas que integran el Grupo MAPFRE debe centrarse en la obtención regular de beneficios, y en su optimización a largo plazo.

b) La adopción de nuevos proyectos de inversión debe basarse en la obtención de un rendimiento adecuado en relación a su costo de capital.

c) Los recursos excedentarios que no sean precisos para nuevos proyectos de inversión, o para mantener la solidez financiera del Grupo, deben revertirse a los accionistas para que obtengan una rentabilidad adecuada a su inversión.

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

— **Globalidad e innovación permanente de la oferta.** Queremos ofrecer a nuestros clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.

— **Vocación multinacional.** Buscamos crecer contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países con la implantación en los mismos de empresas que basen su gestión en nuestros principios institucionales y empresariales.

— **Especialización.** MAPFRE se estructura en unidades y sociedades con gran autonomía de gestión, que cuentan con estructuras y equipos específicos para las distintas actividades, como medio de conseguir la máxima eficiencia en nuestro servicio al cliente.

— **Descentralización.** Buscamos acercar la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas con el fin de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.

— **Actuación coordinada.** La autonomía de gestión se enmarca en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes bajo la supervisión de los Órganos de gobierno de la mutualidad.

— **Máximo aprovechamiento de sinergias.** La actuación autónoma se complementa con el establecimiento de aquellos servicios comunes que sean necesarios para la adecuada coordinación y máximo aprovechamiento de sinergias.

— **Vocación de liderazgo.** Queremos ser líderes en todos los mercados y sectores en que operamos.

— **Alta calidad en el servicio a los clientes.** Buscamos la calidad, tanto por razones éticas como por el convencimiento de que un buen servicio constituye el medio más eficaz para conseguir la fidelización de nuestros clientes.

— **Búsqueda permanente de la eficacia.** Queremos optimizar la utilización de los recursos, lo que implica, entre otros factores, pragmatismo y flexibilidad; agilidad en las decisiones; aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico; máxima objetividad en la selección de los Colaboradores, atención continua a su formación y rigor en el gasto.

Una empresa sustentable

Los valores y principios de MAPFRE son piezas fundamentales de nuestra cultura. Fueron extraídos del **"Código del Buen Gobierno"**, documento corporativo que contiene las directrices generales que regulan las acciones de gobierno del Grupo MAPFRE a nivel mundial.

La Misión de MAPFRE México es:

"Garantizar la satisfacción de nuestros clientes, agentes, proveedores, empleados, accionistas y autoridades, con vocación de servicio, liderazgo y responsabilidad social"

Nuestras Fortalezas:

— Incremento de posición en el ranking de Great Place to Work

2008	2009	2010
44	35	21

— Reconocimiento de pertenecer a las 47 Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres de Great Place to Work Institute.

— El Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) otorgó a MAPFRE México el certificado que la acredita como una Empresa Modelo de Equidad de Género (MEG), por haber demostrado su compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación para mujeres y hombres dentro de su ambiente laboral.

— Reconocida por quinto año consecutivo como una de las 50 Empresas más Innovadoras de México por Information Week.

— Certificada como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por segundo año consecutivo.

Dimensión Económica de MAPFRE MÉXICO

Durante 2010, MAPFRE México siguió demostrando la fortaleza del negocio, lo que le permitió una sólida posición financiera tanto en el país como a nivel internacional. MAPFRE México concluyó con excelentes resultados, elevando un 13% lo alcanzado en 2009.

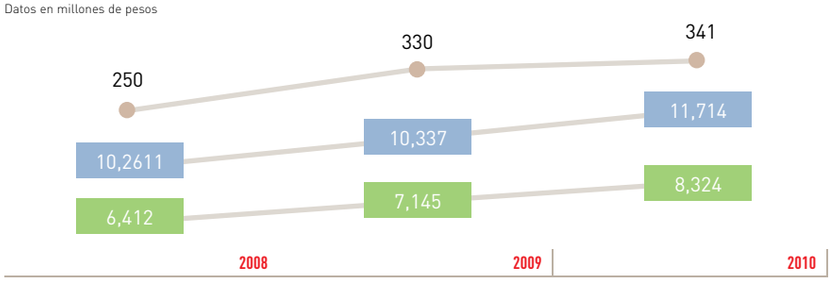
DATOS ECONÓMICOS

CUENTA DE RESULTADOS	2008	2009	2010
(Histórico)			
Ingresos Totales	**10,261**	**10,337**	**11,714**
Primas emitidas y aceptadas	**6,412**	**7,145**	**8,324**
No Vida	5,752	6,381	7,041
Vida	660	764	1,283
Resultado del negocio de No Vida	133	104	-116
Resultado del negocio de Vida	-23	29	195
Resultado de las otras actividades	0	0	0
Resultado antes de impuestos	110	133	79
Resultado HOLDING antes de impuestos	**250**	**330**	**341**

Datos en millones de pesos

INGRESOS Y RESULTADOS

Datos en millones de pesos



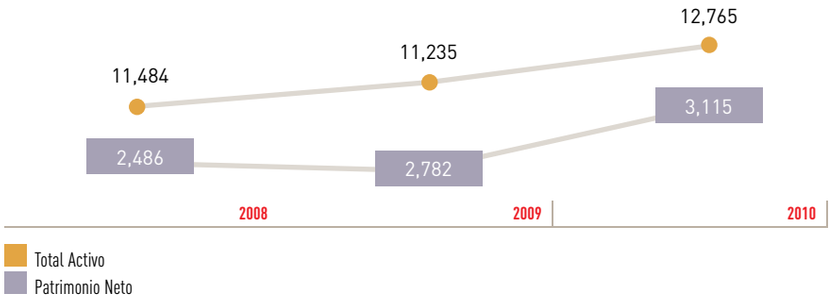
Ingresos Totales
Primas emitidas y aceptadas
Resultado HOLDING antes de Impuestos

BALANCE GENERAL	2008	2009	2010
(Histórico)			
ACTIVO	**11,484**	**11,235**	**12,765**
Inmovilizado	299	312	335
Inversiones	5,027	5,457	6,191
Provisiones Técnicas del Reaseguro Cedido	2,345	2,038	2,781
Créditos	3,705	3,267	3,265
Cuentas de Ajuste por Periodificación	1	24	77
Efectivo en Bancos y otros establecimientos	107	137	116
PASIVO	**8,998**	**8,453**	**9,650**
Provisiones Técnicas	6,248	6,164	7,157
Provisiones para Responsabilidades y Gastos	143	187	222
Depósitos por Reaseguro Cedido	1	1	0
Deudas	2,601	2,092	2,261
Cuentas de Ajuste por Periodificación	5	9	10
PATRIMONIO NETO	**2,486**	**2,782**	**3,115**
Capital Suscrito	100	100	100
Reservas Patrimoniales	2,146	2,376	2,668
Resultados	56	115	119
Efecto Monetario Acumulado	184	191	228
TOTAL PASIVO + CAPITAL	**11,484**	**11,235**	**12,765**

Datos en millones de pesos

ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO

Datos en millones de pesos

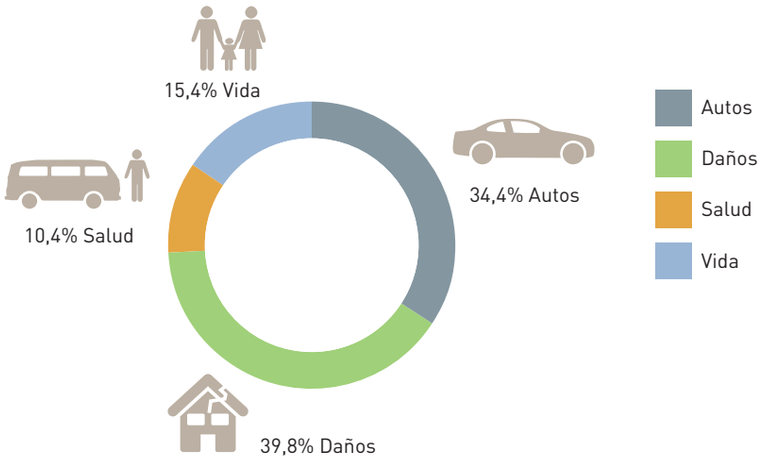


CUOTAS DEL MERCADO	2008	2009	2010
Cuota en México sobre primas	%	%	%
No Vida	**5.0**	**4.8**	**5.6**
Automóviles	4.9	5.8	5.4
Daños	7.7	*5.5	7.7
Acc. y Enf.	2.3	2.5	2.3
Vida	**0.8**	**0.8**	**1.3**
TOTAL	**3.2**	**3.1**	**3.6**

* Emisión Póliza PEMEX Bianual

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO	2010	
	%	Número
MAPFRE América S.A.	55.7	5'566,020
Grupo Corporativo LML, S.A de C.V.	44.3	4'433,980
TOTAL	**100**	**10'000,000**

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA



3

MAPFRE MÉXICO y la Responsabilidad Social

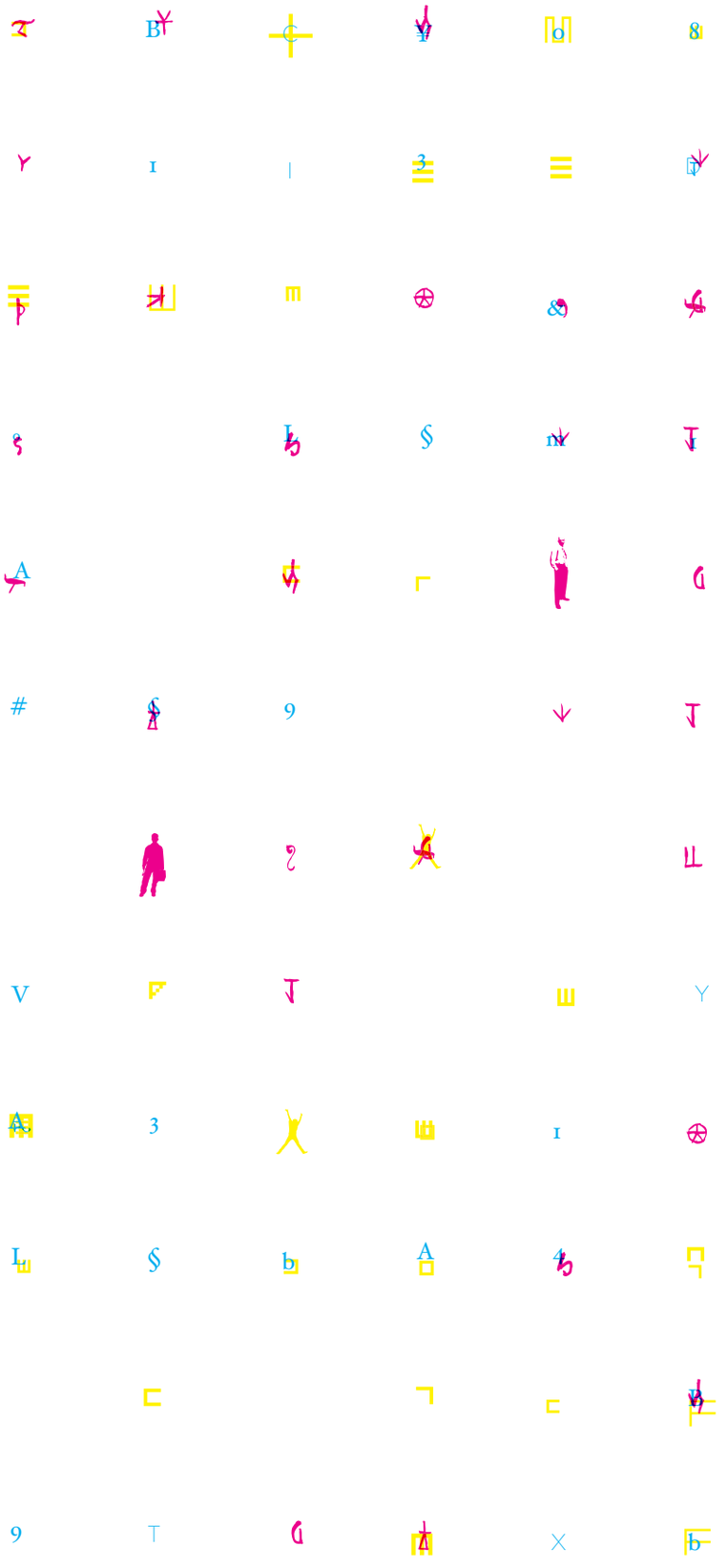
Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo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

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

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

La política de Responsabilidad Social y el Modelo de Actuación

Desde que se actualizó en 2008 la política de Responsabilidad Social del Grupo, se han realizado grandes avances. A continuación destacamos algunas de las actividades corporativas más significativas, que inspiran la política de MAPFRE en Responsabilidad Social. Ésta se basa en diez principios que se reflejan en el siguiente cuadro:



PRINCIPIOS	PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS EN MAPFRE MÉXICO 2008-2010
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.	• En la actualización del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, llevada a cabo en 2008, se integran en un solo principio institucional el de Responsabilidad Social y el de Actuación Ética,dando como resultado el "Principio de Actuación Ética y socialmente Responsable", en el que se incluye una referencia expresa al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme), asumiendo de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican. • En 2008 se revisa la Política de Actuación de Responsabilidad Social de MAPFRE que integra el respeto a los Derechos Humanos y al fomento de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial. • En 2009 se aprueba y publica el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, de obligado cumplimiento en todo el Grupo, que sienta las normas de conducta que deben regir en el comportamiento y actuación entre los empleados y en su relación con terceros, que debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, en el compromiso con su trabajo y con la empresa, así como en la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad para la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación. • En 2009 se aprueba la Política de Control Interno del Grupo.
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.	• MAPFRE México cuenta con un Consejo de Administración integrado por 9 Consejeros, 7 de ellos independientes. El Consejo opera a través de los Comités de Auditoría, Inversiones, Riesgos, Reaseguro, Comunicación y Control. • MAPFRE México, además de estar regida por la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, en términos de Gobierno Corporativo se rige por el Código de Buen Gobierno MAPFRE, en donde se establecen los principios institucionales y empresariales que deben regir la actuación de la entidad. • MAPFRE México no cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, sin embargo, el Grupo MAPFRE en 2010 se incorpora al Dow Jones Sustainability World Index. Con ello, el Grupo está presente en los principales índices bursátiles de sostenibilidad, ya que desde 2006 forma parte del índice FTSE4Good y posteriormente del FTSE4Good IBEX.

PRINCIPIOS	PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS EN MAPFRE MÉXICO 2008-2010
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.	• En 2009, el Código Ético y de Conducta de MAPFRE dedica un apartado a la Igualdad de Oportunidades y a la No Discriminación Laboral. • En 2009 se recibe la certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG:2003) el cual garantiza que en la organización se vive un ambiente libre de cualquier forma de discriminación y se promueve la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. De entonces a la fecha se han recibido dos auditorías externas al Modelo, resultando ambas con calificación satisfactoria. • En 2010 MAPFRE México se distinguió como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el ranking del Great Place To Work Institute, ocupando el lugar número 21 y siendo una de las 47 empresas distinguidas como una de las Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres en México. • A partir del 2009 se ha establecido el tablero de control de Recursos Humanos, entre otras áreas, para generar indicadores cuantitativos que reflejen el desempeño y el impacto que el área tiene dentro de la organización. Durante 2010 se han llevado a cabo sesiones de retroalimentación sobre la evaluación por competencias a todo el personal, a nivel nacional. El área de RRHH ha coordinado estas sesiones para poder entregar los Planes Individuales de Desarrollo a cada colaborador, junto con su jefe directo, y que cada uno de ellos conozca e inicie su camino para mejorar sus competencias y desempeño alineados a la Estrategia de la Empresa.
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, asesorándolos 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.	• MAPFRE México es una de las entidades de seguros más versátil en el país, ofreciendo 64 productos en 9 grandes áreas, a saber: Automóviles, Vida, Inversión y Ahorro, Accidentes y Enfermedades, Hogar, Empresariales, Agrícola y Pecuario, Fianzas, Seguros de Crédito y Turismo. • De igual forma, MAPFRE México cuenta con 5 productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, básicamente para proporcionarles coberturas en los ramos de Vida, Accidentes y Enfermedades.
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.	• MAPFRE México ofrece un fuerte impulso a sus Aliados y Proveedores, dando Formación constante y proveyendo de canales de comunicación y diálogo efectivo que nos permiten conocer sus inquietudes y expectativas para mejorar día con día nuestra relación agregando valor a la misma. En materia de Proveedores, se tiene establecido un proceso de contratación y establecimiento de relaciones de largo plazo que pasan por la fidelización, la formación y la calidad.

PRINCIPIOS	PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS EN MAPFRE MÉXICO 2008-2010
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; promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.	• MAPFRE México opera con estricto apego a la Política Corporativa Medioambiental y Energética, lo cual permite tener una gestión de recursos eficiente y sustentable en materia de consumo de agua, energía y combustible, a la vez de tener un Plan de Manejo de residuos sólidos no peligrosos que nos ha llevado a recolectar eficientemente toners, baterías y material de oficina.
7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.	• MAPFRE México tiene establecidos canales de comunicación y diálogo con todos sus Colaboradores, Clientes, Proveedores y Aliados, dando puntual seguimiento a sus demandas e incorporándolas en su gestión. El compromiso asumido en 2010 de publicar anualmente nuestro Informe de Responsabilidad Social es reflejo fiel de nuestra vocación por la transparencia y rendición de cuentas hacia todas nuestras partes interesadas.
8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la Responsabilidad Social.	• MAPFRE México participa activamente con el Centro Mexicano para la Filantropía como una Empresa Socialmente Responsable, en el Instituto Nacional de las Mujeres como una empresa Certificada en el Modelo de Equidad de Género, en el Great Place to Work Institute México y en la Unión Social de Empresarios de México, todos ellos promotores activos de la Responsabilidad Social Empresarial en beneficio de las empresas y organizaciones que operan en México.
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.	• MAPFRE México en 2010 asumió el compromiso de publicar anualmente su Informe de Responsabilidad Social alineado al estándar mundial del Global Reporting Initiative y sometiéndolo a la verificación externa de la firma auditora Ernst & Young. De entonces a la fecha éste es el segundo Informe que se publica con la intención de dar a conocer nuestra gestión económica, social y ambiental a todos nuestros Grupos de Interés.
10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo Fundación MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.	• Fundación MAPFRE en México destinó $12'821,949.00 pesos a obras de beneficio social en las áreas de acción social, ciencias del seguro, cultura, prevención, salud y medio ambiente, y seguridad vial.

Modelo de Actuación

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

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL
— Relaciones de equidad con los grupos de interés.
— Actuación respetuosa con el Medio Ambiente. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio.
— Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP FI.
— Informe Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI, e informes locales.

BUEN GOBIERNO
— Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
— Transparencia en la gestión y en la información.
— Comportamiento ético.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD
A través de las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla Fundación MAPFRE.

Grupos de Interés

Las políticas de Responsabilidad Social (RS) deben responder a criterios dinámicos, que den respuesta a los cada vez más exigentes compromisos empresariales y a las demandas de los diferentes Grupos de Interés, nuevo concepto que engloba a todos aquellos grupos que están afectados por la actividad de la organización y se integran sin reservas en el todo llamado empresa. Los Grupos de Interés asumen así el principio de corresponsabilidad, y contribuyen a desarrollar la política empresarial de RS. Cualquier parte es una porción del todo, participa de su estrategia, actúa sinérgicamente y, por tanto, conforma también el conjunto; se integra en él sin reservas, sigue su suerte y trabaja para conseguir los objetivos de MAPFRE, que es lo que importa en el proyecto común.

En consecuencia, en 2010 MAPFRE ha revisado y modificado su Mapa de Grupos de Interés, superando el simple criterio de relación contractual (cuyo cumplimiento es inexcusable), y teniendo en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial.

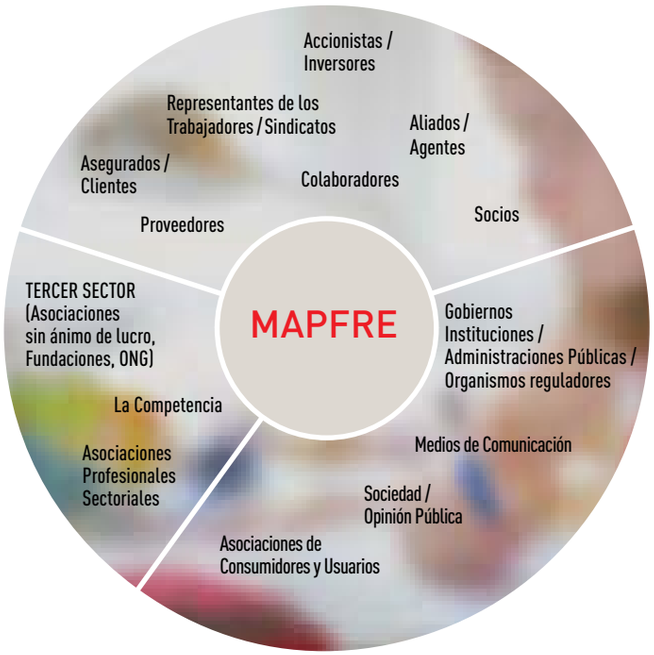
GRUPOS DE INTERÉS

Nivel 1: Son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es "inmediata". En este nivel se incluye a:
— Asegurados y Clientes
— Accionistas e inversores
— Socios
— Colaboradores
— Representantes de los trabajadores /Sindicatos
— Aliados / Agentes
— Proveedores

Nivel 2: Son aquellos cuyos decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectadas por las decisiones de MAPFRE. En este nivel se incluye a:
— Gobiernos / Instituciones / Administraciones Públicas / Organismos reguladores
— Medios de comunicación
— Sociedad / opinión pública
— Asociaciones de consumidores y usuarios

Nivel 3: Son aquellos a los que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa. En este nivel se incluye a:
— La competencia
— Asociaciones profesionales sectoriales
— Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS



En MAPFRE México, la Responsabilidad Social se impulsa desde la Dirección General y se deriva a dos agentes de vital importancia, en el ámbito interno la Responsabilidad Social se gestiona mediante la conducción de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos y, en el ámbito externo, cualquier iniciativa de acción social se atiende a través de la Fundación MAPFRE y sus cinco institutos.

