

Personas y Organización 2021



Introducción





CÓDIGO DE NAVEGACIÓN:



Página anterior



Última página visitada



Página siguiente



Ir al índice



Imprimir



Buscar en el documento



Índice

1.	Personas MAPFRE	10
2.	Talento	16
3.	Organización y compensación	26
4.	Diversidad	34
5.	Experiencia empleado	52
6.	Comprometidos. La parte que nos toca	68
7.	Reconocimientos y premios	74

Talento y compromiso

ELENA SANZ ISLA,
DIRECTORA GENERAL DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

2021 pasará a la historia como el segundo año de una pandemia que todos queremos dejar definitivamente atrás. Dos años duros e intensos en los que todos los profesionales de MAPFRE hemos mostrado con generosidad nuestro doble compromiso que nos hace diferentes de la competencia: primero con el negocio, pero también comprometidos con la sociedad. Iniciativas tan potentes como el Reto Digital nos permitieron ir desarrollando estrategias de trabajo en remoto para proteger a los empleados y colaboradores y mantener la alta calidad del servicio esperada por nuestros clientes. 2021 ha sido también el final de un ciclo estratégico, 2019-2021, marcado por la COVID-19, pero que no nos ha impedido hacer casi todo lo que teníamos previsto en relación con las personas y la organización.

En este periodo hemos continuado apostando por el talento, principalmente a través de los planes de desarrollo, los planes de carrera y los itinerarios formativos, y hemos podido desplegar capacidades que han cambiado la forma en la que trabajamos.

Movilidad tecnológica, flexibilidad horaria, herramientas colaborativas, plataforma de gestión del conocimiento, evaluación 360, autodesarrollo, nuevos comportamientos y hábitos, autoservicio, metodologías ágiles, *mentoring*, gestión de proyectos, son algunas de las capacidades que ahora están ya a disposición de los empleados.

La implantación del modelo de escucha y medición de la experiencia del empleado nos ha permitido estar más cerca de sus opiniones y conocer su compromiso con los valores y los objetivos de la empresa. Hemos avanzado en otros aspectos relacionados con su experiencia como son la gestión de la diversidad e inclusión, la protección de su salud y seguridad y en hacerles partícipes del compromiso social de MAPFRE a través del voluntariado y otras actividades sociales que también hemos tenido que adaptar a las nuevas circunstancias derivadas de la crisis pandémica.

A lo largo de este informe detallamos los avances realizados, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos para el año 2021.



Durante estos dos años duros e intensos, todos los profesionales de MAPFRE hemos mostrado con generosidad nuestro doble compromiso que nos hace diferentes: con el negocio y con la sociedad

En el año 2022 iniciamos un nuevo trienio de estrategia con foco en la gestión del cambio organizacional, y en el que destacamos tres importantes retos: seguir trabajando en la transformación y el desarrollo de capacidades para asegurar la máxima empleabilidad de nuestros empleados; dotar a nuestra empresa de la flexibilidad y agilidad organizativa que precisa; y nuestra apuesta y el fomento de un liderazgo transformador.

En todos los proyectos de gestión de personas tenemos presente la sostenibilidad social y la mejora constante en la calidad del empleo y la empleabilidad de las personas y ese es nuestro compromiso hacia todos los empleados de MAPFRE. Empezamos con mucha ilusión este nuevo ciclo estratégico con la confianza plena de que estamos preparados para seguir avanzando en todos nuestros objetivos.






Es el momento. Es ahora!!

MAPFRE en el mundo



NÚMERO DE EMPLEADOS

	España	11.138
	Brasil	5.024
	Estados Unidos de América	2.175
	México	1.881
	Perú	1.433
	República Dominicana	1.101
	Argentina	1.025

	Turquía	922
	Colombia	910
	Italia	871
	Alemania	568
	Puerto Rico	548

Resto de América	2.669
Resto de Europa	1.300
Asia	776



1

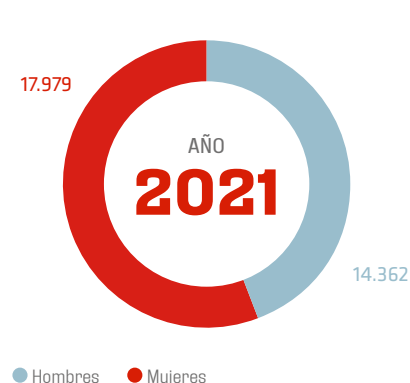
Personas MAPFRE



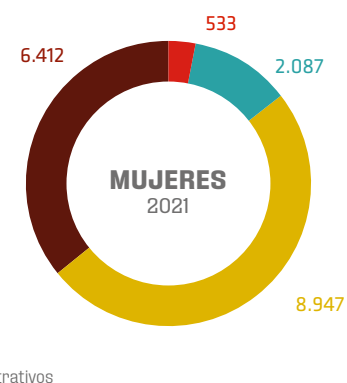
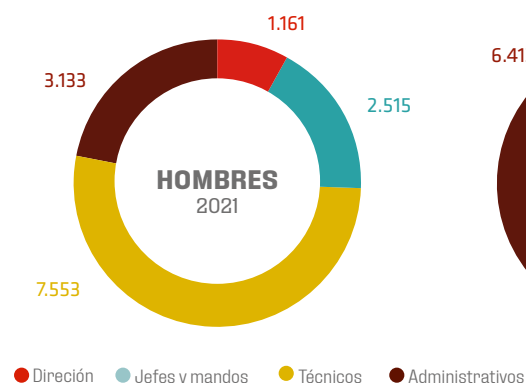