Pensando en dos grandes esferas de actuación, interna y externa, MAPFRE México pretende dar cabal cumplimiento a las expectativas de sus diversos Grupos de Interés mediante una gestión ética, promoviendo condiciones laborales favorables, contribuyendo al desarrollo social sustentable y transparentando su actuación mediante la publicación periódica de su Informe de Responsabilidad Social.

Gestión de riesgos medioambientales, 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, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: operacionales, financieros, de la actividad aseguradora, y estratégicos y de gobierno corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG: Enviromental, Social and Governance (Medioambiental, Sociales y de Gobierno)[1]) están incluidos parte en los riesgos operacionales, y parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.

LOS RIESGOS ESG[1] EN MAPFRE

Riesgos operacionales	1. **Actuariales:** riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación. 2. **Jurídicos:** riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales. 3. **Tecnológicos:** principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones. 4. **Recursos Humanos:** riesgos relativos a la capacita ción y dimensión de la plantilla. 5. **Colaboradores:** riesgos concernientes a la red comercial y profesionales externos (Proveedores, etc.). 6. **Procedimientos:** riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo. 7. **Información:** principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información). 8. **Fraude:** tanto interno como externo. 9. **Mercado:** ligados a la marca e imagen. 10. **Bienes materiales:** principalmente riesgos de protección de activos.
Riesgos estratégicos y de gobierno corporativo	1. De Ética Empresarial y de Buen Gobierno Corporativo. 2. De estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones. 3. Derivados del entorno regulador y de competencia.

1) Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno).

En relación con el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definidas dos líneas de actuación:

— **Interna,** con un fuerte compromiso medioambiental basado en tres pilares: la integración del concepto de sostenibilidad en el negocio; la gestión medioambiental y, por tanto de los impactos directos que genera por su actividad; y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

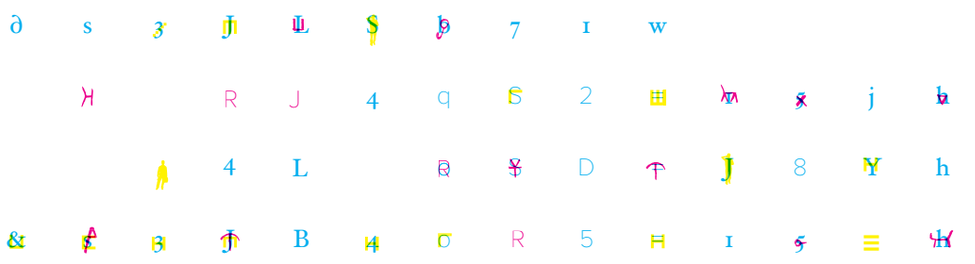
Para ello, MAPFRE tiene definida su Política Medioambiental y Energética, que ha sido revisada en 2010, y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación.

— **Externa,** contribuyendo a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

Respecto a los riesgos relacionados con la ética empresarial y de estructura organizativa, considerados como parte de los riesgos estratégicos y de gobierno, (como ya se ha señalado), MAPFRE aprobó en 2009 el Código Ético y de Conducta con el objetivo de que el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo refleje los valores corporativos y sus principios de actuación, y creó el Comité de Ética como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código.

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

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



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

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

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

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.

Sistema de Actuación Ética

El Sistema de Actuación Ética es una herramienta electrónica pública que está localizada en la página web de MAPFRE México (www.mapfre.com.mx). El propósito de esta herramienta es proporcionar a cualquier persona un método seguro de denuncia de falta de ética de cualquier representante de la organización (Colaboradores, Clientes, Aliados, Proveedores, etc.) Debido a que es un sistema de denuncia anónima, el seguimiento de los casos es estrictamente confidencial.

La incidencia reportada en el sistema es revisada por el área de Auditoría, quien se coordina con otras áreas involucradas y determinan la sanción correspondiente a la falta, la cual puede ir desde un acta administrativa hasta la rescisión de contrato.

Casos reportados en la herramienta de Actuación Ética: 83
78 casos resueltos. 5 en proceso al cierre 2010.

Periódicamente se hacen campañas de Actuación Ética para alentar el uso de este canal de comunicación, fomentando en los Colaboradores la responsabilidad de que en nuestra empresa se vivan Valores tan importantes como éste. La campaña se realiza mediante postales que se envían por correo electrónico a todos los Colaboradores, con la finalidad de recordarles que siempre existe un medio para escucharlos.

El personal de la organización ha sido capacitado en materias relacionadas con el principio de Actuación Ética de la empresa. Para 2010 los resultados obtenidos en esta materia son:

CURSO	No. de participantes 2009	No. de participantes 2010	Horas de formación 2009	Horas de formación 2010
Código de Ética	1,223	224	2,565	1,838.5
Prevención de blanqueo de capitales	995	1,119	1,878	2,128
Aspectos Legales del Contrato del Seguro	2	116	4	164
Seguridad de la Información	168	1,318	498	3,835

En 2010 se impartieron 3,413 horas hombre de formación sobre políticas y procedimiento relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades (Cursos Conoce MAPFRE, Plan de Acogida, Código de Buen Gobierno y otros cursos de intervención cultural), lo que representa un 53.18% del total de empleados formados.

Premios, distinciones y reconocimientos

NOMBRE DEL PREMIO	ENTIDAD QUE LO OTORGA	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN
LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO	**Great Place to Work Institute**	**Abril 2010**	**Posición número 21 en el Ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en México.**
LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR PARA MUJERES EN MÉXICO	**Great Place to Work Institute**	**Diciembre 2010**	**Reconocimiento de pertenecer a las 47 empresas con mejores oportunidades para mujeres en México.**
EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	**Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)**	**Marzo 2010**	**Certificación a la organización por prácticas socialmente responsables en 5 rubros principales.**
MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO MEG:2003	**Instituto Nacional de las Mujeres**	**Agosto 2009**	**Implementación de Modelo oficial que a través de políticas, prácticas y acciones promueve la no discriminación e igualdad de oportunidades.**
LAS EMPRESAS MÁS INNOVADORAS DE MÉXICO	**Information Week**	**Julio 2010**	**Reconocimiento como una de las 50 empresas más innovadoras de México según la revista *Information Week*.**

Principios seguidos para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social

Alcance y perfil

MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras[2]. El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador, en el que MAPFRE desarrolla fundamentalmente sus actividades.

Fiabilidad y verificación

Desde 2007 en MAPFRE se utiliza una herramienta informática para la gestión de los indicadores de responsabilidad social a nivel corporativo. Con la utilización de este programa hemos obtenido datos suficientes para garantizar la calidad y materialidad de los indicadores exigidos por el Global Reporting Initiative que figuran en la tabla situada en la página 62 del presente informe.

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

Claridad, precisión y exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general de contenidos al inicio del Informe que facilita su lectura, y un índice global de indicadores GRI (página 62), que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan.

El Informe está redactado con suficiente detalle para que los diferentes Grupos de Interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo.

Los informes corporativos correspondientes a los últimos cinco ejercicios de MAPFRE se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Grupo (www.mapfre.com) y los informes locales de los dos últimos años están en la página web de MAPFRE México (www.mapfre.com.mx).

Capacidad de respuesta

El informe, además de ofrecer información relevante para los Grupos de Interés con los que MAPFRE interactua, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos a lo largo del ejercicio. Las personas interesadas en consultar o complementar esta información pueden contactar a MAPFRE México a través de:

— Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos: ekassian@mapfre.com
— Coordinación de Desarrollo Organizacional: rodrvara@mapfre.com.mx
— A través de nuestro Portal: www.mapfre.com.mx

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

Periodicidad y comparabilidad

Anualmente se publicará un Informe de esta naturaleza, el presente abarca las actividades desarrolladas por la compañía en México en 2010 y puede compararse con el primer informe elaborado en 2009.

Equilibrio

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

Materialidad, relevancia e inclusividad[3]

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

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

Nivel de aplicación de los indicadores GRI v3

El presente Informe de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación B de la guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst & Young.

3) El Global Reporting Initiative define la materialidad como "el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria".

4

Dimensión Social de MAPFRE MÉXICO

MAPFRE MÉXICO y sus Colaboradores

En MAPRE México consideramos a la gente como la pieza clave para el logro de objetivos institucionales; por ello, buscamos allegarnos al personal idóneo no sólo para cada uno de los puestos de la empresa, sino para su inserción en la cultura y prácticas de la misma.

ESTRUCTURA DE PLANTILLA POR SEXO

	2009						2010					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
Sexo	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%
Hombres	572	50.9	323	70.2	895	56.5	588	51.1	328	66.9	916	55.8
Mujeres	552	49.1	137	29.8	689	43.5	562	48.9	162	33.1	724	44.2
TOTAL	**1,124**	**100.0**	**460**	**100.0**	**1,584**	**100.0**	**1,150**	**100.0**	**490**	**100.0**	**1,640**	**100.0**

ESTRUCTURA DE PLANTILLA POR EDAD

	2009						2010					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
Edad	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%
<30 años	512	45.6	217	47.2	729	46.0	447	38.9	200	40.8	647	39.5
30 a 39 años	455	40.5	196	42.6	651	41.1	508	44.2	236	48.2	744	45.3
40 a 49 años	134	11.9	37	8.0	171	10.8	162	14.1	46	9.4	208	12.7
50 o más	23	2.0	10	2.2	33	2.1	33	2.8	8	1.6	41	2.5
TOTAL	**1,124**	**100.0**	**460**	**100.0**	**1,584**	**100.0**	**1,150**	**100.0**	**1,150**	**100.0**	**1,640**	**100.0**

Edad media 2010: 33.03 años 2009: 33.83 años

ESTRUCTURA DE PLANTILLA POR ANTIGÜEDAD

	2009						2010					
	SEGUROS		RESTO		TOTAL		SEGUROS		RESTO		TOTAL	
Antigüedad	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%
<2 años	499	44.4	243	52.8	742	46.8	338	29.4	254	51.8	592	36.1
2 a 5 años	238	21.2	137	29.8	375	23.7	359	31.1	137	28.0	496	30.2
6 a 10 años	212	18.9	70	15.2	282	17.8	270	23.5	81	16.5	351	21.4
11 a 20 años	150	13.3	10	2.2	160	10.1	149	13.0	18	3.7	167	10.2
20 o más	25	2.2	0	0.0	25	1.6	34	3.0	0	0.0	34	2.1
TOTAL	**1,124**	**100.0**	**460**	**100.0**	**1,584**	**100.0**	**1,150**	**100.0**	**1,150**	**100.0**	**1,640**	**100.0**

Antigüedad media de la plantilla 2009: 4.13 años 2010: 4.04 años

Empleo y Selección

Contamos con herramientas tecnológicas que nos colocan a la vanguardia en el mercado y que están orientadas a la evaluación del personal; nos permite conocer la compatibilidad puesto-persona, mediante la evaluación de competencias; así no sólo sabemos a qué distancia está un candidato de cubrir al 100% con las especificaciones de un puesto, sino que también podemos definir los programas de capacitación necesarios, para poder acercarlo al cumplimiento total de las necesidades de la vacante en cuestión, logrando medir la curva de aprendizaje y el costo que este proceso nos genera.

En MAPFRE México se favorece la contratación de planta sobre la contratación eventual. Esto se refleja en la siguiente tabla:

	SEGUROS				RESTO DE ACTIVIDAD			
Tipo de contrato	Nº hombres 2009	Nº mujeres 2009	Nº hombres 2010	Nº mujeres 2010	Nº hombres 2009	Nº mujeres 2009	Nº hombres 2010	Nº mujeres 2010
Contratos a tiempo indeterminado (contratos fijos)	561	548	577	553	290	133	298	157
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	11	4	11	9	33	4	30	5
TOTAL	**572**	**552**	**588**	**562**	**323**	**137**	**328**	**162**

INCREMENTO PORCENTUAL	SEGUROS		RESTO DE ACTIVIDAD	
Tipo de contrato	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Contratos de tiempo indeterminado (contratos fijos)	2.86%	0.92%	2.76%	18.05%
Contratos temporales (sustituciones, sustituciones maternidad y puntas de trabajo)	0%	**125%**	**-0.09%**	**0.25%**
TOTAL	**2.86%**	**125.92%**	**2.67%**	**18.30%**

MAPFRE México brinda igualdad de oportunidades y buenas condiciones laborales. Opera acorde al Modelo de Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres. Éste nos permite desempeñarnos con gran eficiencia todos los días, pensando que dicho esfuerzo se verá recompensado; sabemos que el eficiente desempeño redituará en los puestos que nos merecemos por capacidad, conocimiento y entrega, y que esas oportunidades se presentan tanto para hombres como mujeres, sin que en algún momento influya esta condición para dar preferencia a uno u otro.

EVOLUCIÓN DE PLANTILLA / ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO

	2009					2010						
	seguros		resto		total	seguros		resto		total		
Alta	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
FUSIONES O ADQUISICIONES					0						0	0
CAPTACIÓN EXTERNA	94	101	109	57	203	158	118	118	96	74	214	192
REINCORPORACIÓN EXCEDENCIAS					0						0	0
REINCORPORACIÓN EXTRANJERO					0						0	0
TOTAL	94	101	109	57	203	158	118	118	96	74	214	192

	2009					2010						
	seguros		resto		total	seguros		resto		total		
Baja	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
VOLUNTARIAS	37	44	43	28	80	72	51	51	37	34	88	85
DESPIDOS	29	28	20	7	49	35	39	39	31	3	70	42
EXCEDENCIAS	12	12	15	22	27	34	12	16	22	12	34	28
JUBILACIONES					0			2			0	2
PREJUBILACIONES	1				1						0	0
FALLECIMIENTOS					0				1		1	0
INVALIDECES					0						0	0

ROTACIÓN Y BAJAS VOLUNTARIAS EN MAPFRE MÉXICO

	MAPFRE MÉXICO			MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS			MAPFRE DEFENSA LEGAL			GRUPO		
	Población Promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población Promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población Promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación	Población Promedio	Bajas por renuncia voluntaria	Rotación
GLOBAL	**1,153**	**102**	**9.65%**	**455**	**69**	**16.53%**	**32**	**2**	**6.90%**	**1,640**	**173**	**11.44%**

Selección

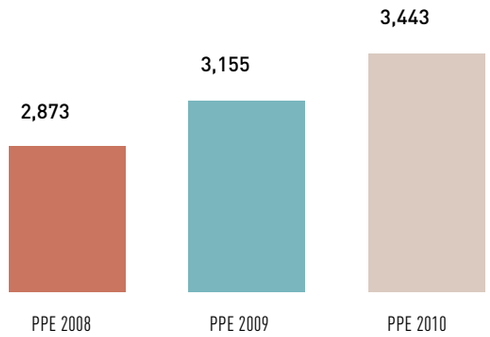
Las políticas de Integración de Personal en MAPFRE México están orientadas al desarrollo de habilidades o competencias que permitan el correcto desempeño en un puesto determinado y no en capacidades físicas específicas.

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

El proceso de selección se lleva a cabo buscando en todo momento el cumplimiento de los requerimientos técnicos y competencias necesarias para realizar las actividades propias del puesto; para ello se cuenta con un formato de Perfil y Descripción de Puesto que ayuda a orientar esfuerzos de reclutamiento y selección a la adecuación de candidatos. En cuestión de prácticas y políticas de contratación, se mantiene una actualización continua y de fácil acceso que permite hacer completamente transparente este proceso.

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

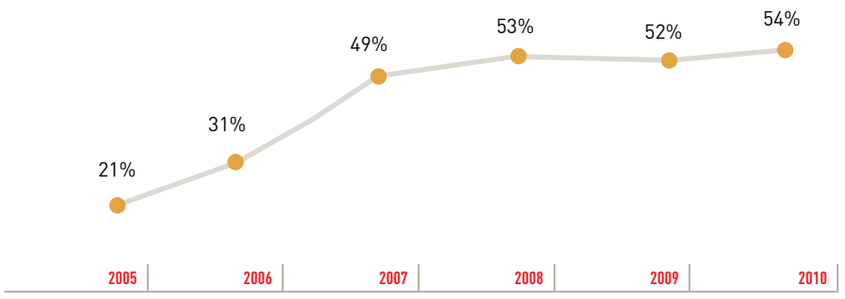
PRIMAS POR EMPLEADO



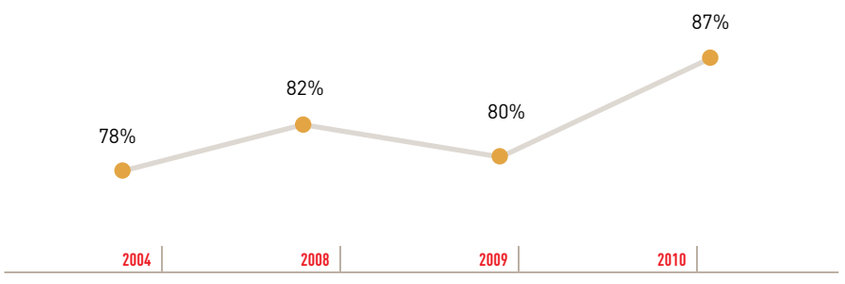
Movilidad y promoción interna

La promoción interna en MAPFRE México constituye una de las principales fuentes de reclutamiento, ya que antes de buscar externamente la cobertura de una plaza vacante, se lleva a cabo una convocatoria interna a través de Intranet, lo que nos permite procesos de cobertura mucho más ágiles y conocer los intereses en cuanto al desarrollo de cada uno de los Colaboradores postulados. Esta práctica ha permitido la generación de un clima de desarrollo y compromiso entre directivos y Colaboradores, que favorece al logro de los objetivos institucionales. Sigue y seguirá siendo política de MAPFRE promocionar de forma interna a sus Colaboradores, en esta materia, el índice de promoción interna es mayor que el externo, demostrando así que lo mejor que tenemos es nuestra gente y esta es una manera de reconocer todo su esfuerzo, dedicación y amor a la camiseta.

TENDENCIA DE PROMOCIÓN INTERNA



TENDENCIA DE PERMANENCIA Comparativo: 2004, 2008-2010



% PERSONAL CON PERMANENCIA
DE MÁS DE UN AÑO EN MAPFRE

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

Siguiendo en la búsqueda de una excelente gestión y optimización de procesos, se continua incrementando la presencia del personal técnico y comercial; tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	Dic 03	Dic 04	Dic 05	Dic 06	Dic 07	Dic 08	Dic 09	Dic 10
Comercial	149	182	247	410	438	506	495	508
Administrativo	357	251	246	177	187	212	207	215
Centro telefónico	167	132	146	95	100	117	113	111
Técnico	412	420	438	442	450	515	578	618
Ajustadores	96	118	149	148	142	141	165	159
Abogados MAPFRE Defensa Legal	31	30	26	27	27	30	26	29
Total	**1,212**	**1,133**	**1,252**	**1,299**	**1,344**	**1,521**	**1,584**	**1,640**

Bienvenida y Programa de Inducción a la Empresa

Cuando un Colaborador se integra a la empresa debe llevar a cabo algunos pasos para su adecuada integración a nuestra cultura, procedimientos y formas de trabajo. A continuación se describen:

Durante los primeros meses, al nuevo Colaborador se le programa para los cursos básicos en línea con los que contamos todos los que formamos parte de MAPFRE, con la finalidad de involucrarlo tanto en la empresa como en las nuevas tecnologías educativas que empleamos para asegurar el desarrollo de nuestro personal.

Los cursos en línea que deberá cursar durante este periodo son:

- **Introducción al e-learning:** presenta al participante las ventajas de los cursos en línea y algunos tips para aprovechar cualquier curso en esta modalidad.
- **Inducción a MAPFRE:** da a conocer al participante la historia de MAPFRE en el mundo, en México y las características fundamentales de su Cultura Organizacional.
- **Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita:** este curso es requisito legal por parte de SHCP, pues nos exige a todos los empleados del Sistema Financiero Mexicano tomarlo y realizar una evaluación de forma anual. Da a conocer los lineamientos para prevenir el lavado de dinero que se lleva a cabo a través de las compañías aseguradoras.
- **Seguridad de la Información:** MAPFRE en todo el mundo se preocupa por la seguridad de la información de sus clientes; estamos conscientes de que, por la esencia de nuestra actividad, manejamos información confidencial de los clientes, y es importante que garanticemos que no se le dé un mal uso. Este curso contiene las normas y lineamientos que debemos seguir los Colaboradores de la empresa para manejar adecuadamente la información de nuestros clientes, nuestros usuarios informáticos y las herramientas de trabajo diarias.

— **Trébol Alianza (Estrategia de Calidad):** contamos con una filosofía de calidad interna de orientación a todas las actividades hacia el cliente, por lo que impartimos este curso al personal de nuevo ingreso para que entienda la importancia de dicha filosofía y cómo aplicarla a su propia labor.

— **Plan Futuro Seguro:** mediante este curso, el colaborador puede aprender perfectamente de qué se trata el plan de pensiones que MAPFRE nos proporciona como prestación, así como de qué se compone su ahorro y las formas que tendrá en el futuro para disponer de él.

— **Bases de la Actividad Aseguradora:** en este curso el participante puede aprender los fundamentos que cimentan al ramo asegurador en México; si no ha tenido contacto anterior con este ramo, lo apoya a familiarizarse con la terminología básica y las funciones indispensables de las aseguradoras.
— **Nuestras Competencias MAPFRE:** este curso hace del conocimiento del participante las Competencias Institucionales que todo colaborador debe practicar y desarrollar diariamente, al igual que los niveles de cumplimiento de las mismas.

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

— **Actuación Ética:** en este curso el participante identifica los aspectos del Código de Buen Gobierno, así como del Código Ético y de Conducta enfocados en la actuación ética y su aplicación en las labores cotidianas.

PLAN DE BECARIOS

El programa de Becarios de MAPFRE México ha demostrado ser una exitosa herramienta de atracción de colaboradores competitivos. En 2010 este programa tuvo un total de 40 participantes, de los cuales más de 50% actualmente ocupa una posición en la organización.

MAPFRE México, preocupado por la creación de oportunidades para los jóvenes del país y como parte de la Responsabilidad Social que siempre lo ha caracterizado, implantó un Plan de Becarios con el que busca la creación de un semillero que en el momento adecuado pueda integrarse y hacer carrera en la empresa. Adicionalmente, está el Programa Máster, el cual inicia con la aplicación de los planes de carrera para los participantes dentro de la organización.

Becarios

Se integran al programa jóvenes estudiantes del último año de carrera o recién egresados con diversos perfiles, desde Actuarios hasta Ingenieros Agrónomos o Mercadólogos, de universidades tanto públicas como privadas.

El enfoque de estos becarios va hacia todas las áreas de la organización.

Programa Máster

En 2010 inició la primera generación del Programa Máster, con 46 participantes. Éstos son integrantes de las cuatro Unidades de Negocio de la Compañía, la Dirección Comercial, la Dirección de Administración y Finanzas y las Empresas Filiales. A través de este programa se busca perfilar a los futuros líderes de la Compañía, quienes participan en un programa de formación Institucional que tiene como objetivo desarrollar y potenciar habilidades de dirección, que les permitan asumir mayores responsabilidades.

La dirección a la que el participante pertenece establece las competencias técnicas a desarrollar, mientras que RRHH lleva el seguimiento de las gerenciales, todo a través de un Plan Individual de Desarrollo Master.

El programa tiene una duración de 18 meses y la posibilidad de promoción de los participantes se irá generando con los movimientos estructurales de la organización.

Las principales Universidades con las que actualmente se relaciona la organización para el cumplimiento de estos programas son:
— Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
— Universidad Anáhuac (UA)
— Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores Monterrey (ITESM)
— Universidad La Salle (ULSA)
— Universidad del Valle de México (UVM)
— Universidad Panamericana (UP)
— Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
— Universidad Iberoamericana (UIA)
— Universidad Tecnológica de México (UNITEC)
— Instituto Politécnico Nacional (IPN)
— Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)

Evaluación y Desarrollo

— **Gestión del Talento, implementación del Modelo Institucional de Competencias**

Como elemento fundamental del Proyecto de Gestión del Talento, se aplica desde 2009 el Modelo de Competencias, en el cual se encuentran definidos los conocimientos, habilidades y actitudes básicas que deben tener todos los Colaboradores de MAPFRE México, incluyendo los puestos estratégicos, tácticos y operativos. Con esta herramienta aseguramos que el personal que labora con nosotros cuente con las competencias institucionales que la empresa requiere como base.

— **Modelo de Gestión del Desempeño**

El objetivo de este modelo es mejorar los sistemas de Gestión y Evaluación del Desempeño, permitiendo la revisión formal y periódica entre jefe y Colaborador de los resultados obtenidos, con base en objetivos preestablecidos, además de formalizar periódicamente los compromisos establecidos y los criterios de evaluación, y valorar el desempeño durante un periodo determinado y acordar acciones para mejoras.

— **Modelo de Gestión del Talento MAPFRE y el Modelo de Competencias**

El objetivo de implantar este modelo es atraer, desarrollar y retener al mejor Talento, así como gestionar el modelo de Cultura Organizacional, mediante una efectiva planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de procesos capaces de promover el desempeño eficiente de nuestros Colaboradores, a fin de contribuir a la estrategia del negocio.

A partir de 2009 se ha establecido el tablero de control de Recursos Humanos, entre otras áreas, para generar indicadores cuantitativos que reflejen el desempeño y el impacto que el área tiene dentro de la organización.

Las competencias institucionales de MAPFRE México son:

— Vocación de servicio al cliente
— Sinergia
— Sensibilidad a Alineamientos
— Comunicación Efectiva
— Flexibilidad
— Enfoque a Resultados
— Innovación
— Excelencia

Los candidatos que ocuparán puestos relacionados al manejo de personal, tales como Coordinadores, Responsables y Directores, deberán contar con las competencias de liderazgo:

— Orientación al Desarrollo
— Dirección de Personas
— Persuasión
— Perspectiva Estratégica
— Toma de Decisiones

Como parte de la estrategia de Gestión del Talento, se implementó el Proyecto de Identificación del Talento MAPFRE, donde luego de realizar una evaluación de competencias, se entregó un diagnóstico y un Plan de desarrollo individual al 100% de los Colaboradores de la Compañía. Los Colaboradores iniciaron su plan de desarrollo en 2010 y se integrarán a los programas institucionales de formación para fortalecer sus áreas de oportunidad a lo largo de 2011. Los resultados de este diagnóstico institucional fueron la base para elegir a los integrantes de la primera generación de planes de carrera en MAPFRE.

Como parte de las acciones del Programa de Desarrollo Directivo, se llevó a cabo un diagnóstico de habilidades para el grupo directivo de MAPFRE. A través de sesiones de *Assessment* y evaluaciones de 360°, se lograron identificar fortalezas y áreas de mejora que serán la base para generar planes de formación directiva que consoliden las habilidades requeridas de los Ejecutivos.

Se desarrolló el Sistema de Gestión de Desempeño y Talento. Este Sistema nos permitirá contar con una herramienta de Gestión que permita evaluar el desempeño y apoye el desarrollo profesional de los colaboradores y de esta forma fortalecer el Modelo de la Cultura Organizacional en MAPFRE, alineando los esfuerzos al Plan Estratégico de la Organización. Este Sistema le permitirá a MAPFRE:

Conseguir la revisión formal y periódica de los resultados obtenidos por el Colaborador en conjunto con su jefe inmediato, con base en objetivos preestablecidos.

— Formalizar periódicamente los compromisos establecidos y los criterios de evaluación.
— Valorar el desempeño durante un periodo determinado y acordar acciones para mejoras.
— Clasificar al personal en función a su desempeño.
— Identificar personal de alto potencial.
— Brindar oportunidad y claridad en la evaluación.
— Establecer planes de acción individuales para fortalecer áreas de oportunidad.

Formación y desarrollo profesional

Una de las fortalezas de MAPFRE México es la inversión en materia de formación y desarrollo, pues destina un amplio presupuesto anual para preparar a su personal en diversos temas, que van desde lo técnico hasta el desarrollo personal y profesional; se integran programas de capacitación, donde se imparten cursos permanentes e innovaciones del mercado, en cuanto a tendencias del capital humano en México y el mundo.

La formación para MAPFRE es un objetivo institucional constante, pues tenemos la firme creencia de que el conocimiento genera mejores oportunidades para nuestros Colaboradores y apoya en gran medida a sus planes de carrera.

El promedio de horas de capacitación que se les proporciona al año es de 118 horas por empleado.

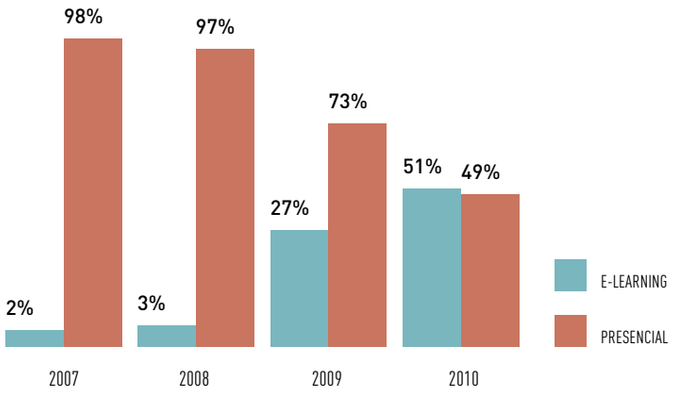
La Formación en MAPFRE México se clasifica en 3 tipos:

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

Los principales objetivos de Formación son:

- Proporcionar herramientas a los Colaboradores que les permitan mejorar el desempeño en su puesto.
- Fomentar la mejora de las competencias de los Colaboradores.
- Apoyar a los procesos de Venta y Gestión que se llevan a cabo en la Institución.

EVOLUCIÓN E-LEARNING MÉXICO



FORMACIÓN POR CONTENIDOS 2010

CONTENIDO	Nº horas	Asistencias
Técnica	40,929	10,832
Comercial	14,126	4,843
Corporativa	45,729	10,317
TOTAL	**100,784**	**25,992**

FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA	Nº horas	Asistencias
Directivos	129.0	44
Jefes	11,116.0	2,043
Técnicos	38,682.0	7,748
Administrativos	14,032.5	4,320
TOTAL	**63,958.5**	**14,155**

INVERSIÓN EN FORMACIÓN 2010

	Importe
Costes Directos	6'479,337.00
Costes Indirectos	1'633,615.00
TOTAL	**8'112,952.00**

Importes en pesos mexicanos

NOMBRE DEL PROGRAMA	Nº Participantes	%	HHC
Taller de Valores 1 (2010)	57	3.40%	251
Taller de Valores 2 (2010)	57	3.40%	251
Valores y Principios MAPFRE (2010)	586	34.43%	2,536

A partir de 2010 se integra un nuevo esquema de Capacitación basado en un modelo de Escuela de Negocios, llamado "Escuela de Liderazgo para Ejecutivos MAPFRE" cuyo objetivo es apoyar a la profesionalización de los mandos medios de la Institución, proporcionándoles todo un entorno formativo consistente en talleres presenciales, cursos en línea, comunidades virtuales y otros medios interactivos para fomentar el Liderazgo como Hábito.

Uno de los proyectos más ambiciosos implementados durante 2010 fue la Escuela de Liderazgo para Ejecutivos MAPFRE. Consiste en un esquema "*blended*", donde se combina la vanguardia en formación en línea con los mejores talleres de desarrollo de habilidades que existen en el mercado, dando como resultado un plan de estudios ad hoc para las necesidades del negocio, en donde los mandos medios de MAPFRE se prepararán durante un año para enfrentar los nuevos retos de su puesto.

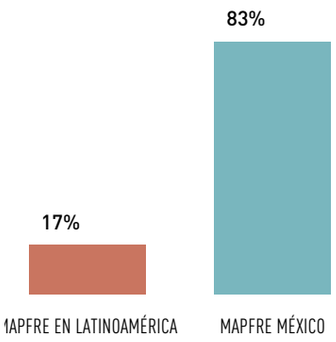
Al final del periodo de estudio, se le proporciona al participante un Diploma de la Nebrija Business School de España, con validez internacional, que le brinda al Colaborador la oportunidad de competir por mejores puestos dentro de la organización e ir elevando su nivel de conocimiento y habilidades para desempeñar su puesto y dirigir a los Colaboradores hacia el logro de los objetivos de MAPFRE México.

Se cuenta ya con un amplio catálogo de cursos de e-learning que apoyan la mezcla de modalidades (presencial, en línea, etc.) que resulta idónea para fijar conocimientos, hacer el aprendizaje ágil y eficaz, y ahorrar costos y tiempos en los programas de Capacitación.

Desempeño en formación e-learning en América Latina

MATRICULACIONES	2007	2008	2009	2010
México	16	305	6,885	13,014
Otros países	139	892	1,135	1,438
TOTAL	**155**	**1197**	**8,020**	**14,452**

MATRICULACIONES E-LEARNING EN LATINOAMÉRICA



Compensaciones

Durante 2010, MAPFRE México pagó un total de $ 490'787,533.63 en retribuciones, tal como se describe en la siguiente tabla:

Retribuciones

TIPO DE RETRIBUCIÓN	Importe en moneda local	Importe en euros
Retribuciones fijas	317'067,087.32	19'181,428.04
Retribuciones variables	53'566,995.80	3'240,612.21
Seguros sociales	56'423,059.67	3'413,393.89
Beneficios sociales	40'351,679.12	2'441,132.68
Indemnizaciones	21'066,276.43	1'274,434.60
Otros complementos	2'312,435.29	139,894.09
Total	**490'787,533.63**	**29'690,895.51**

ANTIGÜEDAD	Días de Vacaciones
De 1 a 10 años cumplidos	20 días hábiles
De 11 a 15 años cumplidos	25 días hábiles
De 16 años cumplidos en adelante	30 días hábiles

Ausentismo

Tasa de ausentismo

Durante 2010, las horas perdidas por accidentes laborales y horas de ausentismo han sido las siguientes:

	2010
Número total horas perdidas por accidentes laborales	16,896
Número total de horas perdidas por ausentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	52,464

Tasa de ausentismo. Entidades de Seguros

	2010 Hombres	2010 Mujeres	2010 Total
Nº de accidentes laborales	7	19	26
Nº total de horas perdidas por accidentes laborales	2,232	2,976	5,208
Nº total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	7,336	33,640	40,976
Nº total de horas teóricas de todos los empleados	9,568	36,616	46,184

Tasa de ausentismo. Entidades de NO Seguros

	2010 Hombres	2010 Mujeres	2010 Total
Nº de accidentes laborales	24	21	45
Nº total de horas perdidas por accidentes laborales	7,472	4216	11,688
Nº total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	7,080	4,408	11,488

Calidad de Vida

MAPFRE México tiene una amplia variedad de beneficios sociales. En la siguiente tabla se muestran los colaboradores que tuvieron acceso a ellos:

TIPO DE BENEFICIO	Nº empleados con derecho a este beneficio 2009	Nº empleados con derecho a este beneficio 2010
Sistemas de previsión social privado	1,126	1,150
Seguro de Vida	1,126	1,150
Descuentos en seguros de la compañía	1,126	1,150
Premios de natalidad nupcialidad	551	563
Premios de permanencia en la empresa	490	514
Préstamos	799	849
Plan de pensiones	1,126	11,50

Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y familiar

En cuanto a la equidad de género, somos una empresa en la que valoramos a la mujer y le reconocemos su esfuerzo como Colaboradora. Por tal motivo, en 2009 MAPFRE México obtuvo la certificación en el Modelo de Equidad de Género basado en la norma MEG:2003, expedida por el Instituto Nacional de las Mujeres.

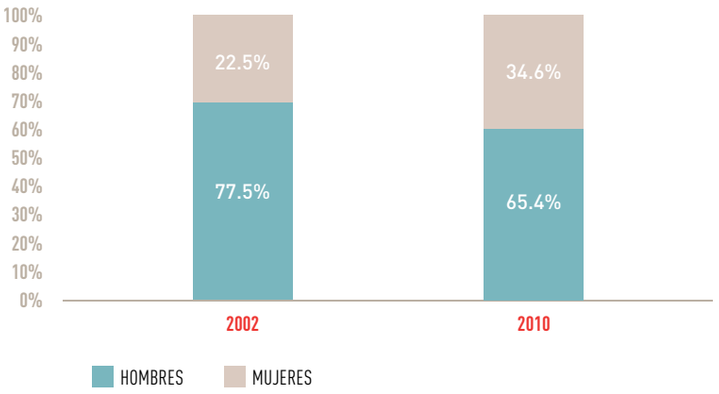
En MAPFRE entendemos la equidad de género como "el proceso de ser justo y transparente con mujeres y hombres, reconociendo las condiciones y características específicas de cada persona o grupo de personas (género, preferencia sexual, clase, religión y/o edad). Es reconocer la diversidad sin que signifique motivo de discriminación".

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR NIVEL Y GÉNERO

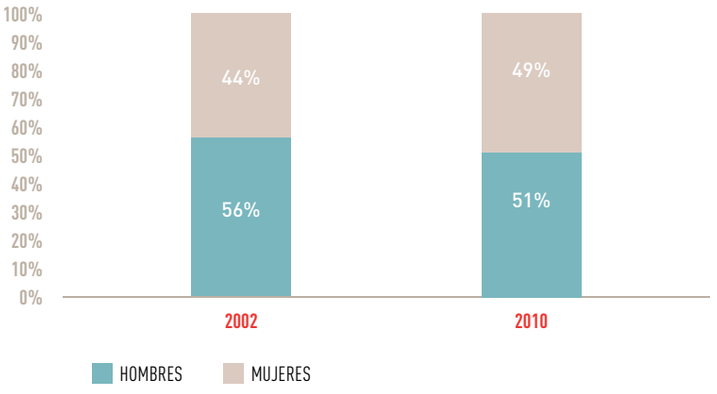
NIVEL	ÁREA	2010		
		Hombres	Mujeres	Total
ALTA DIRECCIÓN	SEGUROS	9	1	10
	RESTO	0	0	0
DIRECTORES	SEGUROS	22	2	24
	RESTO	0	0	0
JEFES Y MANDOS	SEGUROS	182	109	291
	RESTO	4	6	10
TÉCNICOS	SEGUROS	255	223	478
	RESTO	215	73	288
ADMINISTRATIVOS	SEGUROS	39	47	86
	RESTO	78	35	113
PERSONAL DE APOYO	SEGUROS	7	3	10
	RESTO	2	1	3
COMERCIALES	SEGUROS	74	177	251
	RESTO	29	47	76
	SEGUROS	588	562	1,150.00
	RESTO	328	162	490
TOTAL		**916**	**724**	**1,640.00**

MAPFRE México ha formado un Comité de Equidad de Género, integrado por representantes de las áreas de RRHH, Comunicación y Desarrollo de Procesos. Para que este grupo se encargue de cumplir los requisitos del Modelo de Equidad de Género en toda la organización, dicho comité opera bajo la responsabilidad del Coordinador y se encarga de realizar las evaluaciones al sistema y dar seguimiento a las Acciones Afirmativas y/o a Favor del Personal que se hayan definido.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO EJECUTIVOS



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO TOTAL PLANTILLA



Capacidades diferentes

MAPFRE México no tiene política en contra ni prejuicio para contratar personas con capacidades diferentes. De hecho, hemos encontrado que la población con capacidades diferentes posee un especial sentido de la vida, lo que eleva su compromiso y deseo por ser incluida en la población económicamente activa.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA	SÍ/NO	Núm. de empleados
Permisos retribuidos y no retribuidos	SÍ	1,150
Programas de formación relacionados con la conciliación (gestión del tiempo, gestión de reuniones, uso del correo electrónico)	SÍ	1,640

MAPFRE Jr's

El programa es anual y consiste en que durante un mes de verano, los hijos y hermanos menores de los colaboradores de MAPFRE México, pueden asistir a trabajar en nuestras instalaciones, realizando las funciones que su jefe inmediato les asigne; por este periodo laboral reciben un "sueldo" y cuentan con la oportunidad de conocer el ambiente laboral en el que se desarrollan sus familiares. En 2010 tuvimos la participación de 89 "pequeños colaboradores".

Testimonios:

"Me gustó trabajar en MAPFRE porque el jefe que me tocó me enseño lo importante que son los procesos y el Trébol Alianza que es muy importante para atender a la gente. Me gustaría volver a trabajar este verano nuevamente en MAPFRE."

- Diego Durán Díaz

"El programa MAPFRE Junior es una experiencia que me ha gustado mucho. Ya tengo un panorama más amplio acerca de las diferentes áreas de trabajo que hay, conocí más de cerca el trabajo de mi mamá y cómo se comporta en él. He participado 4 veces y he aprendido acerca de trabajos de oficina, que me han hecho valorar lo que es trabajar, como relacionarme con mayor facilidad. Además he conocido gente, lo he disfrutado mucho."

– Diego Estrada García

"Para mí, MAPFRE Jr. fue una experiencia muy agradable, a pesar de que es mi primera vez trabajando. Ahí me gustó todo, desde las instalaciones hasta el personal. Es grato trabajar en una empresa así y aprendí lo duro que es el trabajo de cada uno de los miembros que conforman la empresa."

-Paulina Miguel Montesinos.

Salud y Seguridad en el Trabajo

MAPFRE México proporciona un entorno de trabajo seguro y saludable, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad. Las Normas Generales de Actuación ante Emergencias se encuentran publicadas en el portal Mi MAPFRE y están al alcance de todos los colaboradores. Estas normas indican las instrucciones que deben seguirse en caso de una emergencia, accidente y/o desastre natural. Los temas que la normatividad cubre son los siguientes:

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

Existe un Plan de Emergencias, brigadas de incendio, evacuación y primeros auxilios, así como los procedimientos para que los miembros sepan cómo responder ante una emergencia y cumplir con las normas legales.

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

PROMOCIÓN DE LA SALUD

MAPFRE México siempre se ha preocupado por el cuidado de su capital humano, que es el motor para alcanzar las metas y objetivos planteados a largo de los años por la empresa. Por esta razón, desde hace tiempo MAPFRE ofrece las herramientas necesarias que ayudan a lograr el anhelado equilibrio físico, mental, laboral y familiar de sus Colaboradores, lo que sería muy difícil de lograr sin el invaluable apoyo didáctico que ofrece la Clínica Mayo, institución reconocida mundialmente por su seriedad y continuos trabajos de investigación en las diferentes ramas de la medicina, con artículos médicos y publicaciones para el cuidado de la salud, así como con consejos prácticos.

Con el fin de fomentar la salud para todos sus colaboradores, MAPFRE México convocó en enero 2010 a revisiones médicas (*check ups*) gratuitas a quienes quisieran participar. La idea de esta promoción fue que los interesados obtuvieran, de forma confidencial, datos clave sobre su estado general de salud y con ello obtuvieran recomendaciones médicas adecuadas para emprender acciones específicas para mejorar. Participaron 256 personas en el Distrito Federal, 108 en Monterrey y 90 en Guadalajara.

Durante 2010, como cada año, se realizó la campaña gratuita de vacunación anual contra la influenza estacional para todos los Colaboradores. De igual manera, los familiares directos de los empleados pudieron acudir a vacunarse a un precio especial.

Se diseñó un programa integral de Promoción de la Salud y el Bienestar, y los acompañamos en su implementación total, desde el diagnóstico hasta la medición de resultados e impacto.

Se tiene como objetivo único impulsar la consulta, participación y compromiso del empleado en todas las iniciativas de salud y bienestar. Para ello, se realiza un

plan estratégico de promoción y comunicación que ofrece una serie de recomendaciones y actividades efectivas para entrar en acción.

El Programa Bienestar Total ofrece una herramienta electrónica de medición que en menos de 5 minutos ayuda al empleado a identificar los principales 8 factores de riesgo por estilo de vida, basado en:

i.	**Tabaquismo**
ii.	**Sobrepeso**
iii.	**Alimentación saludable**
iv.	**Actividad física**
v.	**Estrés**
vi.	**Atención preventiva**
vii.	**Seguridad en el hogar**
viii.	**Problemas del sueño**

Dentro del portal Mi MAPFRE se publican artículos sobre cuestiones médicas y de salud con el fin de que sean referencia para sensibilizar y promover la salud y prevención de enfermedades de los colaboradores.