PERSONAS MAPFRE

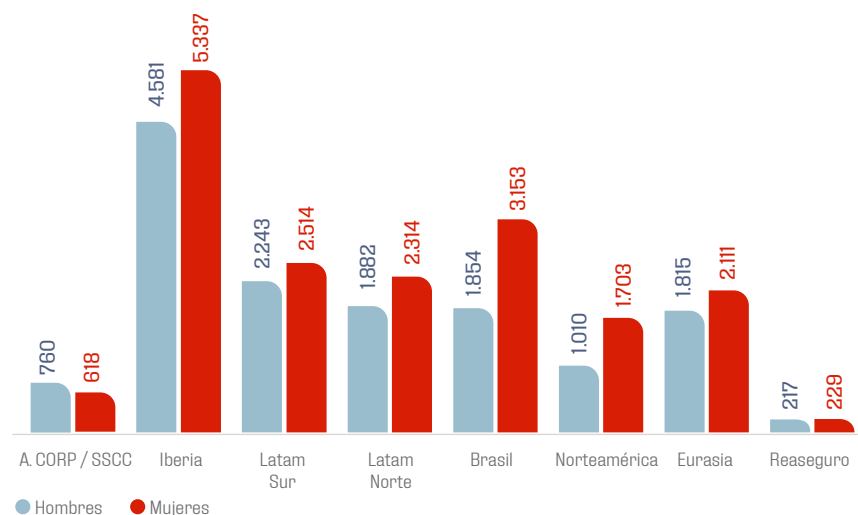
PLANTILLA POR GÉNERO



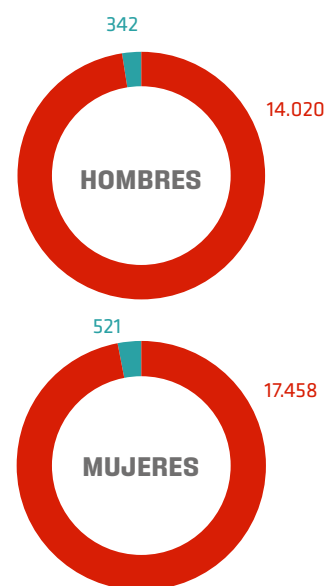
PLANTILLA POR GÉNERO Y PUESTO



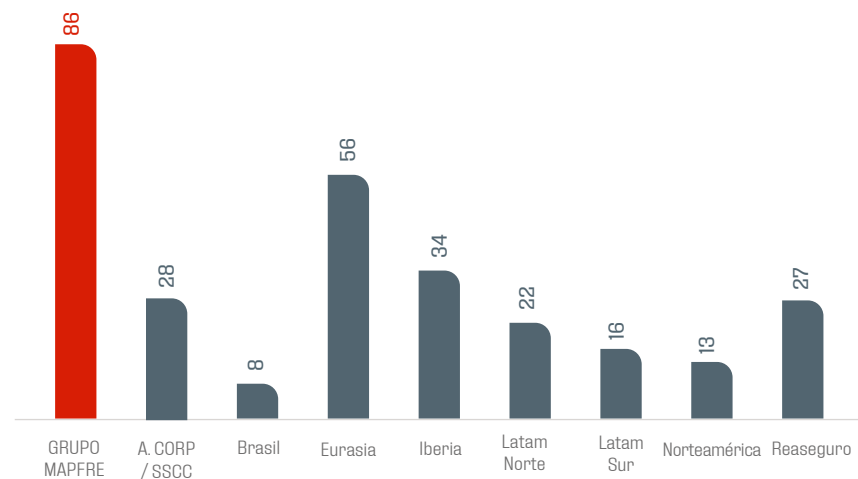
PLANTILLA POR GÉNERO Y DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA



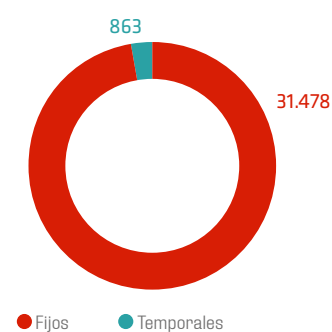
PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO



NÚMERO DE NACIONALIDADES POR DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA

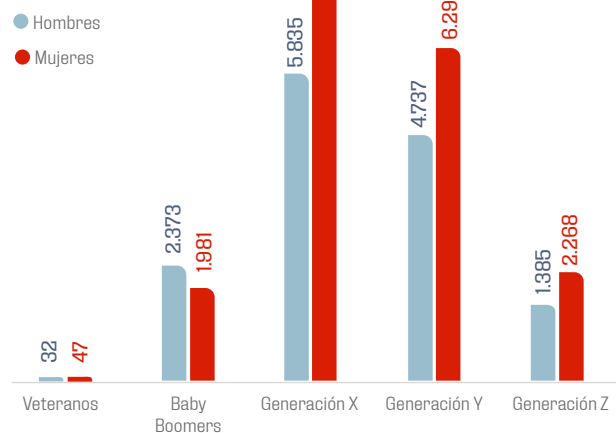


PLANTILLA TOTAL POR TIPO DE CONTRATO

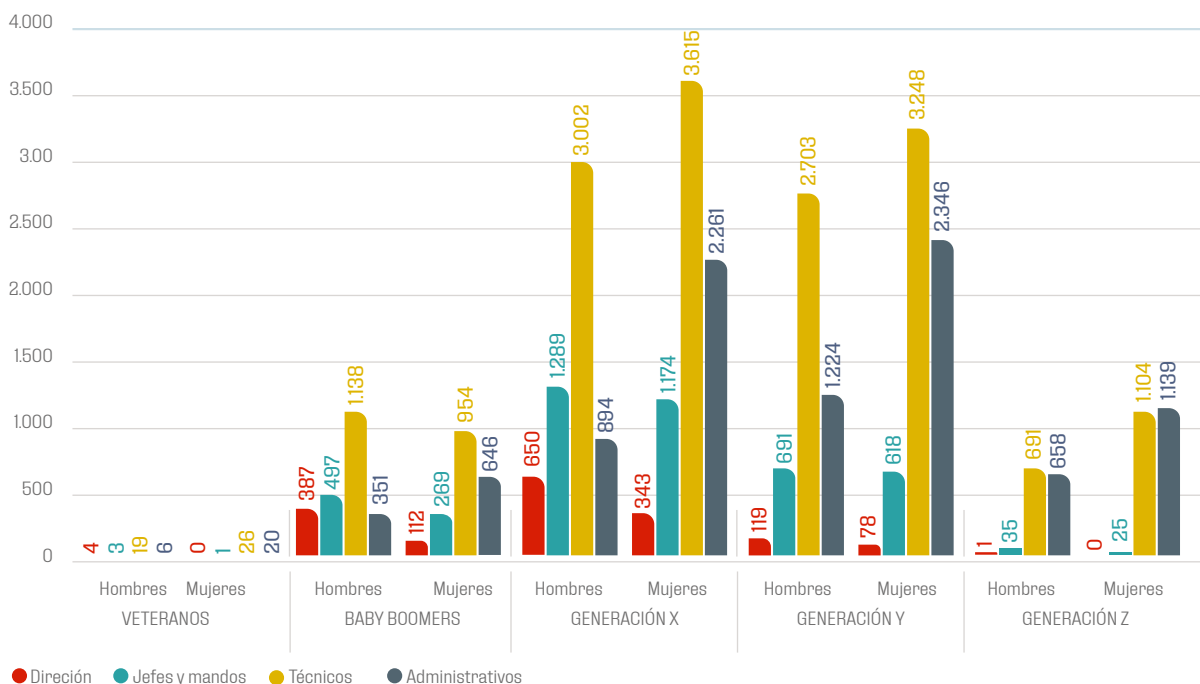


PLANTILLA POR GENERACIONES Y GÉNERO

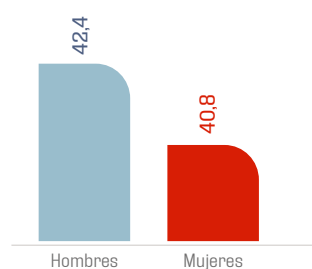
PLANTILLA
POR GENERACIONES



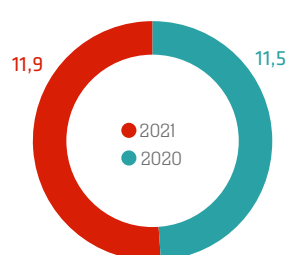
PLANTILLA TOTAL POR PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO



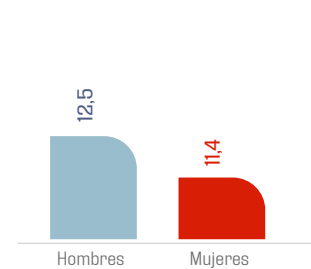
EDAD MEDIA POR GÉNERO



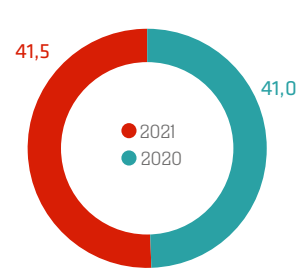
ANTIGÜEDAD MEDIA GRUPO MAPFRE



ANTIGÜEDAD MEDIA POR GÉNERO

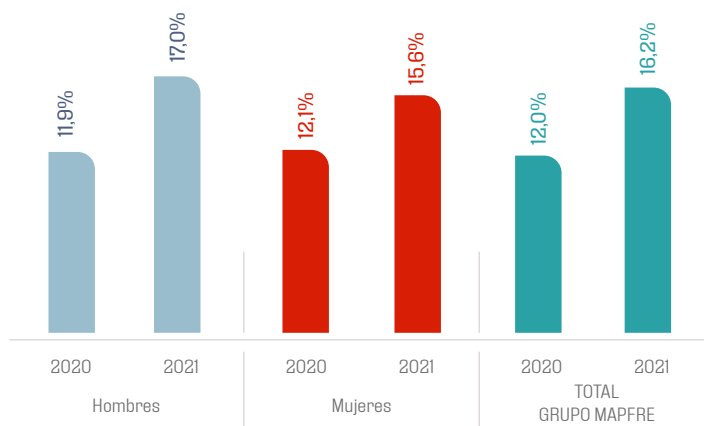


EDAD MEDIA GRUPO MAPFRE



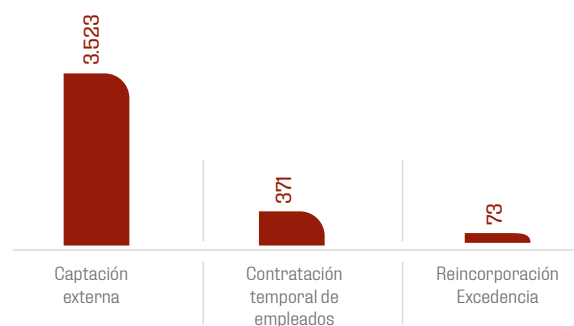
MOVIMIENTOS DE PLANTILLA

ROTACIÓN TOTAL POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE

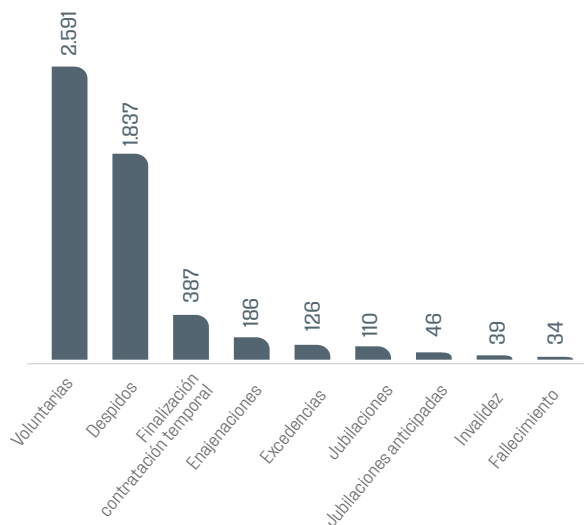


MOVIMIENTOS DE PLANTILLA POR MOTIVOS

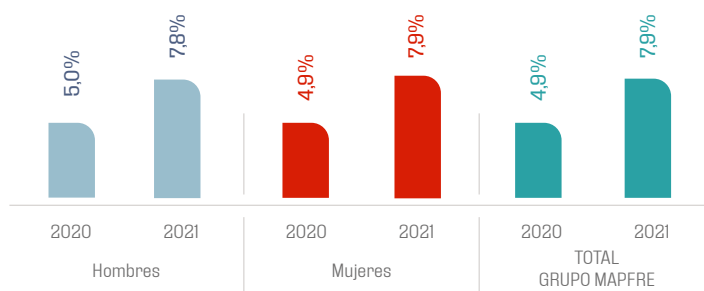
ALTAS POR MOTIVO



BAJAS POR MOTIVO

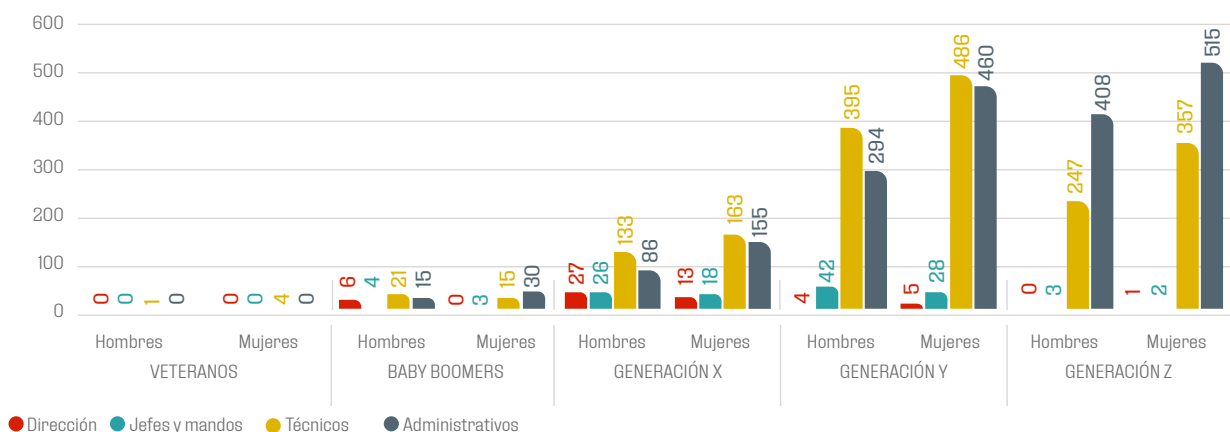


ROTACIÓN NO DESEADA POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE*

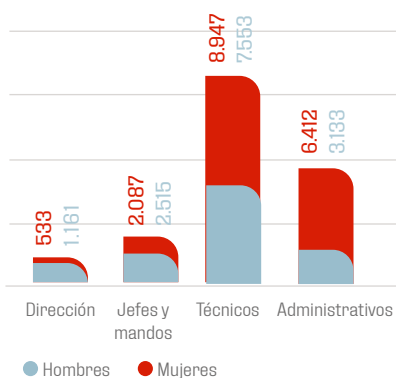


*Se excluye despidos de esta información.