En 2010 se editaron notas sobre los siguientes temas:

- Aftas (175 visitas)
- Cáncer de pulmón (116 visitas)
- Fractura de cadera (108 visitas)
- Influenza estacional (73 visitas)

COMUNICACIÓN INTERNA

Para MAPFRE México es de suma importancia mantener una relación estrecha con sus Colaboradores y Agentes, por lo que ha establecido un programa de comunicación constante.

La comunicación se lleva a cabo a través de distintos canales como son: Comunicados, Portal Interno Mi MAPFRE, Boletín Mi MAPFRE con una publicación bimestral, material electrónico (postales, banner, wallpaper y screensaver), además de la implementación de distintas campañas con el objetivo de generar más valor y sentido de pertenencia tanto a los Colaboradores como a los Agentes. Las diferentes campañas que se realizan durante el año buscan generar un valor agregado a las acciones que MAPFRE como empresa realizó; además de mantener una comunicación directa con nuestros Colaboradores.

El Boletín se entrega a cada uno de los Colaboradores de forma impresa y electrónica, así como a nuestra fuerza de ventas. Dentro de éste, se resaltan las actividades y resultados más sobresalientes del bimestre, al igual que los eventos realizados por la Empresa. Se ofrece un espacio a los Aliados, donde se realiza un reportaje sobre las actividades más sobresalientes.

Una de nuestras herramientas más utilizadas es el Portal Interno Mi MAPFRE. Su función principal es comunicar a los Colaboradores acerca de diversos temas relacionados con la empresa y el sector asegurador, así como también aclarar muchas de las dudas que pueden surgir en el día a día, como días festivos, calendarios, actividades, entre otras. Cuenta con diferentes secciones para ofrecerle al Colaborador información adicional por ejemplo, noticias del Grupo MAPFRE, información del sector asegurador, Fundación MAPFRE y más.

Durante el año, se llevaron las siguientes campañas de comunicación interna, fomentando así el orgullo de colaboradores, buscando incrementar su sentido de pertenencia.

- Bienvenidos 2010
- ESR
- Great Place to Work
- Modelo de Equidad de Género
- MAPFRE se une al festejo del Bicentenario
- Torre MAPFRE, render de la nueva torre que albergará la sede social de nuestra Empresa
- MAPFRE Cuida el Medio Ambiente
- Atención a Clientes, reforzar números de atención telefónica
- Difusión del comercial de TV de Rafael Nadal
- Actuación Ética
- Gaby la experta en Seguros presenta Seguros Básicos en TV
- Publicación del Primer Informe Anual de Responsabilidad Social
- Great Place to Work Mujeres

Comunicación Ascendente

Se lleva a cabo a través de la sección "Exprésate/Contáctanos" del Portal Mi MAPFRE, donde los Colaboradores pueden dar su opinión y sugerencias sobre algún tema en particular sobre la Empresa. Estos comentarios se canalizan al área correspondiente para ser atendidos a la brevedad.

El apartado de Actuación Ética es también un espacio de comunicación dentro del mismo portal, donde se pueden notificar aquellas prácticas que se ubiquen fuera de las normas Institucionales, con la finalidad de corregirse y en su caso sancionarlas.

Comunicación Descendente

La mayoría de las noticias que deben transmitirse por parte del Presidente, Directores Generales y Directores Ejecutivos se presentan a través de comunicados institucionales, enviados a todos los Colaboradores con la finalidad de darles a conocer las acciones o estrategias a seguir en determinado momento por parte de la Empresa.

Contamos con la revista institucional "El Mundo de MAPFRE", esta última con temas internacionales que han sucedido en alguna de las sedes de la red MAPFRE alrededor del mundo.

Debido a la importancia de ciertas áreas de la empresa, contamos con medios específicos de comunicación, como en el caso de RRHH, donde a través del Boletín Electrónico de Formación se ha creado un canal de información donde los Colaboradores pueden enriquecer sus conocimientos acerca de algún tema en específico, dichos temas los estipula el Área de Formación de nuestra empresa.

Actividades sociales para empleados y sus familiares

En MAPFRE México se realizan diversas actividades sociales tanto para familiares como para los colaboradores:

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. Los dibujos ganadores se integran en el calendario que se distribuye anualmente a todos los colaboradores de la empresa.

Eventos de Integración

El año pasado llevamos a cabo diversas actividades para fomentar el compañerismo y acercamiento de los Colaboradores fuera del área de trabajo. Dentro de estos eventos contamos con el Torneo Nacional de Boliche, en donde participaron alrededor de 400 Colaboradores de todo el país.

Mundial de Futbol 2010

Con el objetivo de que los colaboradores no perdieran la actuación de la Selección Nacional durante el Mundial de Futbol Sudáfrica 2010, MAPFRE instaló pantallas en lugares previamente definidos en el edificio corporativo y divisionales para transmitir los partidos en vivo.

Tomando las debidas precauciones para poder seguir atendiendo a nuestros clientes, los colaboradores disfrutaron de ver la ceremonia y el partido de inauguración y todos los partidos subsecuentes donde participó nuestra Selección.

MAPFRE MÉXICO y sus Clientes

El principio básico de la relación con nuestros clientes es satisfacer sus necesidades. Para ello realizamos un adecuado análisis de sus expectativas y buscamos que los productos y servicios que ponemos en oferta sean adecuados a cada uno de ellos. Es necesaria una extraordinaria cercanía al cliente para conocerlo y evaluar convenientemente lo que es más apropiado para cada uno. Esto le ha permitido a MAPFRE México alcanzar una buena posición de liderazgo en el segmento de las aseguradoras.

Implementamos un proceso de mejora continua para incrementar la calidad de los distintos aspectos de la organización y con ello entregar productos y servicios que eleven el grado de satisfacción de los clientes.

Productos y servicios en 2010

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
AUTOMÓVILES	**Seguro Básico Estandarizado Autos**	Es un seguro que cubre Responsabilidad Civil Bienes y Personas y tiene un precio accesible.
	Paquete Básico	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica.
	Paquete Limitado	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total.
	Paquete Pérdida Total	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (P.T.).
	Paquete Amplio	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (Deducible 5%).
	Paquete Amplio Plus	Cobertura y extensión de Responsabilidad Civil para bienes y personas, Defensa Jurídica, Asistencia Completa, Gastos Médicos Ocupantes, Robo Total, Daños Materiales (Deducible 5%), Accidentes al Conductor, Devolución Prima y Deducible y Auto Sustituto.
	Coberturas Adicionales 2010	Garantía sobre ruedas, Responsabilidad Civil y Cobertura Integral en el Extranjero

YO LE DOY VIDA A MAPFRE

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
VIDA, INVERSIÓN Y AHORRO	**Seguro Básico Estandarizado Vida**	Es un seguro que ofrece cobertura por fallecimiento. Es sencillo de adquirir y no requiere de exámenes médicos.
	Plan Ahorro Mixto	Es un seguro que construye un capital a un plazo determinado y otorga protección por fallecimiento. En este plan existe la garantía de que el Capital será cubierto al 100% por cualquiera de los dos eventos que ocurran.
	Plan Sistemático de Jubilación	Es un seguro que garantiza un capital de ahorro que se pagará a la edad de retiro del asegurado y brinda protección en caso de fallecimiento.
	Plan Educacional Superación	Brinda un esquema de ahorro para el padre o tutor para asegurar la educación de sus hijos, siendo los asegurados principales los menores de edad. Garantiza un capital al vencimiento para que los hijos tengan una educación de calidad y cuenten con los recursos económicos necesarios para solventar sus necesidades principales en esa etapa de su vida. Además el Contratante o Tutor y su Cónyuge tiene acceso a coberturas de protección por fallecimiento e invalidez.
	Plan Prima Única	Este plan garantiza un monto de ahorro a un plazo predeterminado con un sólo pago. En este plan existe la garantía de que el Capital será cubierto al 100% por cualquiera de los dos eventos que ocurran.
	Plan de Ahorro de Devolución de Primas	Este es el Plan Ideal para generar un ahorro a mediano o largo plazo, ya que ofrece una cobertura por fallecimiento GRATIS desde el momento de su contratación y hasta el término del mismo. Es GRATIS porque al llegar al vencimiento del plazo contratado, se le devuelve al Contratante el monto de las primas que pagó por la cobertura de fallecimiento.
	Plan Temporal Uno Venta Masiva	Este plan ofrece protección en caso de fallecimiento, pagando a los beneficiarios la suma asegurada contratada en caso de ocurrir el evento previsto. Ofrece protección por muerte natural pagando la suma asegurada contratada o bien por muerte accidental pagando el doble de la suma asegurada contratada. Tiene la opción de contratar la cobertura de servicios funerarios.
	Plan Servicios Funerarios	La pérdida de un ser querido siempre se traducirá en momentos difíciles, que además estarán acompañados de fuertes gastos. Con este plan MAPFRE proporcionará el servicio funerario en el momento que ocurra el deceso de cualquiera de los asegurados estipulados en la póliza, siempre y cuando éste ocurra durante la vigencia de la cobertura. Este plan está diseñado para que puedas incluir a tu familia, cónyuge e hijos solteros menores de 26 años.
	Plan Protección Temporal	Está orientado a otorgar protección por fallecimiento durante un plazo y monto determinados, además de ser un Plan accesible para todos los bolsillos.
	Plan Protección Vida Entera	Cubre necesidades de tipo permanente; esto es, se contrata una protección para toda la vida del asegurado. La compañía se compromete a pagar la suma asegurada al ocurrir el fallecimiento en cualquier época en que éste ocurra.
	Plan Protección Meridiano	Es un plan con temporalidad predefinida diseñado para la venta rápida a través de descuento por nómina o pago de contado, ya que va dirigido a todos los empleados administrativos, que se encuentren en servicio activo, de cualquier tipo de empresa.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	**Gastos Médicos Mayores Individual / Familiar**	Otorga protección al asegurado por los gastos que puedan presentarse como consecuencia de accidente o enfermedad.
	Recuperación Médica 15	Seguro individual de Gastos Médicos que cubre las causas de reclamación más frecuentes, así como Accidentes Infantiles.
	Previcáncer	Seguro individual de Gastos Médicos que indemniza al asegurado por el diagnóstico de cáncer.
	Hospitalización Diaria	Seguro individual de Gastos Médicos que indemniza al asegurado cuando se encuentre internado en un hospital.
	Indemnización Diaria por Incapacidad	Seguro individual de Gastos Médicos que indemniza al asegurado en caso de que sufra incapacidad temporal.
	Básico Estandarizado de Gastos Médicos	Seguro individual o familiar que otorga una indemnización por diagnóstico o tratamiento de eventos cubiertos y por hospitalización.
	Accidentes Personales Individual / Familiar	Seguro de Accidentes Personales con contratación individual o familiar que otorga una indemnización a los asegurados en caso de sufrir algún accidente.
	Accidentes Personales Vacacional	Seguro individual o familiar de Accidentes Personales que protege a los asegurados por accidentes que les puedan ocurrir en viajes de placer, en cualquier parte del mundo.
	Accidentes Personales Vacacional Deportes Extremos	Seguro individual o familiar de Accidentes Personales que protege a los asegurados por accidentes que les puedan ocurrir, incluida la práctica amateur de deportes extremos, durante sus viajes de placer en cualquier parte del mundo.
	Accidentes Personales del Trabajo	Seguro individual de Accidentes Personales que protege al asegurado por accidentes que le ocurran mientras esté realizando su actividad laboral habitual.
	Accidentes Personales Viajes de Trabajo	Seguro individual de Accidentes Personales que protege al asegurado por accidentes que le puedan ocurrir en los viajes que realice con fines laborales.
	Accidentes Personales del Estudiante	Seguro individual de Accidentes Personales que protege al asegurado por accidentes que le puedan ocurrir en la escuela.
	Renta Mensual Segura	Seguro individual de Accidentes Personales que protege a los asegurados por accidentes que les puedan ocurrir, otorgando además el pago de rentas mensuales en caso de Muerte o Gran Incapacidad.
	Básico Estandarizado de Accidentes Personales	Seguro individual de Accidentes Personales que protege al asegurado por Muerte Accidental.
	Plan Universal	Seguro de Accidentes Personales con contratación individual que otorga una indemnización al asegurado en caso de sufrir algún accidente.
	Plan Hombre	Seguro de Accidentes Personales con contratación individual que otorga una indemnización al asegurado.
	Plan Mujer	Seguro de Accidentes Personales con contratación individual que otorga una indemnización a la asegurada.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
HOGAR	**Hogar Bien Seguro**	Seguro que cubre ante aquellos eventos que puedan ocasionar daños a tu patrimonio. Con Hogar Bien Seguro el Cliente recupera las pérdidas económicas derivadas de Incendios, Robos, Lluvias y Terremoto, entre otros. Además cuenta con servicios adicionales que lo asisten en casos de urgencias en el hogar a consecuencia de rotura de plomería, rotura de cristales, pérdida o robo de llaves del domicilio que impida el acceso al hogar o al vehículo del titular, servicios de asistencia en viajes, y muchas más. Este producto también cuenta con el servicio de Asistencia Informática vía remota, a domicilio y recuperación de información. Adicionalmente cuenta con los servicios de Médico a Domicilio y Ambulancia a Domicilio.
	AUTOFIN	Producto orientado a asegurar casa habitación de clientes de AUTOFIN.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
EMPRESARIALES	**SEGUPYME**	Pensando en la PYME, hemos diseñando un producto con la más amplia gama de coberturas y beneficios exclusivos que cuida tu proyecto de vida y fuente de ingresos: "TU EMPRESA".
	SEGUPYME CANIRAC	Producto orientado a asegurar restaurantes afiliados a la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados.
	SEGUPYME para Bienes Inmuebles	Producto orientado a asegurar negocios que corresponden a la Pequeña y Mediana Empresa. El producto opera en coaseguro con una institución bancaria: HSBC.
	SEGUPYME Protección Total Empresarial	Producto orientado a asegurar negocios que corresponden a la Pequeña y Mediana Empresa. El producto opera en coaseguro con una institución bancaria: BANAMEX.
	Seguro Todo Riesgo de Montaje	Es un seguro propio de los Ramos Técnicos que permite proteger contra diversos riesgos que pudieran poner en peligro, una o más máquinas, durante la instalación (el montaje) de maquinaria, de construcciones de acero con o sin equipo mecánico y/o eléctrico e incluso el montaje de una industria completa, entendiéndose como montaje según el caso desde la instalación, el armado de partes de una máquina, hasta el anclaje de la misma e incluso la puesta en funcionamiento de la maquinaria cuando es nueva.
	Seguro de Aviación	Hace dos años MAPFRE incursionó en el ramo de la aviación. Durante este tiempo nos hemos especializado en este ramo, con lo que podemos brindar a nuestros Agentes y Asegurados la tranquilidad que permite tener un sólido respaldo, además de la garantía de poder ofrecer las mejores y más competitivas condiciones.
	Seguro Múltiple Empresarial	Es un paquete integral dirigido a la protección de industrias, bodegas, talleres, comercios, oficinas, etcétera de cualquier tamaño, ya que en una sola póliza se pueden cubrir diferentes tipos de seguro orientados a los riesgos específicos de un sector determinado. Este producto está dirigido a toda persona que sea propietaria o tome en arrendamiento un bien cuya pérdida o daño le pueda originar una merma económica e incluso la pérdida de su patrimonio.
	Seguro de Responsabilidad Civil	Es un Seguro dirigido a todas aquellas Empresas que en el desarrollo diario de sus actividades industriales y comerciales, pudieran ser susceptibles de ocasionar daños a terceros tanto en sus personas como en sus bienes.
	Seguro de Vida Grupo	Son planes abiertos que pueden adaptarse a las necesidades de cada uno de los clientes en función de las características propias de cada colectividad, mismas que se representan como Seguros de Grupo Empresarial y Seguro de Grupos Diversos.
	Seguro de Riesgo Industrial	Ampara prácticamente todos los daños que puedan ocurrir en una obra civil, a consecuencia de cualquier eventualidad, con excepción de las expresamente excluidas en la póliza. Amparando principalmente las obras civiles en su periodo de construcción, sin embargo puede ampliarse la cobertura amparando la maquinaria y equipo propios para la construcción, así como la Responsabilidad Civil.

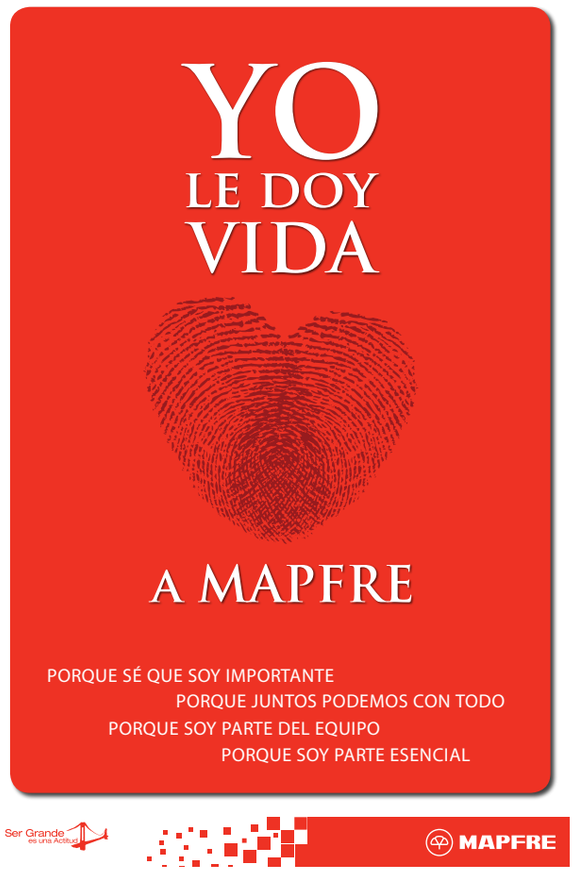
RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
EMPRESARIALES	**Seguro de Transporte de Carga**	Brinda la debida protección contra riesgos derivados de accidentes, averías y actos delictivos a que están expuestos los embarques de mercancías, durante su transporte en diversos medios de conducción y en cualquier parte del mundo. Se adapta al interés asegurable para uno o múltiples embarques, con las siguientes modalidades de contratación: - Póliza Específica por Embarque - Póliza Anual de Declaración de Embarques - Póliza de Pronóstico Anual de Embarques
	Gasolinera Segura	Producto de línea de MAPFRE orientado a asegurar las estaciones que despachan gasolina.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
AGRÍCOLA Y PECUARIO	**Seguro Agrícola**	El seguro Agrícola asegura los cultivos de los Productores contra diferentes riesgos, como Incendio, Granizo, Sequía, Inundación, y otros más. Cotizamos en base a un Programa de Aseguramiento, el cual será nuestro compromiso con el productor. El subsidio Federal a la prima es una gran ayuda para el agricultor, es un trámite que hacemos directamente con la Secretaría de Hacienda.
	Seguro Pecuario	El seguro para animales ha dado muchos frutos para poder asegurar el patrimonio del Ganadero creado con mucho esfuerzo. Cotizamos en base al fin zootécnico del animal. Contamos con experiencia en el aseguramiento de ganado vacuno, caprino, porcino y para animales de alto valor como caballos, sementales de diversos tipos, sin que ésta sea una lista terminante.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
FIANZAS	**Fianzas de Fidelidad**	Protegen el patrimonio de su empresa cuando algún empleado comete cualquiera de los siguientes delitos: abuso de confianza, robo, fraude, peculado.
	Fianzas Judiciales	Garantiza obligaciones ante autoridades judiciales derivadas de la existencia de un procedimiento judicial (juicio), dentro del cual se puede imponer a cualquiera de las partes en conflicto, la obligación de garantizar cualquier hecho o prestación. Las obligaciones a afianzar deben ser derivadas de juicios de carácter civil, mercantil y de amparos.
	Fianzas Administrativas	Garantizan la seriedad en la propuesta económica; la debida inversión y amortización de los recursos económicos entregados y recibidos a cuenta del importe total del contrato o pedido; pueden garantizar la entrega de bienes o servicios, o la realización de un proyecto dentro de las condiciones establecidas en un contrato. También garantizan la buena calidad de los materiales usados, de la mano de obra empleada, así como de los posibles vicios ocultos. Existen otros productos que garantizan el pago oportuno de las rentas de un inmueble ya sea para casa habitación o local comercial. Asimismo, fianzas de inconformidad fiscal y créditos fiscales en parcialidades.
	Fianzas de Crédito	Garantiza el pago de un crédito derivado de la celebración de un contrato para el suministro de combustible (Gasolineras, distribuidores de combustible, suministro de combustible para líneas aéreas).

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
SEGUROS DE CRÉDITO	**Seguro de Crédito Interno**	Este plan cubre al asegurado contra la falta de pago de sus ventas a crédito en el territorio nacional. El seguro de Crédito interno garantiza el cobro de las ventas a crédito de nuestros clientes en el territorio nacional y proporciona a nuestros asegurados la tranquilidad de estar protegidos ante una eventual falta de pago de sus clientes por diversos motivos. Las dos causas principales por las que un cliente deja de pagar a una empresa son: en primer lugar, cuando se presenta una situación jurídica como la declaración de quiebra o la suspensión de pagos, y en segundo lugar, cuando el deudor deja de pagar por un tiempo prolongado (mora prolongada), siendo el motivo de la falta de pago, cualquier causa comercial.
	Seguro de Crédito a la Exportación	Ofrece cobertura de riesgo comercial contra la falta de pago de los importadores de productos o servicios de nuestros asegurados con transacciones en el extranjero. El monitoreo que realizamos sobre el desempeño de los países previene oportunamente los posibles casos de riesgo, procediendo a limitar o excluir líneas de crédito otorgadas sobre deudores que se encuentren en países cuyo riesgo aumenta por diferentes causas, tanto políticas como económicas. La garantía del Seguro de Crédito de Exportación es de hasta 90% del total facturado y también contempla: gastos de transportes, seguro, derechos de aduanas y otros accesorios, siempre que se hallen incluidos en la factura inicial.