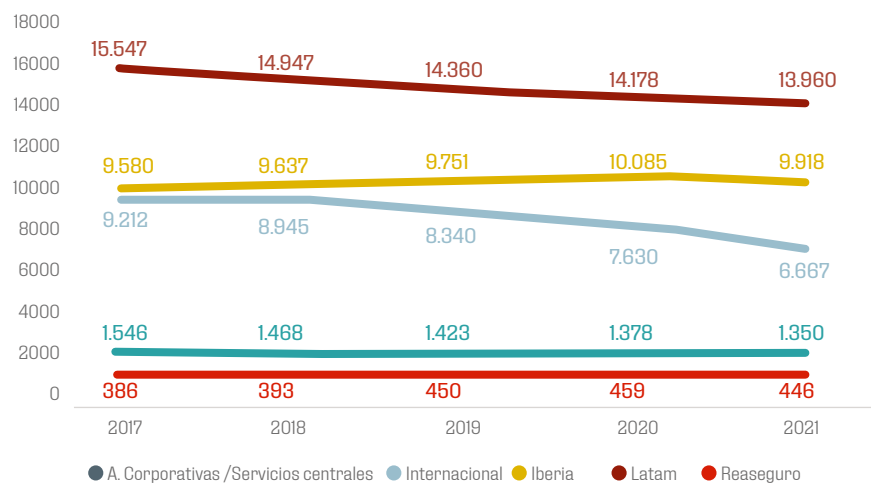
ALTAS POR NIVEL DE PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO



PLANTILLA TOTAL POR PUESTO Y GÉNERO

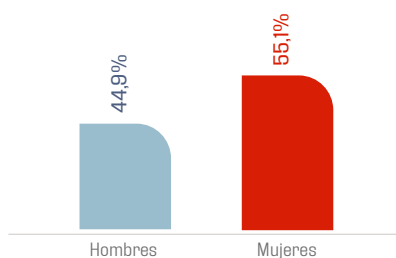


EVOLUCIÓN DE PLANTILLA POR DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA



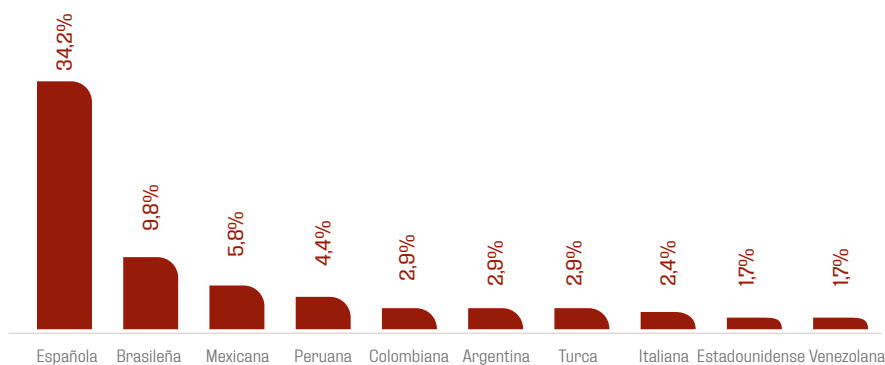
N.º TOTAL DE EMPLEADO POR FTE: 31.843

FTE POR GÉNERO

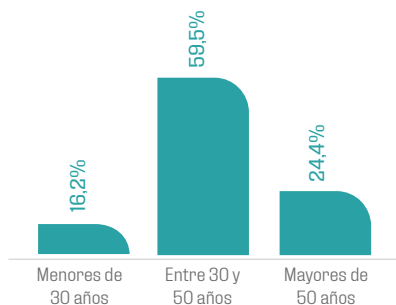


N.º TOTAL DE EMPLEADO POR FTE: 31.843

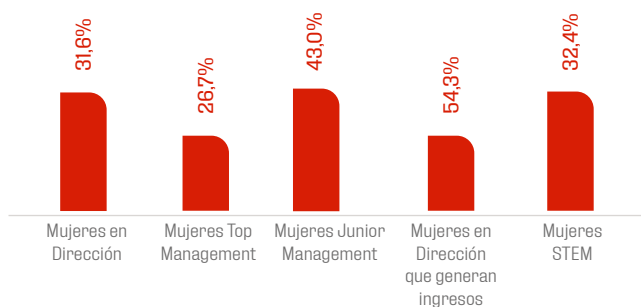
FTE POR PRINCIPALES NACIONALIDADES



FTE POR EDADES



% DE MUJERES SOBRE LOS FTE TOTALES



El porcentaje de FTE por discapacidad durante el 2021 ha sido de 53,2 % de mujeres y el 46,8 % de hombres.

El coste medio de contratación por FTE a lo largo del año 2021 ha sido de 1.839,64€. El nº de horas de formación por FTE en el año 2021 ha sido de 31,13 con un coste por FTE de 255 €.

2

Talento





LOURDES MORENO GUERRA

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS DE
MAPFRE REASEGURO Y MAPFRE GLOBAL RISKS



En MAPFRE estamos apostando por una gestión estratégica del talento que ayude al crecimiento (rentable) del negocio, y al crecimiento personal y profesional del empleado. Nuestro reto constante es impulsar el desarrollo de las personas, acompañando el crecimiento de la organización y su impacto en la sociedad.

Damos continuidad al desarrollo e impulso del talento interno, que siempre ha formado parte de nuestro ADN, a través de diferentes soluciones adaptadas a cada situación, con un gran enfoque en la transformación de personas a la demanda de digitalización que requieren los puestos en la actualidad. Prestamos especial atención a que sea el propio empleado quien se convierta en protagonista del diseño de su desarrollo.

Y además se han diseñado diferentes planes de captación de talento externo cuyo objetivo es atraer personas con perfiles y conocimientos especializados para dar una respuesta ágil y eficiente a las necesidades y evolución del modelo de negocio.

El éxito de la gestión del talento en MAPFRE está basado en la confianza y el compromiso bidireccional entre el individuo y la organización, y el nuevo modelo de Liderazgo. MAPFRE es la palanca que lo activa.

2.1 Necesidades estratégicas

Proceso de identificación y planificación de las necesidades de negocio a corto, medio y largo plazo, de acuerdo a los requerimientos del negocio, los conocimientos, la transformación y las necesidades futuras.

2.2 Mapa de conocimientos

Durante el año 2021 se ha definido un mapa de 55 *clusters* de conocimientos, cada uno de los cuales tiene asociados los puestos que requieren esos conocimientos para la realización de sus funciones.

El mapa de conocimiento está en constante evolución y se adapta a las necesidades del negocio y a los nuevos cambios que se producen por el avance de nuevas disciplinas, tecnologías y desarrollos digitales.

La movilidad sigue siendo clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad



2.3 Matriz de polivalencia

Hay conocimientos comunes entre algunos *clusters*, que nos permiten conocer el grado de polivalencia de los puestos y, por tanto, la capacidad de transformación de los conocimientos de los empleados para que puedan moverse de un puesto a otro.

Esta información es clave para anticipar para qué perfiles contamos con talento interno y cuáles son los conocimientos concretos que sería necesario desarrollar para cubrir el *gap* de conocimientos. De esta forma nos podemos anticipar para reducir la curva de aprendizaje.