RAMO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
TURISMO	**Tourist Insurance**	MAPFRE fue la primera aseguradora en ofrecer este producto en México, para brindar al turismo un producto que le brinde la seriedad que merece en sus viajes dentro de nuestro país y hacer más placentera su estancia. Este producto tiene cobertura de Asistencia del Viajero (Travel Assistance) y Asesoría Legal (Legal Aid) las 24 horas, ofreciendo servicio mecánico completo y en percances automotrices, apoyo médico completo, repatriación de restos e información general para turistas.



Productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta

Con el fin de atender las necesidades de colectivos sociales con bajo nivel de renta, MAPFRE México ofrece condiciones especiales para favorecer su acceso a productos aseguradores mediante seguros masivos.

RAMO	NOMBRE	BREVE DESCRIPCIÓN
VIDA	**Servicios Funerarios**	Protección por fallecimiento a través de un servicio funerario.
	Básico	Protección por fallecimiento durante cincos años.
	PRONAFIM	Protección por fallecimiento a deudores de microcréditos y protección a sus dependientes económicos para gastos funerarios.
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	**Seguro Básico Estandarizado Gastos Médicos**	Producto que paga una indemnización por cada día que el asegurado se encuentre hospitalizado o cuando se presente alguna enfermedad que no amerite hospitalización.
	Seguro Básico Estandarizado Accidentes Personales	Producto que paga una indemnización al beneficiario en caso que la persona fallezca de manera accidental.

NUESTROS CLIENTES

TIPO DE NEGOCIO/RAMO		
AUTOMÓVILES	Nº clientes*: **294,161**	Nº automóviles asegurados: **494,592**
HOGAR	Nº clientes*: **22,352**	Nº hogares asegurados: **4,489,468**
SALUD Y ENFERMEDAD	Nº pólizas de salud: **62,000**	Nº de personas con seguro de salud: **135,360**
ACCIDENTES PERSONALES	Nº pólizas de seguros: **17,786**	Nº. de asegurados: **1,987,875**
EMPRESAS, PYMES Y NEGOCIOS AGROPECUARIOS	Nº clientes*: **40,042**	Nº empresas aseguradas: **23,354** Nº PYMES aseguradas: Pymes **14,715** Agropecuario: **1,973**
DECESOS (Y SERVICIOS FUNERARIOS)	Nº pólizas: **45,907**	Nº personas aseguradas: **45,907**
VIDA (DESGRAVAMEN, SEGUROS COLECTIVOS DE VIDA, RENTAS VITALICIAS, ACCIDENTES DE TRABAJO, FONDOS DE INVERSIÓN Y PENSIONES)	Nº pólizas de seguros: **4'845,790**	Nº de partícipes en fondos de pensión y planes de pensiones: **5,612**

En 2010 se atendieron 195,463 siniestros, en los que se presentaron percances viales de colisión, lesiones y daños por fenómenos meteorológicos, robos de unidades, atención en crucero, reparación, defensa legal, reparaciones de daños ecológicos generados por nuestros asegurados, entre otros.

MAPFRE México dio atención a 19,926 lesionados ocupantes y 18,660 lesionados terceros, en los que en algunos casos otorgamos los servicios de ambulancia, atención médica, hospitalización, rehabilitación, entre gastos.

La organización atendió 75,096 asistencias viales, que son desde el remolque, cerrajero, desplazamiento del asegurado, transmisión de mensajes urgentes, entre otros.

La Dirección Ejecutiva de Autos llevó a cabo 1 operativo en carreteras en periodo vacacional (semana Santa), ofreciendo los servicios de grúa, asistencia y atención de siniestros. El mismo realizó préstamos de unidades colisionadas para exposiciones, educación vial, experimentación (reparación CESVIMÉXICO), Caminos y Puentes Federales (simulacros de rescate de lesionados en carreteras).

La Dirección Ejecutiva de Daños recibió 20,953 avisos de siniestros, siendo atendidos en forma y tiempo, con la calidad y servicio que nos caracteriza; de este número de siniestros fueron resueltos 16,505.

Sucedieron una serie de desastres naturales durante 2010, tales como: el terremoto de Mexicali, B.C., el Huracán Alex y el Huracán Karl; los cuales dejaron consecuencias desastrosas. MAPFRE México estuvo presente brindando apoyo, atención y servicio; obteniendo como resultado, la satisfacción total de sus clientes.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde el 2008 se ha trabajado en la consolidación de la política de expansión, con el objetivo de mejorar permanentemente la eficiencia de la red y la atención que se presta a los clientes, brindando los siguientes servicios:

- Orientación, asesoramiento, y en su caso, gestión de una amplia gama de servicios: jurídicos, asistenciales y médicos (en relación con accidentes), entre otros. Desde 2008 se ha trabajado en la consolidación de la política de expansión, con el objetivo de mejorar permanentemente la eficiencia de la red y el servicio que se presta a los clientes.

- Tramitación de siniestros, atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de los daños derivados de aquéllos, como para dar soluciones a necesidades propias de los clientes.

La comunicación entre MAPFRE México y sus asegurados y clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:

Atención personalizada

- La RED de distribución de MAPFRE México está integrada por 392 oficinas Comerciales, 84 de estas son Oficinas Directas y 308 son Oficinas Delegadas que facilitan la atención personal y directa a nuestros intermediarios y clientes.

- Actualmente se tienen celebrados acuerdos de distribución con el sector bancario entre ellos se destacan HSBC, Scotiabank y Santander. A través de éstos, logramos proteger a 303 mil familias, de las cuales aseguramos 140 mil vehículos y 163 mil casas durante 2010. Brindando atención a nuestros clientes en más de 2,500 sucursales a nivel nacional.

- MAPFRE México logró acuerdos de distribución con algunas de las financieras más importantes en nuestro país: Banca Compartamos, FINSOL y ASOFOM. Con estos acuerdos masivos de distribución hemos logrado llegar a 3 millones de clientes más, atendiéndolos en más de 300 sucursales.

- Contamos con 773 centros de reparación de los cuales 450 son Agencias y 323 son Talleres Multimarca, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas.

- Contamos con 9 Centros de Gestión de Negocio de Empresas, en los que se atienden a las compañías de forma integral.

- Contamos con 67 Peritos y 5 Supervisores Generales, contamos con la red de ajustadores (302) propios más grande en México.

Portal de Internet

A principios de 2010 se lanzó el nuevo portal de MAPFRE México (www.mapfre.com.mx). Éste presenta una imagen corporativa mucho más amigable y dinámica y cuenta con las siguientes características:

— Cotizador electrónico y emisión del seguro de autos individual.
— Localizador de tu oficina más cercana.
— Actualización constante de todo el contenido.
— Contacto con los clientes a través de la sección de "Contáctanos" y "Quejas y sugerencias".

Adicionalmente, se lanzó una estrategia con el fin de desarrollar la venta cruzada. Ésta consistió en el diseño de un portal institucional con el fin de informar sobre los productos básicos de cada unidad. De igual manera, esta estrategia se desarrolló para los Aliados, en donde ellos pueden crear su propia página de venta para difundir con sus clientes a través de una estrategia de internet.

Portal "Soluciones MAPFRE"

El portal de Soluciones MAPFRE tiene el propósito de establecer un Centro de Contacto único, donde se atiendan a Clientes y Aliados (Agentes de Seguros), para brindarles respuestas efectivas. Al mismo tiempo permite obtener información acerca de las áreas de oportunidad en donde es preciso mejorar nuestros productos y servicios.

MAPFRE México mide la percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio que se presta. Se asignan una ponderación numérica para calificar en general la satisfacción del cliente en cada proceso de siniestro. Además se tiene un grupo de empleados dedicados a la gestión de calidad que desarrollan alguna actividad relacionada con este aspecto, a pesar de no trabajar en un departamento o área específicamente dedicado a aspectos de calidad.

Número total de empleados dedicados a la gestión de calidad	Entidad/ tipo de ramo o negocio	Otros (para el caso en que exista otro tipo de ramo/ negocio)	Clientes satisfechos o muy satisfechos (%)	Clientes con bajo nivel de satisfacción (%)	Clientes insatisfechos (%)
10	SI24	-	88%	0%	12%

Todas las sugerencias hechas por los Clientes son recibidas por la aplicación de Soluciones MAPFRE, las cuales son canalizadas directamente a cada una de las unidades y/o Áreas de atención, las cuales son las encargadas de decidir hasta qué punto se consideran. Este 2010 se recibieron un total de 322 sugerencias.

En total durante 2010 se registraron 7,802 quejas, de las cuales 6,897 fueron procedentes y se resolvieron 6,816. En MAPFRE México nos esforzamos día con día para mejorar nuestro nivel de servicio.

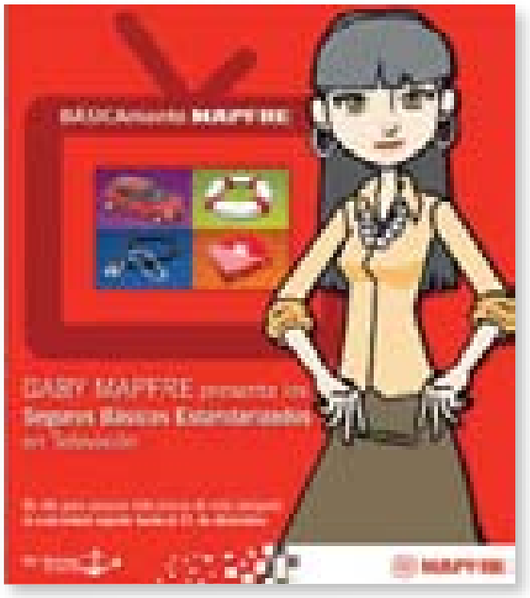
QUEJAS Y RECLAMACIONES				
Nº total de quejas o reclamaciones recibidas por la entidad	Nº total de quejas o reclamaciones admitidas por la entidad	Nº total de quejas o reclamaciones resueltas por la entidad	Total con verdadero contenido económico que incluyen pretensión concreta	Total respecto a incidencias en la operativa de tramitación de siniestros
7,802	6,897	6,816	4,596	3,787

Redes Sociales

Las redes sociales se han convertido en un espacio de vital importancia en el mundo, por lo que MAPFRE adopta este nuevo canal de comunicación para contribuir a que en México la cultura del seguro se expanda.

A partir de 2010, Gaby MAPFRE se convierte en la cara de la empresa en México. Gaby es un personaje virtual y es experta en seguros, por lo que su labor como parte de la empresa es ser asesora de los clientes en temas relacionados con la contratación de pólizas, dar argumentos sobre la importancia de estar asegurado, aclarar preguntas e inquietudes y recibir retroalimentación.

Gaby cuenta con un perfil habilitado en las principales redes sociales tales como: Facebook, Twitter, YouTube y Slideshare. Por otra parte, tiene un blog en el cual publica semanalmente un artículo de interés relacionado con el sector y ofrece consejos sobre el ahorro y la prevención. Estos espacios le permiten interactuar de manera directa con los clientes con el fin de generar a una mayor conciencia en los mexicanos sobre los riesgos diarios a los cuales están expuestos.



Plataformas telefónicas

MAPFRE México tiene como principal interés el permanecer en la preferencia de sus clientes gracias al nivel de servicio que se les brinda. Por ello, ofrece asesoramiento integral en el ámbito asegurador, prestado por expertos especializados en distintas áreas de negocio a través de nuestro centro telefónico: Servicio Integral 24 horas (SI24).

Nivel de servicio

MAPFRE México tiene como principal interés permanecer en la preferencia de sus clientes gracias al nivel de servicio que se les brinda. Por ello, nuestra eficiencia en el centro telefónico es de 98.64%, con un volumen de 1'500,388 llamadas atendidas durante 2010:

PLATAFORMAS TELEFÓNICAS, NIVEL DE SERVICIO

País	Tipo de llamadas	Llamadas entrantes	Contestadas	% de contestación	Tiempo medio de espera (en segundos)	Tiempo medio de contestación (en segundos)
México	Inbound	1'521,038	1'500,388	98.64%	6.77 segundos	0 segundos

PLATAFORMAS TELEFÓNICAS, TIPO DE SERVICIO

País	Número total de llamadas atendidas	% solicitud de información	% tramitación de siniestros	% cambio de datos	% otros
México	1'500,388	28.01%	66.75%	0.21%	5.03%

El número de empleados que trabajan en las plataformas telefónicas aumentó de 243 en 2009 a 282 en 2010.

MAPFRE MÉXICO y sus Aliados

Para comercializar las operaciones y brindar atención a los asegurados, MAPFRE México se apoya en la colaboración de un amplio colectivo de profesionales de la distribución de seguros (Aliados) que, desde diferentes posiciones (Agentes, Corredores), desempeñan un papel relevante.

La Red Comercial de MAPFRE México está conformada actualmente por 308 oficinas delegadas, 175 Corredores y 6,172 Agentes.

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

Durante 2010, MAPFRE México, en su búsqueda constante por incrementar la eficiencia y efectividad de las relaciones de negocios con sus Aliados, y siempre enfocados a la innovación comercial, estableció una nueva iniciativa llamada Mi Página eMAPFRE, proyecto con el cual todos los Agentes pueden crear y personalizar su propia página de venta de seguros por Internet.

La respuesta a esta iniciativa fue inmediata; a un mes del lanzamiento se crearon más de 1,200 sitios. Las páginas eMAPFRE abren nuevas posibilidades para que nuestros Agentes puedan prospectar y vender seguros individuales a muchos más Clientes, aun con aquellos que no conocen. Además, a través de un sistema de reporte en SeGA, también los Agentes reciben la información de aquellos Clientes que visitan el sitio para cotizar, abriendo aún más el panorama de prospección para brindar la atención de alta calidad que distingue a la fuerza de ventas de nuestra Compañía.

La página funciona de tal manera que el Cliente cotiza, emite y paga su póliza en unos cuantos minutos desde Internet, además de abrir la puerta para que nuevos Clientes y muchas más personas se comuniquen con los Agentes para asesoría de todos los demás productos.

Formación de Aliados

MAPFRE México ofrece a sus Aliados cursos y talleres de actualización relativos a los productos, servicios y sistemas con los que MAPFRE cuenta. La metodología puede llevarse a cabo de manera presencial o en línea.

En 2010 el total de horas de Formación fue el siguiente:

FORMACIÓN RED COMERCIAL

Tipo de formación	Nº de personas que han realizado el curso	Nº de horas
Corporativo presencial	1,959	8,948.0
Corporativo multimedia	1,049	2,914.5
Técnico presencial	4,570	13,224.5
Técnico multimedia	587	1,362.0
Comercial presencial	2,656	8,309.0
Comercial multimedia	529	728.0

Comunicación con los Aliados

Para MAPFRE es de suma importancia mantener una relación estrecha con sus Aliados, por lo que ha establecido un programa de comunicación constante.

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

Con una periodicidad bimestral, se distribuye a toda la Fuerza de Ventas el Boletín Mi MAPFRE, que tiene como objetivo informar a los Colaboradores y Aliados distintos temas de su interés como las campañas comerciales vigentes, productos y servicios más innovadores con los que cuenta MAPFRE; así mismo, se realiza un reportaje de nuestros Aliados, donde nos exponen sus puntos de vista acerca de los productos y servicios, herramientas tecnológicas, las cuales estamos desarrollando e implementando, y el servicio que ofrece nuestra Empresa; gracias a estas opiniones, podemos ofrecer cada día un mejor servicio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

El envío de comunicados se hace a través de una plataforma de envío de mailing, una herramienta muy útil para lograr un alcance mayor al menor costo y minimizando tiempos. Dentro de esta plataforma se concentran los correos electrónicos de toda nuestra Red Comercial. Algunos elementos que hacen más eficiente esta herramienta son: envío de comunicados, envío de postales e imágenes electrónicas, archivos adjuntos, seguimiento de entrega de los correos electrónicos, estadísticas de clicks sobre el correo, etcétera.

Campañas Comerciales 2010 para Aliados

Durante el año, se llevaron a cabo las siguientes campañas institucionales fomentando así el involucramiento y la fidelidad de los mediadores con la organización:

- Finaliza el año viajando, dirigida al Área de Fianzas.
- Con Hogar, tu Bol$illo Bien Seguro, de la mano con el relanzamiento del Producto de Hogar Bien Seguro.
- Dale Salud a tu Cartera, implementada por parte de la Unidad de Accidentes y Enfermedades.
- MAPFRE te Alegra la Vida, lanzada por la Unidad de Vida.
- Domiciliación con MasterCard, implementada por la Dirección de Operaciones.
- BÁSICAmente MAPFRE, se lanzó de la mano con los Seguros Básicos Estandarizados.
- 12 Meses sin Intereses, promoción válida solamente durante los meses de Diciembre y Enero.

Calidad en el servicio

El área de marketing mide la calidad del servicio de los Aliados comerciales por medio de la realización de encuestas a las divisionales y oficinas directas. También se verifica la debida actuación de los mismos vía mystery shopper.

El objetivo de estas encuestas y llamadas es verificar el servicio que se le presta a los clientes, así como tomar en cuenta las opiniones de los Gerentes de Desarrollo y encargados en general, para posteriormente llevar a cabo una planeación estratégica en base a los resultados arrojados.

Actividades con los Aliados

MAPFRE México siempre preocupado por mantener una relación directa, respetuosa y profesional con sus Aliados; cada año realiza distintos eventos que involucran a toda su Fuerza de Ventas.

Las Vegas 2010
Convención Estelar • 2010

La Convención Estelar es el evento más esperado del año, al cual asisten los Agentes con mayor prima neta cobrada en todos los ramos, a nivel nacional. Durante 2010, el evento se llevó a cabo en Las Vegas, Nevada.

Por otra parte se encuentra la Convención Aliados, en la que participan todos los Agentes que hayan llegado a la meta establecida de acuerdo al Cuaderno Anual de Incentivos. La sede de la edición 2010 se realizó en Puerto Vallarta, Jalisco.

2010

Durante todo el año, se realizan distintos eventos en donde nuestros Aliados participan de forma activa, tal es el caso de: el Lanzamiento del CAI (Cuaderno Anual de Incentivos), Premiaciones de las Campañas Comerciales así como de Clubes MAPFRE, Seminarios y cursos especializados del Sector, fomentamos la participación de todos a través de Carreras Atléticas (AMIS y MVS), los lanzamientos de los productos a nivel nacional, Foro Regional "El Asegurador" y Cena de Gala para cerrar con entusiasmo el año laboral.

Todos los eventos que realiza MAPFRE México con sus Aliados buscan fomentar una estrecha relación que genere beneficio para ambas partes, nuestros Aliados son la pieza clave de nuestra Empresa.

La finalidad del Torneo de Golf **"Juega ayudando, ayuda jugando"**, es recaudar fondos para apoyar a la niñez mexicana de bajos recursos a través de diferentes instituciones altruistas. A pesar de los importantes logros, aún queda mucho por hacer y cada vez se necesitan más recursos. Por esta razón, MAPFRE México y Fundación MAPFRE anualmente organizan dicho torneo, en el que se invita a participar a los Aliados, Proveedores y Colaboradores a nivel nacional. Con su apoyo, a lo largo de 13 años, se ha podido ayudar a varias instituciones que llevan a cabo importantes acciones en comunidades de escasos recursos como son la construcción de aulas, colocación de cimientos para nuevas escuelas, llevar alimento a comunidades lejanas, etc. De este modo MAPFRE continua apoyando el bienestar social de los mexicanos.

Acuerdos de distribución

MAPFRE México ha establecido acuerdos de distribución con las principales instituciones financieras a nivel nacional. El objetivo de esta estrategia es poder ofrecer a los Clientes un mayor número de puntos de acceso para obtener información y asesoría sobre nuestros productos.

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

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

Cada uno de los bancos cuenta con estrategias particulares para incentivar la distribución de pólizas en sus diferentes canales. En sucursales, estableciendo bonos e incentivos especiales de acuerdo a la promoción y colocación que realice cada ejecutivo comercial. En canales alternos, realizando oferta permanentemente en vías no tradicionales como cajeros automáticos, telemarketing e Internet.

ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN 2010

Entidad con la que se realiza el acuerdo	Número de acuerdos	Número de Puntos de Venta
HSBC (coaseguro) Inicialmente colocación de pólizas de automóviles en financiamiento (Inmediauto), en la actualidad venta en ventanilla, Internet y call center, igualmente se está colocando el seguro para PYMES.	1. Contrato Marco de Prestación de Servicios. 31 Diciembre 1997 (BITAL) 2. Contrato Marco Realización Operaciones en Coaseguro. 09 Noviembre 2007	1,181 Sucursales
SANTANDER (coaseguro) Distribución de pólizas de automóviles en ventanilla en esquema multicompañías, producto de Convalecencia (en run off) vía TMK y ventanilla y póliza de casa habitación en crédito y ventanilla.	1. Contrato para la realización de las Operaciones en Coaseguro. 1° Septiembre 2001 2. Contrato de Colaboración Técnica y Comercial. 10 Septiembre 2001	950 Sucursales
SCOTIABANK Distribución de pólizas de automóviles por ventanilla,call center y pólizas de casa habitación en créditos hipotecarios.	1. Contrato de Colaboración para la Administración de las Pólizas. 1° Septiembre del 2009 2. Contrato de Prestación de Servicios. 19 Mayo 2010	646 Sucursales 17 Módulos
Compartamos Distribución de pólizas de vida (microseguros) a la cartera de crédito del banco y seguro voluntario.	1. Contrato Económico. 1° enero 2010 2. Contrato Marco de Prestación de Servicios. 1° enero 2010	361 Sucursales

MAPFRE MÉXICO y sus Proveedores

Basados en principios de calidad de sus productos e integridad de sus prácticas empresariales, MAPFRE México mantiene con sus Proveedores de bienes y servicios relaciones basadas en la equidad y en la rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con los mismos.

MAPFRE, a su vez, les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece su normativa interna de contratación.

Tipos de Proveedores

Los Proveedores se agrupan en tres categorías diferentes:

- **Proveedores de bienes y servicios de carácter general.** Se especializan en: material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing.

- **Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa,** fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), que son gestionados por las respectivas Unidades de Negocio de acuerdo con las normas generales que establece la Dirección Jurídica.

- **Proveedores de bienes y servicios tecnológicos** (hardware, software, comunicaciones), que se relacionan con MAPFRE a través de la Dirección Ejecutiva de Tecnología.