2.4 Selección del talento

- Durante el año 2021 se han llevado a cabo 4.565 procesos de selección.
- El tiempo medio de cobertura de vacantes ha sido de 40 días.

MOVILIDAD INTERNA

La movilidad sigue siendo clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad. En el año 2021 el 13,7% (4.177 empleados) han tenido una movilidad. Del total de vacantes de responsabilidad, el 85% han sido cubiertas internamente.



- Este año, 4.177 empleados han tenido movilidad funcional y de ellos 72 movilidad geográfica (17 países han recibido esta movilidad y 20 países han movilizado a sus empleados).

- El 62% de los empleados tienen informado su perfil profesional incluyendo formación, preferencias de movilidad, conocimientos e idiomas.

- El 36,5% de todos los procesos de selección han sido cubiertos por movilidad interna.

85%

DE LAS VACANTES DE RESPONSABILIDAD, CUBIERTAS INTERNAMENTE

	2019	2020	2021
Movilidad	14,91%	13,66%	13,70%

2.5 Planes de desarrollo

PLANES DE DESARROLLO DE TALENTO ESTRATÉGICO MAPFRE GLOBAL TALENT NETWORK

Desde hace cinco años MAPFRE cuenta con un programa interno de identificación y desarrollo del talento bajo el nombre de MAPFRE Global Talent Network. Se han identificado 4.658 empleados a nivel global. Además, 5.711 empleados cuentan con un Plan de desarrollo individual.

PLANES DE CARRERA

Los Planes de Carrera garantizan la progresión y el desarrollo, y son los siguientes:

- Plan de Carrera Técnicos Comerciales: 2.192 empleados.
- Plan de carrera Suscriptores: 782 empleados.
- Plan de Carrera de Tramitadores: 1.595 empleados.
- Plan de carrera actuarios: 298.
- Planes de Auditores: 168.

ITINERARIOS FORMATIVOS

Se han definido rutas formativas para el desarrollo de empleados adscritos a puestos con gran número de ocupantes.

AUTODESARROLLO

MAPFRE promueve el aprendizaje para mejorar las capacidades en las funciones propias de los empleados (*upskilling*) a través de la Universidad Corporativa y durante el año 2021, más de 8.100 empleados han realizado autoinscripciones tanto de contenidos relacionados con su función como de otras funciones.

PLANES DE SUCESIÓN

Garantizar el relevo directivo es un punto crítico para todas las compañías. Por ello, en MAPFRE se identifican los planes de sucesión de la dirección de todos los países. Contamos con 1.575 empleados asignados a 73 *pools* de talento de dirección.

PLAN DE DIRECTORES TÉCNICOS

Con el fin de reforzar la gestión del talento en una función clave para nuestro negocio, durante el año 2021 se ha llevado a cabo el proyecto de Plan de Directores Técnicos con dos líneas de trabajo fundamentales:

- Reforzar los planes de desarrollo local a través de las etapas clave de la gestión del talento: identificación local de necesidades, identificación de empleados y plan de desarrollo individual. Con el fin de reducir los tiempos de cobertura en esta función, retener el talento y que este cuente con los mejores conocimientos. 4.158 empleados de la función técnica de los países estarán incluidos en el plan de desarrollo local.
- Se han identificado 12 empleados de la función técnica de 8 de países, con potencial para alcanzar puestos de dirección a corto plazo. Para acelerar su plan de desarrollo han sido asignados a puestos en diferentes países y cuentan con un plan de desarrollo individual.



MÁS DE
5.000

empleados con un Plan de desarrollo individual.

PLAN DE CARRERA TÉCNICA Y EXPERTOS

Durante el 2021 se llevó a cabo un levantamiento de necesidades críticas en 6 países que representan el 55,6 % de la plantilla del Grupo. Se identificaron 55 *clusters* de conocimientos, así como el detalle de sus conocimientos clave.

Se han actualizado las etapas de progresión de la carrera técnica para aquellos conocimientos críticos donde el negocio lo requiere.

2.6 Captación externa

- En el *site* de Trabajar en MAPFRE se han inscrito 38.953 candidatos interesados en trabajar con nosotros.
- A través del sistema de *referrals* los empleados han propuesto 246 candidatos.
- En la página de LinkedIn hemos aumentado de 401.024 *followers* a 507.282.
- En el año 2020 se han publicado 1.382 procesos en www.jobs.mapfre.com

Con el fin de captar perfiles específicos se desarrolló una campaña en redes sociales bajo el nombre de "Quieres MAPFRE y lo sabes" para captar perfiles de actuarios.

Programa Trainees. Captación de jóvenes recién graduados a través de programas específicos que nos permiten actualizar los conocimientos, rejuvenecer la plantilla e incorporar nuevas formas de comportamiento. Desde el año 2013 se han incorporado en MAPFRE 144 *trainees*. Este año se han incorporado 8 empleados en el programa Simbiosis de España para reforzar la función técnica y 15 ejecutivos de cuenta para reforzar la figura comercial.

2.7 Indicadores

• Índice cultura y talento (Compromiso Público. Plan estratégico 2020-2021)

El índice de **Cultura y Talento** cuenta con un indicador interno que mide el avance en el grado de compromiso y desarrollo de las personas que trabajan en MAPFRE.

- **Cultura:** Medimos la rotación, antigüedad y la satisfacción del empleado a través de la encuesta Employee Satisfaction Index.
- **Talento:** Medimos la movilidad interna, los planes de desarrollo y de carrera y la cobertura de puestos de responsabilidad por promoción interna.

El resultado en 2021 ha sido de 84,55 %, en 2020 ha sido del 84,1 % 80 y del 8% en 2019.

CULTURA * 2019 2020 2021 TALENTO * 2019 2020 2021

Employee Satisfaction Index	68,1	72,8	71,0	Movilidad	14,7	12,7	13,7
Rotación	15,4	9,1	12,1	Planes de desarrollo y Carrera	42,7	46,2	53,5
Antigüedad	12,9	13,63	14,04	Promoción Interna	79,8	90,9	86,8

(*) Países: España, Brasil, USA, Alemania, Italia, Turquía, Perú, México, Puerto Rico, MAPFRE RE y Áreas Corporativas.

ROTACIÓN NO DESEADA EMPLEADOS EN EL PROGRAMA DE MAPFRE GLOBAL TALENT NETWORK

	2019	2020	2021
Resultado	2,9	1,9	3,4

2.8 Aprendizaje y conocimiento en MAPFRE

En MAPFRE contamos con un Modelo global de aprendizaje y todas las acciones formativas se vinculan a objetivos estratégicos, poniendo el foco en negocio y en la experiencia de aprendizaje de los empleados.

2021 PRINCIPALES HITOS

Digitalización de todos los procesos de aprendizaje

Impulso al autoaprendizaje, cada empleado puede diseñar su propia ruta de aprendizaje a través de un amplio catálogo de recursos formativos

El **86%** de nuestra formación se ha realizado de **forma digital** y el **82,13%** es **formación técnico-comercial**



La Universidad Corporativa MAPFRE cuenta con 17 escuelas, 13 aulas y un Innolab. Destacamos las principales acciones de aprendizaje global realizadas en 2021, en español e inglés:

- **Escuela de Seguros.** Se han diseñado itinerarios formativos, *webinars*, y otras acciones para trasladar a nivel global, a más de 1.600 empleados, el conocimiento técnico y estratégico del negocio de VIDA, AUTOS y EMPRESAS.

Aula de Negocio Digital. Se han realizado programas de especialización, en formato virtual. CRO Analítica y Datos Digitales y Conversión Rate Optimization. 40 empleados obtuvieron la Certificación en Google Analytics tras la finalización del Programa Analítica y Datos Digitales. El Programa CRO incorpora a 52 empleados.

- **Escuela de Clientes y Desarrollo Comercial.** Dentro del Aula de Clientes, se ha desarrollado un programa global de experiencia y propuesta de valor del cliente, además de otras acciones específicas, sobre la retención y fidelización de clientes, dirigidas en su conjunto a más de 690 empleados de todo el mundo.

En el Aula de Ventas se han realizado varias sesiones virtuales para formar a los equipos comerciales en conocimientos en materia de distribución llegando a 749 empleados de todo el mundo.

- **Escuela de Operaciones.** Destaca el lanzamiento global y despliegue formativo en torno a cuatro grandes modelos: Modelo operativo de Proveedores, Modelo específico de Recobro, Modelo específico de Salvados y Modelo de Gestión interna de *contact centers*, en 16 países de LATAM, y a más de 360 empleados.
- **Escuela Actuarial.** Se ha desplegado un itinerario formativo de 14 sesiones *webinar* de contenidos técnico-actuarial, dirigidas a 250 actuarios del mundo según su especialización, y a más de 100 expertos de otras áreas técnicas, y de riesgos.
- **Escuela de Tecnología y Procesos.** Durante el año 2021, se ha trabajado en el rediseño

de las nuevas capacidades que se requieren para Tecnología a nivel Global (*cloud, big data*, Arquitectura, Digital-Automatización y Soluciones Core).

- **Escuela de Finanzas.** Se han realizado sesiones sobre la herramienta SAP/HANA, formando a 303 empleados de 13 países, así como contenidos sobre Control de Gestión y administración.

En el ámbito de **Sostenibilidad**, se han lanzado los programas de formación y certificación CESGA y ESG Essential con el objetivo de trasladar a los gestores de inversiones y a otros especialistas financieros, los conocimientos técnicos necesarios, para que puedan realizar de manera independiente evaluaciones y decisiones de inversión en las que apliquen criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. En estos programas han participado 536 empleados de estas áreas.

- **Escuela de Auditoría.** La formación para auditores del grupo se desarrolló a través de diferentes programas, destacando el Programa Global de Auditoría Interna, en formato virtual, en el que participaron todos los integrantes del equipo de Auditoría Interna del Grupo MAPFRE en el mundo, más de 170 empleados. Otras iniciativas en el ámbito de Auditoría fueron: Programa de auditores TI, Programa de Posicionamiento tecnológico y programa de Formación en la herramienta ACL.
- **Innovación.** Se han desplegado acciones virtuales sobre la herramienta MIRO dirigidas a 38 empleados de las áreas de innovación de 7 países. También se lanzó el contenido *online*, "Introducción al Kit Metodológico de Innovación Estratégica".
- **Escuela de Personas y Organización.** MAPFRE cuenta con un Programa Global Gestión de Personas, para que todos los empleados del mundo que trabajan en áreas de recursos humanos tengan los conocimientos técnicos necesarios sobre las principales funciones y procesos de gestión de personas. En el año 2021, ha habido más de 1.700 matriculaciones.
- **Escuela de Desarrollo Profesional.** En 2021 se celebraron, en formato mixto, tres programas

de desarrollo global dirigidos a empleados del programa de talento, International Management Development Program (18 participantes). Programa de Liderazgo Femenino (12 participantes), y Executive Avanza con MAPFRE (20 participantes).

- **Escuela de Liderazgo.** Para el colectivo de Dirección del Grupo, se diseñó un ciclo de 12 *webinars* con ponentes internos y externos a lo largo del año 2021. Los temas abordados fueron: el futuro del automóvil, entorno económico, gestión de equipos híbridos, transformación e innovación y gestión de personas. Por otro lado, se ha desplegado el programa online de LIDER MAPFRE, dirigido a todos los líderes con equipos a cargo, completado en más del 50 % de nuestros líderes a nivel global.

PLAN UNIVERSIDADES

MAPFRE siempre ha desarrollado vínculos con las universidades y centros educativos y cuenta con más de 322 acuerdos en 20 países. Con todos ellos se llevan a cabo diferentes actividades.

- **Employer branding.** Acciones de difusión de la cultura MAPFRE en el entorno universitario y participación en foros de empleo.
- **Plan Becarios.** El plan becarios tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes la oportunidad de aprender, adquirir conocimiento e iniciar su desarrollo en el entorno empresarial. En 2021 se ha ido retomando la actividad presencial con los becarios, siempre a expensas de cómo ha

LAS PRINCIPALES MAGNITUDES DE FORMACIÓN SON: COMPARATIVA ECONÓMICA 2019-2020-2021

	2019	2020	2021
Inversión en formación	18.409.025€	7.232.392€	8.120.056€
Inversión media por empleado	531,36€	214,4€	251,0€
Total horas de formación	1.518.411	966.335	991.210
Horas de formación por empleado	43,8	28,6	30,0
Total asistencias a acciones formativas	351.033	370.577	384.095
% plantilla formada	100%	100%	100%

LAS ASISTENCIAS POR NIVEL DE PUESTO Y GÉNERO:

	2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS	8.075	4.334	8.940	4.910	11.173	5.713
JEFES Y MANDOS	23.642	20.320	26.595	19.907	29.995	23.248
TECNICOS	86.372	95.519	92.283	106.222	94.638	115.508
ADMINISTRATIVOS	37.846	74.925	35.514	76.206	31.919	71.901
TOTAL	155.935	195.098	163.332	207.245	167.725	216.370

ido evolucionando la pandemia. Durante el año, 424 estudiantes han realizado sus prácticas en 20 países, a través de 322 acuerdos con universidades, escuelas de negocios y otras instituciones.

- **Conocimiento.** Participación de directivos/ expertos de MAPFRE en programas de la Universidad, así como con el desarrollo de programas *in company*, para entidades MAPFRE, con la colaboración de profesores universitarios en la formación de nuestros empleados.
- **Difusión de la oferta educativa** universitaria entre nuestros empleados y familiares.
- **Difusión del caso MAPFRE:** Universidades y escuelas de negocio del mundo enfocado a estrategia, transformación, innovación y gestión de personas.