2010	Número de Proveedores	Total facturado
Bienes y servicios de carácter general	9	$69'006,670.02
Bienes y servicios específicos	19,159	$1'791,865,701.97
Bienes y servicios tecnológicos	76	$162'259,232.89

CANTIDADES EN PESOS MEXICANOS

Canales de relación y sistemas de apoyo

La relación con los Proveedores se articula a través de:

- Plataformas web
- Plataformas telefónicas propias o concertadas
- Líneas telefónicas específicas

Existen responsables de Proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos que gestionan la relación con los mismos.

MAPFRE México lleva la gestión de sus Proveedores a través de SIGMA PLUS. Herramienta electrónica que le permite llevar un control preciso de los pagos a través de las autorizaciones y cargos a los departamentos correspondientes.

De igual manera, MAPFRE México cuenta con el sistema de Compras Web, el cual se especializa en realizar la compra directa de algunos de los proveedores generales y tecnológicos.

Algunos de los principales comentarios que los Proveedores han transmitido, a través de los diferentes canales que tienen establecidos con ellos, son los relacionadas con asuntos de la operación diaria de cada uno de los servicios que presta el área (compras web de catálogo, administración de archivo, mensajería, etc). Mediante esta comunicación se han logrado resolver las incidencias que se llegan a presentar y se adecuan los procedimientos conjuntamente con el proveedor para evitar nuevas incidencias y mejorar la atención a los usuarios o los tiempos de respuesta.

Criterios de selección

La selección de los Proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, y de forma especial la pertenencia al colectivo de Proveedores de alguna de las entidades del Sistema MAPFRE y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

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

En el momento de realizar la licitación para la selección de algún Proveedor para el área de servicios generales, se les solicita a todos los participantes documentación a fin de comprobar que los proveedores participantes estén al corriente en sus obligaciones fiscales.

Como procedimiento del área de compras, se tiene un expediente por cada uno de los Proveedores vigentes y con actividad frecuente; dicho expediente se actualiza cada año y se recaba copia de su última declaración anual.

Fidelización

MAPFRE desarrolla programas específicos de fidelización de sus Proveedores en diferentes áreas. La rotación de los Proveedores que colaboran con las entidades del Grupo es en general reducida. Uno de los factores más valorados por los proveedores es la rapidez en el pago.

Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones, o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento.

Formación

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus Proveedores, como un medio más para mejorar el servicio a sus clientes y asegurados.

MAPFRE México provee formación a sus Proveedores sobre las políticas y reglamentos de la institución, productos y servicios de la organización, sistemas de información y actualización de los mismos.

Comunicación con Proveedores

Cuando se da inicio a la relación con algún Proveedor, llevamos a cabo una entrevista de presentación, en la que se les da 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, étcetera.

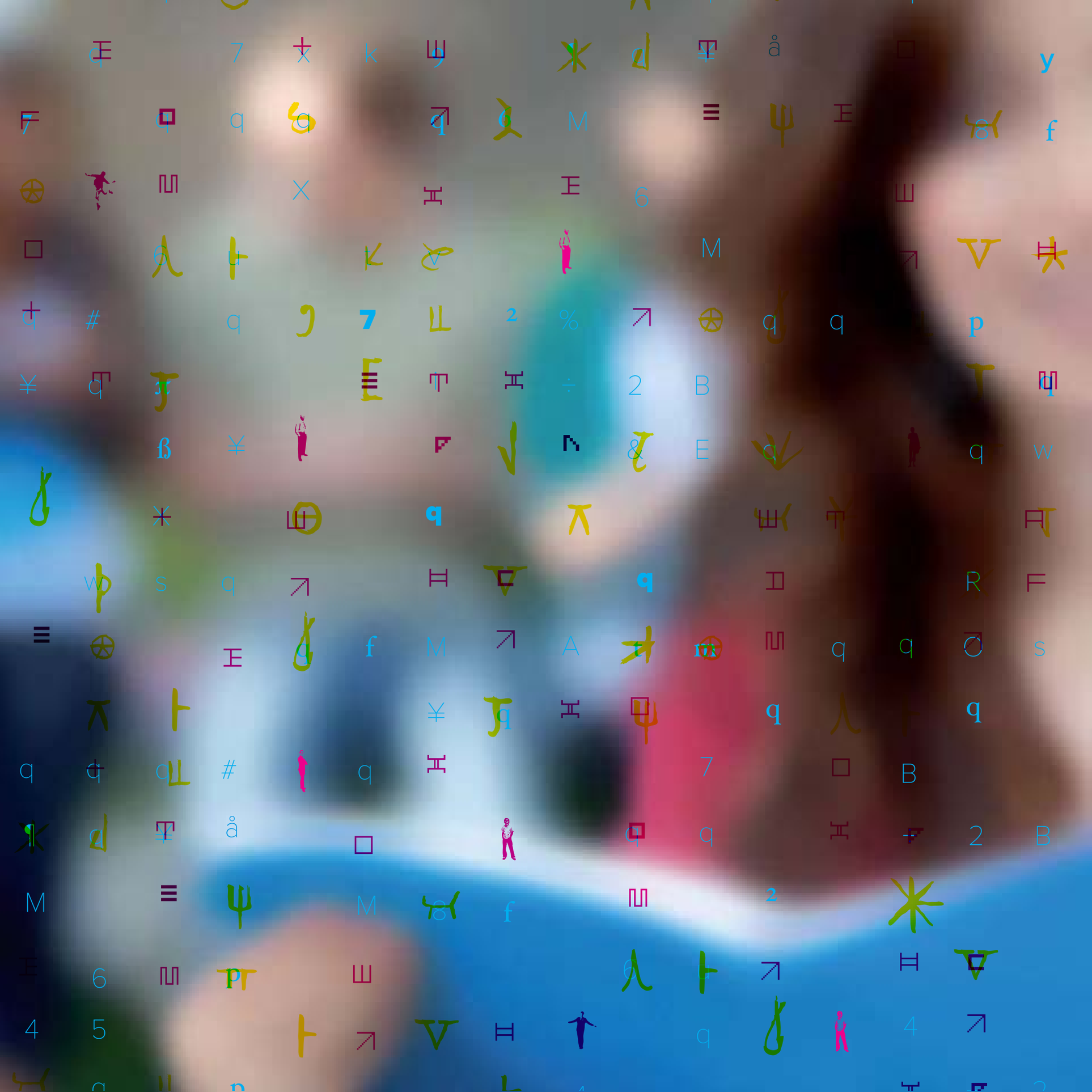
Cuando surge algún cambio administrativo que impacte a todos los Proveedores se promueve una reunión para todos a fin de dar a conocer de manera formal ese cambio.

Calidad

El área de Compras evalúa el servicio de sus Proveedores. Se lleva a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de encuestas entre los clientes, auditorías internas o visitas a las instalaciones del Proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo y de la competitividad de sus tarifas. Los principales estándares de calidad exigidos son los siguientes:

En prestación de servicios

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



5

Dimensión Medioambiental de MAPFRE MÉXICO

MAPFRE México tiene un firme compromiso con la conservación del medio ambiente, por lo que ha implementado acciones como el ahorro de energía e insumos de oficina. Estas acciones se materializan a través de tres objetivos fundamentales: la integración del medio ambiente y la energía en el negocio, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y energética, y la promoción de la responsabilidad medioambiental y energética en la sociedad.

En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE México, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética.

Política Corporativa Medioambiental y energética

Integración del Medio Ambiente y la Energía en el negocio

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

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

Gestión medioambiental y energética

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

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

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

Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética

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

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

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

Durante 2010, en MAPFRE México hemos impulsado las siguientes acciones:

Ahorro de agua

- Eliminación de fugas en red hidrosanitaria.
- Cambio paulatino de llaves (de automáticas a semiautomáticas "push").
- Instalación de mingitorios ecológicos (no ocupan agua).

CONSUMO DE AGUA (M^3) EN EL EDIFICIO AÑO 2010	
Interlomas I	2,978.04 m^3
Promedio Mensual	248.17 m^3
Interlomas II	3,003.00 m^3
Promedio Mensual	250.25 m^3
Total	5,981.04 m^3
Promedio Mensual	498.42 m^3

	Consumo 2009 m^3	Consumo 2010 m^3	Ahorro m^3
Consumo total	7,038	5,981.04	5,981.04

Ahorro de energía

- Al terminar las labores el personal apaga sus equipos de cómputo, luces, impresoras y aire acondicionado que cuente con control manual. Si las luces, la impresora y aire acondicionado son compartidos por más personas, el último en retirarse es el responsable de apagarlos.
- El área de mantenimiento, por la tarde noche hace recorridos por todo el edificio, para verificar el cumplimiento de las disposiciones anteriores.
- Cada mes se lleva a cabo el balanceo de cargas en tableros del edificio.
- Se apagan hornos, máquinas expedidoras de producto y tamibares en fines de semana y horarios inhábiles.
- Se inhabilita (apaga) uno de los elevadores a partir de las 19:30 hrs. diariamente (de forma alternada).

Adicional a lo anterior:

- Se han instalado apagadores independientes en privados y seccionando por área.
- Se ha hecho la instalación de sensores de movimiento en diferentes áreas (comunes, oficinas, archivos, bodegas).
- Se han cambiado dicroicos por lámparas ahorradoras.
- Se han instalado foto-celdas en alumbrado exterior y timer en anuncios luminosos.
- Se instaló el Sistema de Ahorro de Energía "Ultra", este equipo permite ahorrar un consumo en kilowatts hora entre el 7 y el 10% del gasto actual, y va conectado directamente a la acometida eléctrica y al sistema de medición.

Consumo de energía eléctrica KWH en oficinas corporativas

CONSUMO DE ENERGÍA EN KW INTERLOMAS I		
Mes	Consumo total KWH	Consumo acumulado en KWH
Enero	56,036	56,036
Febrero	68,200	124,236
Marzo	17,312	141,548
Abril	67,167	208,715
Mayo	124,600	333,315
Junio	100,500	433,815
Julio	93,800	527,615
Agosto	91,600	619,215
Septiembre	84,800	704,015
Octubre	83,202	787,217
Noviembre	74,000	861,217
Diciembre	69,000	930,217

CONSUMO DE ENERGÍA EN KW INTERLOMAS II		
Mes	Consumo total KWH	Consumo acumulado en KWH
Enero	76,507	76,507
Febrero	82,890	159,397
Marzo	99,090	258,487
Abril	80,589	339,076
Mayo	60,953	400,029
Junio	101,880	501,909
Julio	98,850	600,759
Agosto	103,093	703,852
Septiembre	92,130	795,982
Octubre	99,240	895,222
Noviembre	93,300	988,522
Diciembre	87,600	1'076,122

	Consumo 2009 KWH	Consumo 2010 KWH	Ahorro KWH
Consumo total	2,209.793	2,006.339	203,454

Consumo de papel

Durante 2010, el consumo de papel bond en oficina se redujo en 50%, sin embargo, el área comercial solicitó más papel para impresión de pólizas por lo que aumentó el consumo general, lo que se ve reflejado en la siguiente tabla:

	2009	2010
Consumo de papel	22.8 Ton	28.39 Ton

Consumo de gas oil

2,000 Litros (Plantas de Emergencia)	**Interlomas I**
2,500 Litros (Plantas de Emergencia)	**Interlomas II**

Plan de Manejo: Residuos Sólidos no Peligrosos

En un esfuerzo por contribuir al cuidado del medio ambiente, MAPFRE México dio inicio a un programa Integral de Manejo de Residuos Sólidos No Peligrosos a finales de 2010. El Plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos es un instrumento que permite a los particulares y a la autoridad diseñar y controlar de manera flexible el manejo integral de estos residuos, mediante acciones que minimicen la generación de basura.

Se han establecido modalidades de manejo que respondan a las particularidades de los residuos y de los materiales que los constituyan (basura orgánica, inorgánica, papel, cartón, plásticos, vidrio, metales, etc.)

Recolección de toners

En 2010 se recolectaron aproximadamente 850 toners con un peso promedio de 1.5 kgs. cada uno (ya vacío), lo que representa un total de 1.3 toneladas.

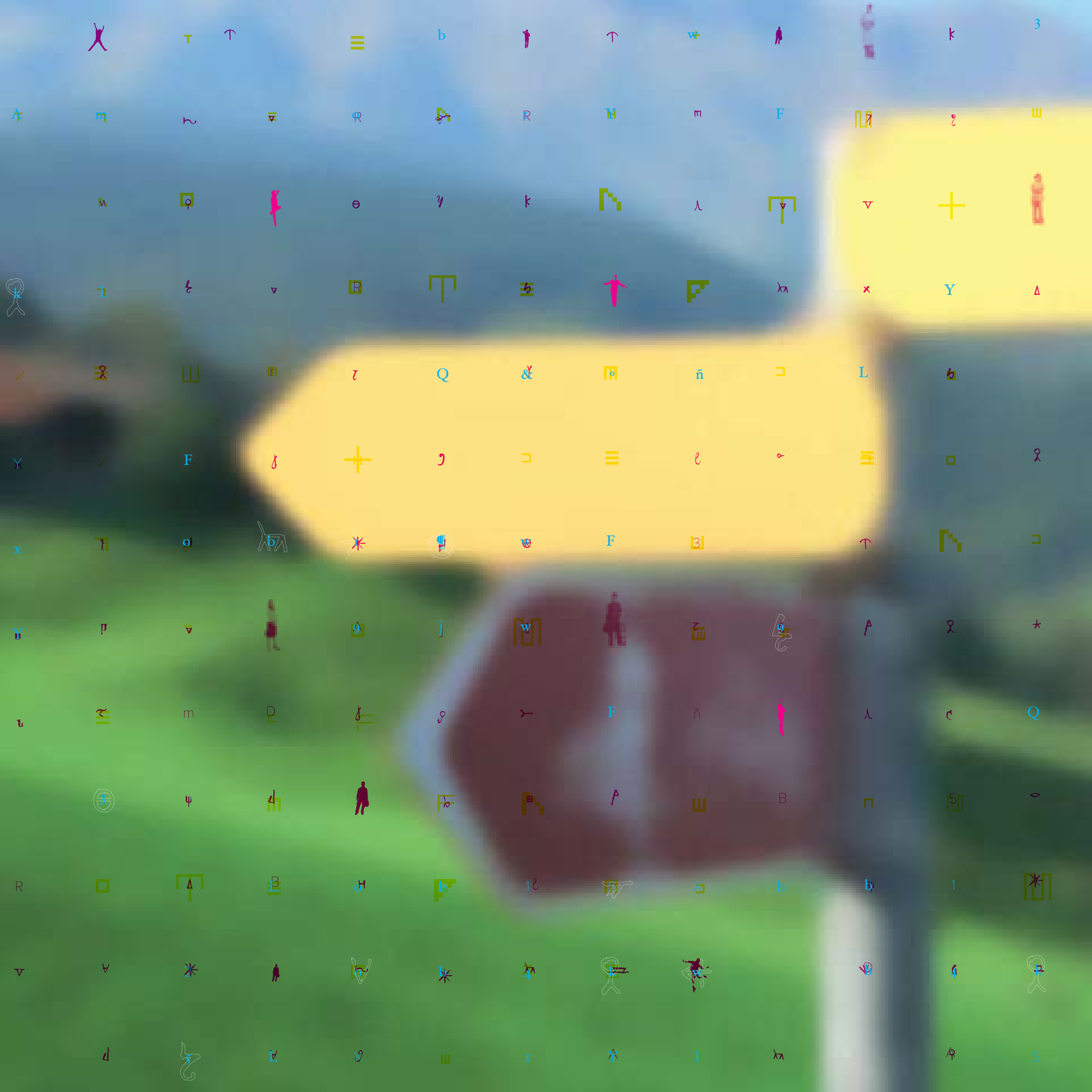
Manejo de Material Informático de desecho

En las últimas décadas hemos observado un incremento en el uso del material informático dentro de MAPFRE; lo anterior nos ha hecho tomar conciencia sobre las unidades que, por el pasar del tiempo se vuelven "obsoletas", creando así un nuevo tipo de desecho o basura el cual debe de ser manejado de forma diferente debido a la diversidad de materiales que lo componen.

MAPFRE como empresa responsable ha buscado proporcionar el manejo adecuado a nuestro material informático de desecho por medio de una empresa que le dará el tratamiento adecuado a estos residuos para así evitar un manejo irresponsable de los mismos.

Baterías

INTERLOMAS I	INTERLOMAS II
60 baterías de UPS de 75 KVA	**90 baterías de UPS de 150 KVA**
30 baterías de UPS de 10 KVA	**60 baterías de UPS de 75 KVA**



6

Información complementaria

Asociaciones en las que participamos y contribuimos

Durante 2010, MAPFRE México participó activamente en las siguientes asociaciones:

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

Indicadores GRI 2010

Parte general

Parte general

✓ **Disponible** **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	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.	✓	– Carta del presidente, pp. 4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓	– Descripción de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno, pp. 23-24
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	✓	Portada, MAPFRE México
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	✓	– Implantación / Organigrama p. 7, 10
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos *(joint ventures)*.	✓	– Organización territorial p. 9 – Organización, estructura y buen gobierno corporativo, p. 11
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	✓	Contraportada, Blvd. Magnocentro # 5, Col. Centro Urbano Interlomas, Huixquilucan, Estado de México, CP52760, México.
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.	NA	El presente documento tiene un alcance únicamente para las operaciones de MAPFRE México, sin embargo Grupo MAPFRE tiene operaciones en 43 países. – Implantación Internacional. Mapa, p. 7
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓	Premios distinciones y reconocimientos, p. 25
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios.	✓	– Mapfre y sus clientes, pp. 42-50 – Organización territorial, p. 9
2.8	Dimensiones de la organización informante.	✓	– Implantación internacional, p. 7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	✓	Durante el periodo informado, la organización no presenta cambios significativos en su tamaño, estructura ni organización – Alcance y perfil, p. 26
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	✓	– Premios distinciones y reconocimientos, p. 25
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida.	✓	2010
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	✓	2009 – Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE México 2009

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓	– Capacidad de Respuesta, p. 26
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE México desarrolla sus principales actividades. El Informe Incluye un capítulo sobre la actividad fundacional de MAPFRE México.
3.6	Cobertura de la memoria.	✓	
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	✓	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	✓	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	✓	– Principios seguidos para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social, p. 24-27 – Información complementaria: Informe de Verificación Externa, p. 73
3.10	Descripción del efecto que puedan tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	✓	El nivel de información reportado no refleja cambios relevantes que puedan tener efectos negativos en la comparabilidad entre el Informe 2009 y el Informe 2010.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	✓	El nivel de información reportado no refleja cambios relevantes que puedan tener efectos negativos en la comparabilidad entre el Informe 2009 y el Informe 2010.
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	✓	– Índice de indicadores GRI, p. 62
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓	– Principios para la elaboración del Informe, pp.26-27 – Carta de verificación, p. 74

Parte general

✓ **Disponible** **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	– Organización, estructura y buen gobierno corporativo, p. 11
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).	✓	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓	– MAPFRE México y su personal. – Comunicación Interna, p. 40 Código de Buen Gobierno MAPFRE 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).	✓	– Compensaciones, p. 36 Código de Buen Gobierno MAPFRE www.mapfre.com.mx
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	Código de Buen Gobierno MAPFRE www.mapfre.com.mx
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.	✓	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓	– Carta del Presidente, pp. 4-5 – Código de Buen Gobierno (página 11) – Política de responsabilidad social y modelo de actuación pp. 17-21
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.	✓	Código de Buen Gobierno MAPFRE www.mapfre.com.mx – Principios para la elaboración del Informe, pp. 24-27
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	– Carta del Presidente, pp. 4-5 Código de Buen Gobierno MAPFRE www.mapfre.com.mx

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	– Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno, pp. 23-24
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años – Información complementaria, Asociaciones en las que participamos y contribuimos, p. 78
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	✓	– Información complementaria, Asociaciones en las que participamos y contribuimos, p. 61
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	✓	– Información complementaria, Asociaciones en las que participamos y contribuimos, p. 61

✓ Disponible **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	– Grupos de interés, p. 22 La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE México, dedica un capítulo a los siguientes partes interesadas: personal, clientes, mediaores y proveedores. Además, MAPFRE México dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	– Grupos de interés, p. 22
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.	✓	– Grupos de interés, p. 22 – Principios para la elaboración del Informe, pp. 26-27
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.	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	– MAPFRE México y sus empleados: Compensaciones, p. 36 – Dimensión Económica de MAPFRE México, pp. 14-15 Informe México 2010 – Fundación MAPFRE, Cifras y Presupuesto, p. 77
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✓	– Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno, pp. 23-24
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓	– MAPFRE México y su personal: Compensaciones, Beneficios sociales, p. 36
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓	MAPFRE México no ha recibido ayudas financieras de ninguna índole por instancias gubernamentales.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	– MAPFRE México y su personal: Compensaciones, p. 36
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	– MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Política de RS, pp. 17 – MAPFRE México y sus Proveedores: Clasificación y coste de Proveedores, pp. 54-55 – Código Ético y de Conducta: p. 24
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	Salvo el Presidente Ejecutivo, en MAPFRE México, el 100 % de los altos directivos son locales. – Información General: Misión, p. 13 Código de Buen Gobierno: – Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable p. 12 – Proceso de selección de MAPFRE México, p. 30
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**	

✓ **Disponible** **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	✓	– Consumo de papel, p. 58
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	ND	
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	– Consumo de energía eléctrica, p. 58
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	ND	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	ND	– Dimensión Medioambiental de MAPFRE México: Ahorro de energía, p. 58
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.	ND	MAPRE México, en cumplimiento de la política medioambiental de MAPFRE, vela por la utilización de forma racional de los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético. – Dimensión ambiental de MAPFRE México. Ahorro de energía. Plan de Manejo Residuos no peligrosos, p. 58
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	ND	
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	✓	Las instalaciones de MAPFRE México se encuentran ubicadas en terrenos urbanos por lo que su suministro de agua proviene de la red hidráulica pública. – Ahorro de agua, p. 57
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.	✓	Todas las instalaciones de MAPFRE México están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad. Por esta razón, este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual.
EN12	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.	✓	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	✓	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	✓	
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.	✓	
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.	ND	MAPFRE México se ha incorporado al "Plan Estratégico Medioambiental para Entidades Internacionales", creado por MAPFRE en 2010. Para implantar dicho plan y la Política Medioambiental y Energética de MAPFRE en MAPFRE México se ha creado un área de medioambiente, dependiente del Responsable General de Seguridad. MAPRE México, en cumplimiento de la política medioambiental y energética de MAPFRE, vela por la utilización de forma racional de los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético. – Dimensión ambiental de MAPFRE México. Ahorro de energía, p. 58
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	ND	MAPFRE México no tiene operaciones en las que se emitan Clorofuorocarbonos (CFC's) que puedan destruir la capa de ozono.
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.	ND	MAPFRE México no tiene por el momento una cuantificación exacta de los residuos generados por sus operaciones ya que todos sus residuos son depositados en el servicio público de recolección.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido en 2010 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE en México, ni de que se hayan activado, por tanto, planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.