FORMACIÓN PROFESIONAL

En este año 2021, en España, se han incorporado 9 alumnos de FP en nuestro Centro de Experimentación Vial (Cesvimap) y 11 en la DGT Cataluña, por el proyecto de FP-Dual, 8 de ellos en oficinas comerciales, cuyo programa piloto se inició en 2020. El proyecto de FP-Dual se inició de la siguiente manera:

- Se ha producido la adhesión de MAPFRE a la Alianza para la FP-Dual, red estatal de empresas (en octubre 2018).
- MAPFRE Iberia firmó Convenios de colaboración con 7 centros educativos para prácticas FP-Dual en Madrid y Cataluña para oficinas comerciales. Estos convenios siguen vigentes en la actualidad, aunque la incorporación de alumnos se suspendió en marzo de 2020 por causa de la pandemia de COVID-19. En 2021 se han ido reactivando poco a poco, en función de la capacidad biológica de los centros de trabajo y las necesidades de las Áreas.

Esta alianza engloba centros educativos e instituciones comprometidas con el impulso y desarrollo de la FP-Dual en España.

Plataforma Gestión del Conocimiento Eureka

El modelo de gestión del conocimiento de MAPFRE tiene como objetivo sistematizar el conocimiento y ofrecer a los empleados la oportunidad de compartirlo.

- Todos los empleados de MAPFRE en el mundo con acceso a Eureka.
- Una taxonomía común, 15 materias y 700 conocimientos
- Más de 1.400 referentes en conocimiento, identificados, en todo el mundo.

2.019

CONOCIMIENTOS CONTRIBUIDOS

63,8%

BÚSQUEDAS SATISFACTORIAS

1.404

REFERENTES EN CONOCIMIENTO (ACUMULADO)

49,1

CALIDAD DE LAS PIEZAS DE CONOCIMIENTO

11.416

BÚSQUEDAS EN EUREKA

349,3

VALORACIÓN DE REFERENTES

11.102

NÚMERO DE CONSUMIDORES

546,7

VALORACIÓN DE CONTRIBUIDORES

3

Organización y compensación



**LEIRE JIMENEZ AYESA**

CEO UNIDAD DE ASISTENCIA



El mundo cambia a una velocidad vertiginosa. Uno de los aspectos clave para poder aprovechar y adelantarnos a estos cambios es gestionar la capacidad de una forma dinámica y preparar a nuestros equipos y estructuras para las necesidades presentes y futuras del negocio, trabajando más por proyectos e incorporando metodologías Agile.

A estas nuevas formas de trabajo se le suma las iniciativas de Digital Workplace y Reto Digital que, apalancadas en herramientas tecnológicas, nos permiten cambiar nuestros hábitos de trabajo para ser más colaborativos y eficaces, gestionar mejor los procesos de Onboarding e Inboarding y generar oportunidades de crecimiento para nuestros empleados a través de los planes de carrera.

Además, seguimos avanzando en la conciliación, introduciendo iniciativas como el código telemático o la desconexión digital e impulsando un modelo híbrido global.

La organización pone estas nuevas formas de trabajar a nuestra disposición, pero el cambio es fruto del esfuerzo y compromiso de todos nosotros. Las políticas de remuneración son un reflejo de este esfuerzo y compromiso individual y además garantizan la igualdad y un trato transparente para todos.



MÁS DE
18.000

empleados con horario
laboral flexible.

3.1 Flexibilidad

Disponer de una organización flexible supone adaptar la estructura a la evolución y necesidades del negocio; gestionar la capacidad de forma dinámica y responder a las demandas del mercado.

El foco es conocer las dedicaciones, conocimientos y productividades de los diferentes colectivos y priorizar según criterios de negocio.

• Criterios organizativos

El análisis y seguimiento de la capacidad se realiza con una metodología global, Protocolo de Evolución de plantilla, que nos permite identificar la relación de la capacidad dedicada con la evolución de la actividad y la tipología de negocio. Este proceso se está implantando en la herramienta de SAC analytics.

El índice de jerarquización a cierre de 2021 es 18,1 %.

• Gestión por proyectos

Durante el 2021 se ha evolucionado el modelo operativo de gestión de proyectos. Se ha desarrollado un *playbook* que abarca aspectos como la formación, metodología, responsabilidades y roles de los diferentes miembros de un equipo de trabajo, herramientas, análisis de la capacidad dedicada a proyectos y priorización. Dicho modelo de gestión ha supuesto ajustar los procesos de evaluación y compensación para los equipos dedicados a proyectos. El foco de la implantación se ha centrado en 6 países con un total de 34 proyectos, con un nivel de cumplimiento del 96,3 %.

• Metodologías Ágiles

La filosofía de gestionar proyectos de forma ágil permite orientar los proyectos a la entrega temprana, iterando con el cliente o el usuario final para identificar sus necesidades y consiguiendo mayor precisión y velocidad en la entrega de resultados de los proyectos. A cierre de 2021, se han gestionado 102 proyectos en metodologías ágiles y se ha formado a 4.859 empleados en estas metodologías.

3.2 Digital Workplace

Digital Workplace nos ayuda a ser más eficientes y productivos en el día a día, aprovechando las ventajas de la tecnología y creando hábitos que nos permiten optimizar el tiempo de trabajo. Más allá de un mero despliegue tecnológico, es un cambio de hábitos que debe ayudarnos a mejorar cómo colaboramos y cómo invertir mejor nuestro tiempo, preparando y generando reuniones más productivas, mejorando nuestro trabajo en equipo e inculcando una orientación a tareas y entregables.

Para garantizar la eficacia de la gestión del cambio del Digital Workplace se ha creado un *site* que permite disponer de los *tips*, novedades, buenas prácticas y consultas habituales ligadas a las herramientas y escenarios de productividad.

El despliegue de herramientas colaborativas utilizadas para la implantación de las nuevas formas de trabajar ha alcanzado a 27.856 empleados implantando la metodología de escenarios de productividad en 17 países.

• Modelo híbrido global

Para combinar el modelo de trabajo presencial y el trabajo en remoto se definió un modelo híbrido global de trabajo a distancia para ser implantado en los países en los que MAPFRE está presente. El modelo combina diferentes modalidades de trabajo. Dicho modelo pretende ser un mecanismo de organización del trabajo que sirve para potenciar la motivación y el compromiso de los empleados, mejorando así la productividad, la agilidad y la eficiencia.

Este Modelo se ha implantado en 9 países.

3.3 Flexibilidad y conciliación

• CÓDIGO TELEMÁTICO

El Código Telemático de MAPFRE, un instrumento que explica cómo deben las personas que trabajan en MAPFRE utilizar los medios informáticos y telemáticos de los que disponen para desarrollar tu trabajo, haciendo una recopilación de las normas y protocolos que tenemos en MAPFRE.

El Código Telemático regula los derechos digitales en el ámbito laboral, que son: la desconexión digital, la intimidad en el uso de dispositivos digitales, y la intimidad ante la utilización de dispositivos de videovigilancia, grabación de sonidos y de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral.

Este Código, elaborado con la participación de la Representación Legal de los Trabajadores, se ha implantado en España y en 2022 se implantará en el resto de países.

• DESCONEXIÓN DIGITAL

MAPFRE ha aprobado la “Política reguladora de la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE” a través de la cual se establece una cultura de respeto al tiempo de los demás. La Política reconoce expresamente el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las

DIGITAL

Fuera del horario laboral y durante permisos y vacaciones.