Indicadores de desempeño ambiental

✓ Disponible **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	Todas las instalaciones de MAPFRE en México están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual.
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓	En MAPFRE México se tienen consideraciones ambientales en el cálculo de riesgos de todas sus primas aplicables, sin embargo los productos y servicios prestados, per se, no generan impactos ambientales significativos. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual. – Dimensión ambiental de MAPFRE México, p. 58
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	✓	NNT. No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE en México, durante el ejercicio 2010.
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.	NA	
GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	ND	

Indicadores de desempeño social

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓	– MAPFRE México y sus colaboradores, p. 29 – Empleo y selección, p. 30
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓	– Rotación y bajas voluntarias en MAPFRE México p.31
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.	✓	– Formación y desarrollo personal, p. 35
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓	Estipulado en el convenio colectivo celebrado entre MAPFRE México y SINATIFBANC.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	✓	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.	✓	– MAPFRE México y su personal: Salud y Seguridad en el Trabajo, pp. 39-40
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	✓	– Tasa de ausentismo, p. 37
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	✓	– MAPFRE México y sus empleados: Salud y seguridad en el trabajo, pp. 39-40
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓	En MAPFRE México se atiende a lo dispuesto en su Contrato Colectivo de Trabajo, en el que su Capítulo Sexto correspondiente a Accidentes y Enfermedades contempla: "CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- En todo lo referente a accidentes y enfermedades profesionales, así como en lo concerniente a enfermedades no profesionales, las partes se someterán a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, y lo no previsto en este Contrato Colectivo de Trabajo se regirá por la Ley Federal de Trabajo" Relacionado con el indicador LA6
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓	– MAPFRE México y su personal: Formación y desarrollo profesional, pp. 35-36

Indicadores de desempeño social

✓ **Disponible** **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓	– Modelo de gestión de talento MAPFRE, p. 34
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	✓	– Modelo de gestión de desempeño, p. 34
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.	✓	– Organización/Estructura y Buen Gobierno Corporativo, p. 11 – MAPFRE MEXICO y sus personal,Estructura de plantilla, p. 29
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓	MAPFRE México basa el cálculo de los salarios a partir de los resultados obtenidos por los estudios realizados por Towers Watson. Históricamente ubicando 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.	✓	MAPFRE México y la Responsabilidad Social: – Principio 1 de la Política de Responsabilidad Social, p. 18 – Gestión de Riesgos ESG, p. 23 – Información General: Misión y Principios pp. 12-13 – Principios empresariales del Código de Buen Gobierno, p. 12 – MAPFRE México y sus proveedores: Criterios de contratación y selección, p. 54 – Sistema de actuación ética, p. 24 – Proveedores, Formación, p. 55
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	✓	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓	– Sistema de actuación ética p. 24
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓	Sistema de actuación ética p. 24
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.	✓	No existen actividades que pongan en riesgo el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos – MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Gestión de riesgos ESG. pp. 23-24 – Código Ético y de Conducta: p. 24
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
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.	✓	No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. Manual de Políticas de Recursos Humanos y la Ley Federal del Trabajo – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx) – Código Ético y de Conducta, p. 24
PRACTICAS 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.	✓	La seguridad del edificio es proporcionada por un proveedor externo (EULEN) el cual cumple con todos los requisitos legales para brindar este servicio en la República Mexicana. Además cubre la normativa propia de MAPFRE México para ser su proveedor.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.
COMUNIDAD			
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	El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE no tiene un impacto significativo en las comunidades. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual. – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx) Por otra parte, MAPFRE a través de su Fundación MAPFRE, tiene un fuerte compromiso con la comunidad, p. 77 (www.fundacionmapfre.com)
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓	– MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de riesgos ESG., pp. 23-24 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com.mx) MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con una Política en materia de Prevención de Operaciones y disposiciones en materia de ¨Lucha contra el Fraude¨ y una herra mienta de Actuación Ética disponible para todos los empleados.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	✓	– MAPFRE México y la Responsabilidad Social. Sistema de actuación ética, p. 24
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	No se ha producido ningún incidente significativo de corrupción durante 2010.

✓ Disponible **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	✓	— El Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com, no permite este tipo de prácticas. — Código Ético y de Conducta, p.24
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	✓	
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓	MAPFRE México actúa conforme a la legislación mexicana en materia regulatoria y, hasta la fecha, nunca ha sido sancionada por prácticas monopolísticas.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓	
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**	Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.
PR2	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.	✓	— Información General: Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno. pp. 12-13 — Relacionado con el indicador PR6 MAPFRE México aplica lo dispuesto en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (Art. 71) y las Normas emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
PR4	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.	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de MAPFRE México.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	✓	— MAPFRE México y sus clientes: Canales de atención al cliente, pp. 48-50
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.	✓	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.	✓	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos de las regulaciones relativas a comunicaciones de Marketing, publicidad, la promoción y el patrocinio
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.	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
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.	✓	No se han producido multas significativas en relación a este tema durante el 2010. — Relacionado con el indicador PR4

✓ **Disponible** **NA:** NO APLICA **ND:** NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	✓	– Política de Responsabilidad Social, p. 17 – Política Medioambiental y Energética, p. 57
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	✓	– MAPFRE México y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG., pp. 23-24
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	✓	
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.	✓	– MAPFRE México y su personal: Formación y desarrollo profesional. pp. 35-36 – Sistema de actuación ética, p. 24 – Evaluación y Desarrollo, pp. 34-35
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	✓	– MAPFRE México y sus clientes: Canales de atención a clientes, pp. 48-50
CARTERA DE PRODUCTO			
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	✓	– Información General MAPFRE México. Organización Territorial. p. 9 – MAPFRE México y sus clientes, pp. 48-50
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	ND	No se dispone de la información tal y como se requiere este indicador. – Consultar el listado de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, p. 47
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	ND	
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.	✓	– Anual – MAPFRE México y la Responsabilidad Social, p. 17 – Principios seguidos para la elaboración el Informe de Responsabilidad Social, p. 26 – Carta de verificación externa, p 74
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.	ND	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	NA	
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	NA	

Indicador GRI		Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
COMUNIDAD			
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	✓	– Implantación de MAPFRE México (MAPA), p. 8
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	✓	– MAPFRE México y sus clientes. – Canales de atención al cliente, pp. 48-50 – Listado de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, p. 47 – MAPFRE, a través del Instituto del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE y, con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro, p. 85
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	✓	– MAPFRE México y la Responsabilidad Social, p.17 – Política de Responsabilidad Social, p. 17 – Información General: Misión y Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno, p. 11 – Código Ético y de Conducta, p. 24
COMUNICACIONES DE MARKETING			
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	✓	– MAPFRE México y su personal: Formación, Evaluación y desarrollo, pp. 34-35 – Formación de aliados, p. 51 – MAPFRE México y sus proveedores. Formación. p. 55 MAPFRE, a través Instituto del Seguro de Fundación MAPFRE, con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro, p. 85

Niveles de aplicación y principios del Pacto Mundial

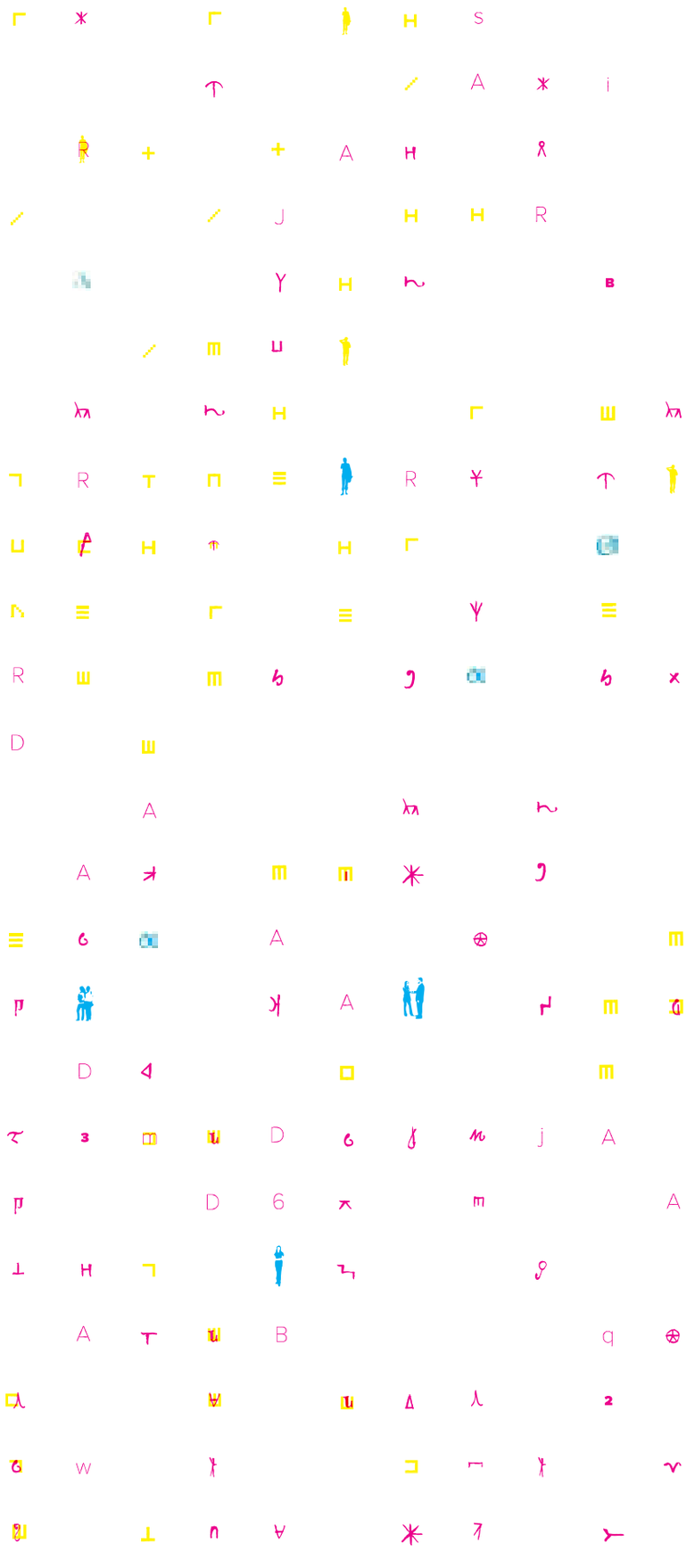
La siguiente tabla muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3 y Objetivos de Desarrollo del Milenio según la Memoria Responsabilidad Social de MAPFRE

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3*	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 Política Pública: SO5	
DERECHOS LABORALES	3.Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva	DESEMPEÑO SOCIAL Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 Política Pública: SO5	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 3:** Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer **Objetivo 8:** Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Trabajos forzados: HR7 Política Pública: SO5	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 4:** Reducir la Mortalidad Infantil
	5.Erradicar el trabajo infantil	DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 Política Pública: SO5	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 3:** Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	DESEMPEÑO SOCIAL Empleo: LA2 Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 No discriminación: HR4 Política Pública: SO5 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 3:** Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer **Objetivo 8:** Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3*	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Emisiones, vertidos y residuos: EN18 Productos y servicios: EN26 General: EN30, DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: SO5	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 4:** Reducir la Mortalidad Infantil **Objetivo 7:** Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Materiales: EN1, EN2 Energía: EN3-EN7 Agua: EN8-EN10 Biodiversidad: EN11-EN15 Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25 Productos y servicios: EN26, EN27 Cumplimiento normativo: EN28 Transporte: EN29 General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: SO5 Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 4:** Reducir la Mortalidad Infantil **Objetivo 7:** Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL Materiales: EN2 Energía: EN5-EN7 Agua: EN10 Emisiones, vertidos y residuos: EN18 Productos y servicios: EN26, EN27 General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL Política Pública: SO5	**Objetivo 7:** Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
ANTICORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	DESEMPEÑO SOCIAL Comunidad: SO2-SO4 Política Pública: SO5, SO6	**Objetivo 1:** Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre **Objetivo 2:** Lograr la Enseñanza Primaria Universal **Objetivo 8:** Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

(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)

Informe de Verificación Externa



ERNST & YOUNG

Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 238
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2010

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 2010 de MAPFRE, a nivel global, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y el suplemento sectorial Aseguradoras.

Asimismo, hemos revisado la información incluida en el citado Anual de Responsabilidad Social 2010 para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE.

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 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) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2010, habiéndose limitado asimismo la comprobación de los datos relativos a los indicadores cuantitativos del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2009.

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.
- Revisión de las actas emitidas por los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y del Consejo de Administración.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social 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 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Puerto Rico, Chile y EE.UU., que suponen en su conjunto aproximadamente un 80,1% 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 uno de los países incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

El alcance de esta revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de MAPFRE.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos de independencia requeridos por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en relación al alcance de:

- La concordancia de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2010 con los principios y directrices de los estándares GRI.
- La información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Puerto Rico, Chile y EE.UU., que suponen en su conjunto aproximadamente un 80,1% del volumen de negocio.

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.

[redacted]

Madrid, 1 de febrero de 2011

INDICADORES DE MÉXICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		SOCIEDAD	
Desempeño económico	EC1	PRACTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Corrupción	SO2
	EC2	Empleo	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3	Política Pública	SO5
Presencia del mercado	EC5	Relación Empresa Trabajadores	LA4		SO6
	EC6		LA5	Comportamiento Competencia Desleal	SO7
	EC7	Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	Cumplimiento Normativo	SO8
INDICIADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			LA7	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
Materiales	EN1		LA8	Etiquetado de Productos y Servicios	PR3
Energía	EN3		LA9		PR4
	EN4	Formación y Educación	LA10		PR5
Agua	EN8		LA11	Comunicaciones de Marketing	PR6
Biodiversidad	EN11		LA12		PR7
	EN12	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Privacidad del Cliente	PR8
	EN13	DERECHOS HUMANOS		Cumplimiento Normativo	PR9
	EN14	Prácticas de Inversión y Absentismo	HR1	SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO	
	EN15		HR2	ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN22		HR3	Impacto de Productos y Servicios	FS1
	EN23	No Discriminación	HR4		FS2
	EN25	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5		FS3
Cumplimiento Normativo	EN28	Explotación Infantil	HR6		FS4
		Trabajos Forzados	HR7		FS5
		Prácticas de Seguridad	HR8	Cartera de Producto	FS6
		Derechos de los Indígenas	HR9		FS7
				Auditoría	FS9
				Comunidad	FS13
					FS14
				Salud y Seguridad del Cliente	FS15
				Comunicaciones de Marketing	FS16

Informe Fundación MAPFRE MÉXICO 2010

El sentido de Responsabilidad Social ha sido parte muy importante de la actuación de MAPFRE desde hace muchos años y es uno de los Principios Institucionales definidos en su Código de Buen Gobierno.

En cumplimiento de ese Principio, MAPFRE ha dedicado desde 1975 una parte de sus ingresos anuales a promover y financiar actividades no lucrativas de interés general a través de diversas fundaciones privadas, que el 1 de enero de 2006 quedaron integradas en Fundación MAPFRE.

Fundación MAPFRE se estructura en cinco institutos especializados que tienen como objetivos principales:

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

Desde 2006, Fundación MAPFRE es propietaria de la mayoría de las acciones de MAPFRE, S.A., ejerce respecto de dicha entidad los derechos que le corresponden como accionista mayoritario, y vela por su buen gobierno corporativo; pero no interviene en la gestión empresarial del Grupo, que se lleva a cabo por sus órganos de gobierno.

Las acciones de Fundación MAPFRE se distribuyen de la siguiente manera:

Instituto de acción social

Pretende contribuir al desarrollo y progreso de la Sociedad, aportando recursos destinados a la mejora directa o indirecta de las condiciones de vida de las personas y comunidades más desfavorecidas de los países en que MAPFRE opera.

Las actividades se centran principalmente en la promoción de proyectos relacionados con la integración social de las personas discapacitadas en España, y a favor de la infancia y su integración social en Latinoamérica, ámbitos donde pretende ser un referente en el desarrollo de sus actividades.

Instituto de ciencias del seguro

Tiene como objetivo Promover actividades educativas y de Investigación en el campo del Seguro y la Gerencia de Riesgos de empresas en España y, con especial atención a América Latina y nuevos mercados.

Instituto de prevención y medio ambiente

Tiene por objeto promover y apoyar la educación sanitaria, la investigación, la docencia y la divulgación en materia de salud, tanto en España como en los países de su entorno cultural, promoviendo la mejora de la Calidad de Vida de las personas, a través de la prevención y la promoción de hábitos saludables.

Instituto de seguridad vial

Impulsa una amplia gama de actuaciones para contribuir a prevenir y reducir los elevados índices de accidentalidad.

Los objetivos del Instituto son:

- Fomentar conductas responsables y solidarias en relación con el tráfico
- Ser fuente de información en Seguridad Vial

Instituto de Cultura

Tiene como objetivo promover y desarrollar actividades y proyectos relacionados con las Artes, las Letras, la Historia y otras manifestaciones culturales, tanto en España como en Iberoamérica.

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

La Fundación MAPFRE es la vía de acción para los fondos destinados a la colaboración con la sociedad.

CIFRAS Y PRESUPUESTO

SUCURSAL EN MEXICO DE FUNDACION MAPFRE

Cifras al 31 de Diciembre de 2010

	Instituto de Acción Social	Instituto de Prevención y Medio Ambiente	Instituto de Seguridad Vial	Ciencias del Seguro	Instituto de Salud	Instituto de Cultura	Total
FLUJOS DE EFECTIVO							
REMANENTE 2009							3,310,866
(+) APORTACIONES RECIBIDAS EN 2010	0	2,049,365	4,790,578	0	870,869	0	7,710,812
(-) EGRESOS							
F.C.M. Formación - Cursos, jornadas, seminarios, congresos	0	0	0	0	0	0	0
I.B.M. Investigación - Convocatoria de becas, premios y ayudas a la investigación	0	0	0	0	0	0	0
I.P.M. Investigación - Proyectos de Investigación	162,672	100,587	91,895	0	8,691	0	363,845
D.L.M. Difusión - Libros	8,834	0	275,386	73,807	0	0	358,027
C.C.M. Donativos	2,395,000	187,717	0	0	187,717	0	2,770,434
G.G.M. Gastos Generales	799,784	1,179,893	5,924,586	93,629	1,174,399	157,353	9,329,643
	3,366,289	1,468,196	6,291,868	167,436	1,370,807	157,353	12,821,949
(+) RENDIMIENTOS FINANCIEROS 2010	21,249	21,249	21,249	21,249	21,249	0	106,245
REMANENTE 2010	**-3,345,040**	**602,418**	**-1,480,041**	**-146,187**	**-478,689**	**-157,353**	**-1,694,026**
SALDOS PRESUPUESTALES							
PRESUPUESTO AUTORIZADO 2010	9,295,000	2,238,320	5,190,000	0	1,058,000	0	17,781,320
(-) SUBSIDIO ESPAÑA	7,195,000	0	0	0	0	0	7,195,000
(-) REDUCCION PRESUPUESTAL POR **REMANENTE 2009**	2,100,000	0	0	0	0	0	2,100,000
(-) APORTACIONES RECIBIDAS EN 2010	0	2,049,365	4,790,578	0	870,869	0	7,710,812
PENDIENTE DE RECIBIR	**0**	**188,955**	**399,422**	**0**	**187,131**	**0**	**775,508**
% PRESUPUESTO AUTORIZADO	**52%**	**13%**	**29%**	**0%**	**6%**	**0%**	**100%**
Nota: Costos de Operación Anual 2010	**314,758**	**314,758**	**314,758**	**314,758**	**314,758**	**0**	**1,573,788**
(Costos jurídicos, de contraloría, recursos humanos y sistemas)							
PROVISIONES 2010, pagadas en 2011	**804**	**804**	**249,172**	**804**	**804**	**0**	**252,388**
PROVISIONES 2010, para proyectos de 2011	**730,000**	**855,500**	**0**	**0**	**855,500**	**0**	**2,441,000**

Entrega de Reconocimiento a Fundación MAPFRE al compromiso social

Por apoyar la tarea de los Colegios Mano Amiga, la Fundación MAPFRE recibió el Premio Altius al Compromiso Social 2010.El galardón, que se entrega anualmente, busca reconocer el compromiso con la educación que establecen empresas u organizaciones de la sociedad civil, a través de la Fundación Altius. Este año, Mapfre fue premiada por haber colaborado económicamente con Altius durante más de 10 años.

El premio Altius al Compromiso Social reconoce y honra la labor de la institución o empresa que se ha destacado por su liderazgo empresarial, responsabilidad social y fomento a una cultura solidaria.

Acción de los Institutos de Fundación MAPFRE México

1. **Instituto de Acción Social**

Principales Resultados

Comedor Santa María Los dos elementos base de este proyecto, en el que Fundación MAPFRE colabora desde hace años, son la Alimentación y la Educación.

Se busca ayudar a los niños más débiles de la sociedad a cubrir la necesidad primaria que es la alimentación. Al prestar ese apoyo junto con la trasmisión de valores humanos y un trato digno y cariñoso, se crea la oportunidad de ser mejores personas para que en el futuro se conviertan en miembros productivos de la sociedad.

Actualmente Fundación MAPFRE patrocina dos comedores, uno ubicado en la zona de Hornos en el D.F. y el otro en la zona Mazahua en el Estado de México.

Enero a diciembre 2010: 253 niños* beneficiados (promedio mensual).

Número de comidas entregadas: Enero a diciembre 2010: 4,083 (promedio mensual).

Colegio Mano Amiga de Chalco

El apoyo de Fundación MAPFRE a este proyecto se desarrolla con el fin de potenciar la transformación de las familias que integran la Comunidad Educativa del Colegio Mano Amiga de Chalco.

Este proyecto da apoyo a la formación integral de los niños, seguimiento a los ex alumnos y la formación continua del personal docente.

Los programas que se desarrollan son:

— Programa de becas para ex alumnos, con el fin de facilitarles el acceso a la universidad.

  Durante 2010 se otorgaron becas del 90% a 12 ex alumnos del Colegio Mano Amiga Chalco en la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID) de Chalco.

— Programa de apoyo con vales para ex alumnos:

  Apoyo a 33 ex alumnos de Mano Amiga Chalco, becados en distintas universidades, con $1,000 pesos en vales para gastos de transportación, alimentación y otros derivados de sus estudios. Además, ayuda a tres becados en la Universidad Anáhuac con gastos de hospedaje por $2,500 pesos y $1,100 pesos en vales.

— Programa de Becas para alumnos del colegio:

  Los alumnos con mayores carencias económicas y un buen currículo, son candidatos a recibir becas de apoyo para su programa de formación a nivel primaria. Porcentaje de beca de 140 alumnos de 3° y 4º de primaria.

— Curso de formación a Docentes:

  La formación continua del personal docente ayuda a impartir una educación de actualidad y de gran nivel académico. Durante 2010 se dio un curso de formación a 34 docentes del Plantel Mano Amiga de Chalco en beneficio de los niños.

Resultados: Cantidad de beneficiados de enero a diciembre de 2010: 176 niños y jóvenes (promedio mensual).

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)

Lo más llamativo de este proyecto es la interrelación de un proyecto social llevado a cabo por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla con el entorno social en el que se desarrolla. Éste es uno de los aspectos más valorados por FUNDACIÓN MAPFRE para apoyar el proyecto.

Este proyecto busca promover el desarrollo de los habitantes de las microrregiones (espacios geográficos–sociales en el medio rural, caracterizados por altos índices de pobreza, marginación, grandes carencias en infraestructura básica y un fuerte componente indígena) del Estado de Puebla, en alianza con empresarios y asociaciones civiles, mediante la capacitación y educación integral de jóvenes comprometidos con el mejoramiento de su localidad, para que sean líderes que impacten en la transformación de sus comunidades de origen.

Inicialmente, se llevó a cabo una campaña de información en las escuelas para motivar a los jóvenes con el proyecto. Posteriormente los jóvenes solicitantes participaron en un proceso de selección riguroso del que se escogieron 35 para iniciar la capacitación. Por otro lado, la UPAEP ha diseñado un Programa de Acompañamiento cuyo eje central es atender el proceso de formación integral de los estudiantes a partir de sus necesidades al interior de la Universidad, fomentando la interculturalidad que se genera de la interacción entre todos los jóvenes (microrregiones y comunidad universitaria). Este Programa está conformado por un equipo especializado en diferentes áreas cuyo objetivo es dar un seguimiento permanente a los jóvenes para que cumplan con sus actividades académicas, además de promover su participación, integración y apoyo en proyectos sociales, económicos y culturales que se llevan a cabo en sus comunidades de origen.

Se han creado diferentes Comisiones de trabajo encabezadas por los mismos jóvenes y asesoradas por los miembros del equipo de acompañamiento con el fin de vincular los conocimientos y habilidades adquiridas durante la capacitación y estudios profesionales con los desarrollados al participar en los proyectos de sus comunidades, y consolidar los diferentes proyectos en los que hayan colaborado.

Resultados: Mayo a diciembre de 2010: 53 jóvenes beneficiados.

Casa de la Amistad para niños con cáncer

Casa de la Amistad y Fundación MAPFRE buscan que el padecimiento de esta enfermedad no sea un motivo para no seguir estudiando y tener un objetivo vital.

El objetivo de este proyecto es proporcionar educación continua para niños, jóvenes (que derivado de la enfermedad han suspendido sus estudios), adultos (padres de familia de los niños y jóvenes) y educación especial para niños con ceguera (derivado de la enfermedad) a través de los siguientes programas:

Atención a niños, jóvenes y adultos de nivel preescolar, primaria, secundaria y bachillerato.

Atención personalizada a jóvenes y adultos que se encuentran inscritos en el sistema de enseñanza abierta y a distancia.

Atención personalizada para enseñanza a niños y jóvenes que presentan ceguera derivado de la enfermedad a través de alfabetización en el sistema braile y con programas multimedia parlantes. Adicionalmente se han dado asesorías.

	ENERO A DICIEMBRE 2010	
Comité de Apoyo Académico	757	asesorías
	364	beneficiados
INEA:	180	asesorías
	56	beneficiados
Colegio de Bachilleres	313	asesorías
	76	beneficiados
Atención a Invidentes	63	asesorías
	34	beneficiados
Total beneficiados:	**1,313**	**asesorías**
	530	**beneficiados**

2. Instituto de Seguridad Vial

Principales Resultados

La Fundación Mapfre a través de su Instituto de Seguridad Vial, promueve la prevención para lograr la reducción del alto índice de accidentes en México, creando un proyecto donde da a conocer comportamientos cívicos en niños de entre 8 y 12 años de edad, de escuelas públicas y privadas, mediante la aportación de conocimientos necesarios y ensayando situaciones casi reales relacionadas con las circunstancias del tránsito.

Caravana de Seguridad Vial

La Caravana de Segurida Vial es un proyecto itinerante que visitó lugares diferentes, cada dos o tres semanas, en un tráiler de 16 metros con equipo de tecnología de punta, que operó seis días de la semana para impartir cinco dinámicas diariamente, para así llevar la experiencia a un promedio de mil 800 niños al mes.

Resultados 2010:

— Audiencia total enero a diciembre 2010: 12,598 niños
— Días efectivos: 202 días
— 6,652 visitas a www.caravanamapfre.com.mx durante 2010

Enero	Deportivo Rosario Iglesias (Coyoacán)
Febrero	Parque Huayamilpas (Coyoacán)
Marzo	Parque Huayamilpas (Coyoacán)
Abril 10	Parque Huayamilpas (Coyoacán) (1° semana de abril que fue Semana de Pascua)
Abril 21	Parque Huayamilpas (Coyoacán)
Abril 22, 23, 24, 25 y 26	Jardín Hidalgo, explanada del centro de Coyoacán
Abril 29 – 7 de mayo	Delegación Azcapotzalco (Explanada)
Mayo 10 – 20 de mayo	Delegación Iztacalco (Explanada)
Mayo 24 – 21 de julio	Delegación Miguel Hidalgo (Deportivo José María Morelos y Pavón)
Julio 23 – 23 de agosto	Centro Comercial Perinorte (Municipio Cuautitlán Izcalli)
Septiembre	Mantenimiento
Octubre	Explanada Parque de la Juventud
1 al 14 de noviembre	Delegación Gustavo A. Madero
15 al 7 de diciembre	Delegación Cuauhtémoc
10 al 23 de diciembre	Delegación Iztacalco

La Caravana de Educación Vial, cuenta con un sitio interactivo, en el que se enseñan a los niños principios para transitar seguros por las calles, sean ciclistas, pasajeros, peatones o conductores, todo esto con la guía de los Agentes Cebra, nombre que obedece al paso peatonal conocido como paso de Cebra.

La página también ofrece consejos prácticos, calendario de eventos, juegos y descargables que hacen de la navegación una experiencia memorable.

PÁGINA DE CARAVANA FUNDACIÓN MAPFRE	
Periodo	**May-Dic 2010**
Visitas	**6,652**
Promedio de visitas por día	**28**
Usuarios únicos absolutos	**5,820**
Promedio de visitas por visitante	**1.14**
Porcentajes de abandonos	**43.04%**
Tiempo en el sitio	**00:04:08**
Usuarios nuevos	**5,906**
Usuarios recurrentes	**746**

Usuarios únicos absolutos muestra los usuarios en lugar de las visitas.

Porcentaje de abandonos es el porcentaje de visitas en una sola página, es decir, visitas en las que el usuario ha abandonado su sitio en la página de acceso.

Si el número de usuarios nuevos es elevado, significa que el sitio tiene un alto número de visitas nuevas, y si el volumen de usuarios que regresan al sitio también es alto, indica que el contenido del sitio es lo suficientemente atractivo para que regresen.

Caravana de Educación Vial para jóvenes

Adicional a la caravana para niños, se trabaja con jóvenes de preparatorias y universidades para ayudar a prevenir accidentes vehiculares en este sector de la población por el mal uso del cinturón de seguridad, las altas velocidades, los distractores como teléfonos celulares, reproductores de música y el consumo excesivo de alcohol, a través de una carpa en donde se experimentarán las consecuencias de no tomar medidas preventivas en materia de seguridad vial.

Las universidades y preparatorias a las que se ha llevado la caravana son: Centro Universitario de la Comunicación, UNITEC (diversos planteles) Anáhuac del Norte y Sur, ITESM (varios Campi) Universidad Iberoamericana, CESA, Colegio Madrid.

Resultados 2010:

— Impactos totales a diciembre de 2010: 3,860 jóvenes.

Resultados de entrega de Material didáctico para niños en el Estado de Chihuahua 2009 – 2010

Objetivo:

Capacitación en seguridad vial a oficiales de tránsito, maestros y niños de preescolar y primaria, a través de la entrega de material didáctico en seguridad vial.

Acciones y Resultados 2010:

— Costo de proyecto: $599,955 pesos.

— Actividad presupuestada en 2009 y ejecutada durante el ciclo escolar 2009 – 2010.

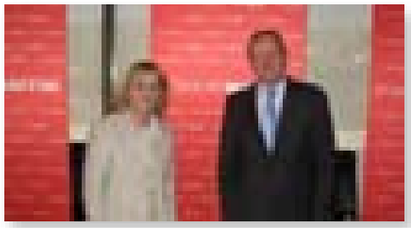
— Se entregó material para niños y maestros de preescolar y primaria:

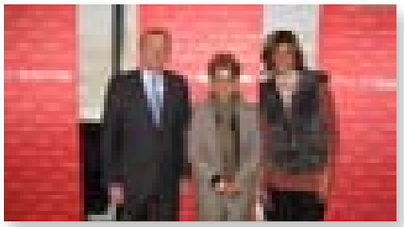
Preescolar		
Estatales	44	planteles
Federales	84	planteles
Total	128	planteles
Material entregado:	10,227	ficheros
	119	carpetas
Primaria		
Estatales	96	planteles
Federales	72	planteles
Total	168	planteles
Material entregado	51,094	ficheros
	831	carpetas
Total de niños beneficiados	61,321	
Total de maestros beneficiados	950	

3. Instituto de Salud, Prevención y Medio Ambiente

Principales Resultados

Se pretende que el trabajo en conjunto y la alianza estratégica entre Fundación MAPFRE, Granja las Américas, el Hospital Infantil Federico Gómez, Fundación Michou Mau y Fundación CIE, será el inicio de una conciencia social para sumar esfuerzos por la prevención y tratamiento de niños quemados, a través de los Talleres Preventivos y de la Unidad Médica Móvil.





Seguimiento a Pabellones No Te Quemes

El objetivo de este proyecto es la prevención de quemaduras en la población infantil.

Durante 2010, en Granja las Américas se atendió a una cantidad de: 143,231 niños.

Durante 2010, se ingresó a una cantidad de 2,400 niños de escasos recursos sin pagar al pabellón No Te Quemes de la Granja las Américas.

Durante 2010, el Hospital Federico Gómez atendió a una cantidad de: 4,576 niños.

Durante 2010, el Hospital Dr. Nicolás San Juan atendió a una cantidad de: 2,187 niños. Durante 2010, en Trompo Mágico se tuvieron 28,546 asistentes.

Participación en seminarios y Cursos

1.- Curso sobre Ruido y Vibraciones, dirigido al personal de la Coordinación Auxiliar de Seguridad en el Trabajo de la Delegación Sur del Distrito Federal del Instituto Mexicano del Seguro Social. 13 y 20 de agosto. 40 participantes.

2.- Conferencia "Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo" Tercera Semana de Seguridad e Higiene en el Sistema de Transporte Colectivo. 31 de agosto. 200 participantes.

3.- Curso "Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo" XV Congreso Nacional de Salud en el Trabajo, Ixtapa Zihuatanejo, Gro. 8 de septiembre. 60 participantes.

4.- Conferencia " Ergonomía. Nuevas Tecnología Aplicadas al Análisis, Evaluación y Diseño de Sistemas" XV Congreso Nacional de Salud en el Trabajo, Ixtapa Zihuatanejo, Gro. 9 de septiembre. 200 participantes.

4. Instituto de Ciencias del Seguro

Principales Resultados

— Presentación del Informe Latinoamericano de Seguros 2008 - 2009

— Entrega de libros de la Colección MAPFRE a Universidades Anáhuac del Norte y Sur, ITAM, Universidad Marista, La Salle, Facultad de Ciencias de la UNAM y al Colegio Nacional de Actuarios.

— Entrega de cuadernos de Fundación MAPFRE: Actualización de base de datos de Universidades y Asociaciones relacionadas con seguros. Se integraron nuevas instituciones educativas. Se enviaron 20 títulos a Instituciones educativas que cuentan con la carrera de Actuaría o alguna materia relacionada con seguros en la Cd. de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla y Mérida. Se entregaron también a Instituciones de seguros y directivos de MAPFRE México.

— Seminario de Caución en conjunto con AMIS, Fundación MAPFRE y AFIANZA, con la asistencia de 109 personas de diferentes empresas Aseguradoras, Afianzadoras, Medios y asistencia de la Universidad Anáhuac del Sur.

— Seminario de Caución durante congreso AMASFAC. Se contó con la presencia de 180 participantes.

— Fundación MAPFRE presente en la III Reunión de entidades de la División del Seguro Directo Internacional, con la presentación del libro de Sistemas de Salud en Latinoamérica , publicado por el Instituto de Ciencias del Seguro. 9 al 12 de noviembre 2010, Cancún, Quintana Roo. Asistieron más de 30 personas de los más altos cargos de MAPFRE de alrededor del mundo.

CIUDAD	UNIVERSIDAD	CARRERA O ESPECIALIZACIÓN
Puebla	Universidad de las Américas (UA)	Licenciatura en Actuaría
Puebla	Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)	Licenciatura en Administración de Seguros y Riesgos
Monterrey	Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)	Licenciatura en Actuaría
Guadalajara	Universidad Jesuita de Guadalajara (ITESO)	Diplomado en Administración de Riesgos y Seguros
Guadalajara	Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG)	Actuaría
Yucatán	Universidad Autónoma de Yucatán (UAY)	Licenciatura en Actuaría
Estado de México	Universidad Autónoma del Estado de México Campus Toluca (UAEM)	Licenciatura en Actuaría Financiera
D.F.	Universidad Tecnológica Americana (UTECA)	Licenciatura en Actuaría
D.F.	Universidad Panamericana (UP)	Diplomado en Derecho de Seguros y Finanzas
D.F.	Universidad Anáhuac del Norte (UAN)	Licenciatura en Actuaría y Finanzas
D.F.	Universidad Anáhuac del Sur (UAS)	Licenciatura en Actuaría y Finanzas
D.F.	Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)	Licenciatura en Actuaría Diplomado en Seguros
D.F.	Universidad La Salle (US)	Licenciatura en Actuaría
D.F.	Universidad Iberoamericana (UIA)	Diplomado en Seguros
D.F.	Universidad Marista (UM)	Actuaría
D.F.	Facultad de Ciencias Físico Matemáticas de la UNAM	Actuaría
D.F.	Universidad Autónoma de México (UNAM) FES Acatlán	Actuaría
D.F.	Universidad Autónoma del Estado de México Campus Valle de México (UAEM)	Actuaría Financiera
D.F.	Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)	

5. Instituto de Cultura

Colección de dibujos en el Museo de San Carlos

— Derivado de la ayuda García Viñolas que otorga Fundación MAPFRE, el Museo de San Carlos realizó una exposición de los dibujos reconstruidos a través de esta ayuda.

Festival de Cine 4+1 FUNDACIÓN MAPFRE

— 11 al 14 de noviembre en Cineteca Nacional, México D.F.

— Presentación de los títulos más significativos del cine de autor presentados en los festivales más prestigiosos mostrados al público de cinco ciudades iberoamericanas (Buenos Aires, Bogotá, México DF, São Paulo y Madrid) simultáneamente.

— Preparación de los volúmenes mexicanos de la colección América Latina en la Historia Contemporánea. La colección, compuesta por 5 volúmenes, está dirigida por la historiadora Alicia Hernández.

— Preparación para el año 2011 de la exposición "Historia de México a través de la fotografía".

— Presentación en el MUNAL de México de la exposición "Max Ernst. Une semaine de Bonté".

Otros proyectos

— Aportación de Fundación MAPFRE de información para el reconocimiento Empresa Socialmente Responsable.

— Aportación de Fundación MAPFRE de información para la memoria de Responsabilidad Social de MAPFRE.

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.
Esta publicación ha sido impresa a través de procesos respetuosos con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.

MIXTO
Procedente de fuentes responsables
FSC® C041387

Premios, distinciones y reconocimientos

NOMBRE DEL PREMIO	ENTIDAD QUE LO OTORGA	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN
LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO	**Great Place to Work Institute**	**Abril 2010**	**Posición número 21 en el Ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en México.**
LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR PARA MUJERES EN MÉXICO	**Great Place to Work Institute**	**Diciembre 2010**	**Reconocimiento de pertenecer a las 47 empresas con mejores oportunidades para mujeres en México.**
EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	**Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)**	**Marzo 2010**	**Certificación a la organización por prácticas socialmente responsables en 5 rubros principales.**
MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO MEG:2003	**Instituto Nacional de las Mujeres**	**Agosto 2009**	**Implementación de Modelo oficial que a través de políticas, prácticas y acciones promueve la no discriminación e igualdad de oportunidades.**
LAS EMPRESAS MÁS INNOVADORAS DE MÉXICO	**Information Week**	**Julio 2010**	**Reconocimiento como una de las 50 empresas más innovadoras de México según la revista *Information Week*.**

MAPFRE | MÉXICO

www.mapfre.com.mx

MAPFRE y sus Aliados

ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN 2010

Entidad con la que se realiza el acuerdo	Número de acuerdos	Negocios Globales
HSBC (coaseguro) Inicialmente colocación de pólizas de automóviles en financiamiento (Inmediauto), en la actualidad venta en ventanilla, Internet y call center, igualmente se está colocando el seguro para PYMES.	1. Contrato Marco de Prestación de Servicios. 31 Diciembre 1997 (BITAL) 2. Contrato Marco Realización Operaciones en Coaseguro. 09 Noviembre 2007	1,181 Sucursales
SANTANDER (coaseguro) Distribución de pólizas de automóviles en ventanilla en esquema multicompañías, producto de Convalecencia (en run off) vía TMK y ventanilla y póliza de casa habitación en crédito y ventanilla.	1. Contrato para la realización de las Operaciones en Coaseguro. 1° Septiembre 2001 2. Contrato de Colaboración Técnica y Comercial. 10 Septiembre 2001	950 Sucursales
SCOTIABANK Distribución de pólizas de automóviles por ventanilla,call center y pólizas de casa habitación en créditos hipotecarios.	1. Contrato de Colaboración para la Administración de las Pólizas. 1° Septiembre del 2009 2. Contrato de Prestación de Servicios. 19 Mayo 2010	646 Sucursales 17 Módulos
Compartamos Distribución de pólizas de vida (microseguros) a la cartera de crédito del banco y seguro voluntario.	1. Contrato Económico. 1° enero 2010 2. Contrato Marco de Prestación de Servicios. 1° enero 2010	361 Sucursales

MAPFRE y sus Proveedores

	2010	Número de Proveedores	Total facturado
Bienes y servicios de carácter general		9	$69'006,670.02
Bienes y servicios específicos		19,159	$1'791,865,701.97
Bienes y servicios tecnológicos		76	$162'259,232.89

CANTIDADES EN PESOS MEXICANOS

MAPFRE y sus Clientes

TIPO DE NEGOCIO/RAMO

AUTOMÓVILES	Nº clientes*: **294,161**	Nº automóviles asegurados: **494,592**	Nº siniestros: **886,585**
HOGAR	Nº clientes*: **22,352**	Nº hogares asegurados: **4'489,468**	Nº siniestros: **6,840**
SALUD Y ENFERMEDAD	Nº pólizas de salud: **62,000**	Nº de personas con seguro de salud: **135,360**	No. Siniestros: **11,310**
ACCIDENTES PERSONALES	Nº pólizas de seguros: **17,786**	Nº. de asegurados: **1'987,875**	No. Siniestros: **12,434**
EMPRESAS, PYMES Y NEGOCIOS AGROPECUARIOS	Nº clientes*: **40,042**	Nº empresas aseguradas: **23,354** Nº PYMES aseguradas: Pymes **14,715** Agropecuario: **1,973**	Nº siniestros: Empresas y PYMES **11,924** Agropecuario: **1,164**
DECESOS (Y SERVICIOS FUNERARIOS)	Nº pólizas: **45,907**	Nº personas aseguradas: **45,907**	Nº siniestros: **135**
VIDA (DESGRAVAMEN, SEGUROS COLECTIVOS DE VIDA, RENTAS VITALICIAS, ACCIDENTES DE TRABAJO, FONDOS DE INVERSIÓN Y PENSIONES)	Nº pólizas de seguros: **4'845,790**	Nº de partícipes en fondos de pensión y planes de pensiones: **5,612**	Nº siniestros: **201**

Dimensión Medioambiental de MAPFRE MÉXICO

AHORRO DE AGUA

	Consumo 2009 m^3	Consumo 2010 m^3	Ahorro m^3
Consumo total	7,038	5,981.04	5,981.04

AHORRO DE ENERGÍA
Oficinas corporativas

	Consumo 2009 KWH	Consumo 2010 KWH	Ahorro en KWH
Consumo total	2,209,793	2,006.339	203,454

CONSUMO DE GAS OIL

2,000 Litros (Plantas de Emergencia)	**Interlomas I**
2,500 Litros (Plantas de Emergencia)	**Interlomas II**