CONVOCA REUNIONES CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN



herramientas de trabajo y comunicación provistas por la empresa fuera de la jornada de trabajo estableciendo medidas expresas para el ejercicio de dicho derecho. Tales medidas regulan horarios en los que no se deben enviar comunicaciones ni esperar respuesta a las mismas, salvo circunstancias excepcionales justificadas, así como pautas relativas a la planificación y realización de reuniones. Para asegurar su adecuada implantación e impulsar una cultura favorable al descanso, la política se completa con un Plan de gestión del cambio al que se acompañan recursos formativos relacionados con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL (A NIVEL GLOBAL)	Nº EMPLEADOS BENEFICIADOS
Horario laboral flexible	18.083
Trabajo a tiempo parcial	2.327
Jornada laboral reducida	1.048
Contratos laborales de Teletrabajo	2.345
Permisos retribuidos y no retribuidos	15.813
• Permiso parental	573
• Permiso maternal	919
Excedencias por motivos personales o estudios	31
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	125



MÁS DE
1.400

expertos en diferentes
conocimientos.

3.4 Reto digital

Reto Digital continúa apoyando la estrategia de transformación de nuestra compañía siendo su objetivo gestionar el cambio que precisa la organización con el fin de conseguir que los empleados sean más productivos y ágiles en su día a día y en la ejecución de los proyectos, relacionándonos con el empleado de forma más personalizada. Este año hemos trabajado en los siguientes entregables:

- Un proceso de *Onboarding* e *Inboarding* soportado con un módulo específico en la herramienta de gestión de personas que permitirá mejorar la experiencia empleado tanto en nuevas incorporaciones como en procesos de movilidad interna, así como medir y optimizar la curva de aprendizaje.
- Se ha implantado un cuadro de mando de Digital Workplace para la implantación de escenarios de productividad.

- Se han definido los criterios de progresión de la carrera técnica para impulsar la figura del experto, así como una matriz de polivalencia entre puestos que permita orientar los planes de transformación.
- Se ha implantado un Modelo de trabajo por proyecto adecuado a las diferentes tipologías de proyectos.

• DATOS E INDICADORES

Herramienta de *onboarding* disponible en 7 países.

Indicadores de gestión del cambio para medir el grado de adhesión del empleado al cambio que supone Digital Workplace así como para conocer en qué medida la estrategia de gestión del cambio ha sido eficaz 91%.

- 56% de la plantilla con horario flexible.
- Más de 28.000 empleados con Outlook O365.
- Más de 2.000 conocimientos contribuidos en Eureka, nuestro espacio común para el conocimiento.
- Más de 1.400 expertos en los diferentes conocimientos.
- 100% de la plantilla formada en los nuevos comportamientos presentes en el día a día y por lo que se nos evalúa.
- 96% plantilla evaluada de acuerdo al nuevo modelo de evaluación.
- Más de 12.600 empleados han descargado la APP Personas en los países donde se ha desplegado que son 7 países: España, Brasil, México, Turquía, Perú, Puerto Rico y Alemania.

Gestionar el cambio que precisa la organización con el fin de conseguir que los empleados sean más productivos y ágiles en su día a día y en la ejecución de los proyectos, relacionándonos de forma más personalizada, es el objetivo del Reto Digital

3.5 Retribución y reconocimiento

POLÍTICA DE REMUNERACIONES

Esta Política recoge y garantiza los principios de igualdad y no discriminación, y establece retribuciones adecuadas de acuerdo con la función/puesto de trabajo en relación con el mérito, conocimientos técnicos, habilidades profesionales y desempeño de cada persona. La empresa diseña estas retribuciones con los siguientes principios:

- Transparencia, al ser conocida por sus destinatarios.
- Competitividad y Flexibilidad en la estructura y adaptabilidad a los distintos colectivos y circunstancias del mercado.

La Política de Remuneraciones promueve, asimismo, una adecuada y eficaz gestión del riesgo, desincentivando la asunción de riesgos que excedan de los límites de tolerancia de la entidad, así como los conflictos de intereses.

De este modo, esta Política actúa como un elemento motivador y de satisfacción que permite alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa. En este sentido, se recoge el tratamiento específico de la remuneración los colectivos de dirección de la compañía, y de aquellos con especial incidencia en el perfil de riesgo de la entidad.

Los componentes de la retribución recogidos en esta Política son la remuneración fija, la remuneración variable/incentivos, programas de reconocimiento, beneficios sociales y complementos. Relevancia especial cobra la remuneración variable, en sus diferentes modalidades, retribución anual por objetivos, Incentivos a medio y largo plazo, comisiones y bonus.

En este ejercicio, 27.591 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 85,31% de la plantilla mundial.

Para mantener a la compañía en la mejor posición en los mercados en los que opera, 23 países participan en encuestas retributivas locales para medir su índice de competitividad en su ámbito geográfico y de negocio.

VALORACIÓN

MAPFRE tiene implantado el sistema global de valoración de puestos con metodología MERCER, que permite el análisis de la aportación de cada puesto de trabajo en





MÁS DE
4.700

empleados se suman al
plan "Pásate a la Acción"

la cadena de valor de la organización. Esta metodología cuenta con una plataforma unificada de gestión que ha supuesto tener el modelo desplegado en el 84,69 % de la plantilla de MAPFRE en el mundo.

Este sistema:

- Permite el diseño de esquemas retributivos locales con coherencia global, y facilita la movilidad internacional.
- Define criterios para que los modelos de retribución sean equitativos por función y desempeño, evitando la discriminación por otros factores.

La valoración de puestos cobra cada vez más importancia debido a los nuevos requerimientos legales que persiguen la correcta implantación de este proceso de cara a garantizar una estructura organizativa y salarial equitativa.

BONOS POR PROYECTO

Actualmente, 135 personas tienen asignados este tipo de bonos, varios de ellos ligados a proyectos digitales, para impulsar la transformación de la compañía con elementos que suponen una compensación directa.

Esto supone poner en práctica nuevas metodologías de trabajo colaborativo en entornos en los que se combina la actividad habitual con proyectos que están siendo transformacionales, tanto para los participantes como para la propia empresa.

PLAN DE RECONOCIMIENTO

En 2021, más de 21.000 empleados en 22 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 4.000 empleados han sido distinguidos con diferentes tipos de reconocimientos por su contribución a la implantación de la estrategia, aportaciones de calidad, innovación y difusión de la cultura y valores de MAPFRE.

Además, contamos con una plataforma a nivel global "JobPts" implantada en 8 países integrada en los sistemas de la compañía, dando apoyo al resto de los procesos para potenciar el compromiso de los empleados.

Estamos desarrollando mejoras en la plataforma, principalmente durante este año se ha fomentado la mejora de la comunicación entre empleados, como por ejemplo el envío de *gifts* o *eCards*.





PLAN DE ACCIONES “PÁSATE A LA ACCIÓN”

En el año 2021 MAPFRE ha lanzado un Plan de remuneración en acciones para empleados en España con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El Plan, dirigido a los empleados del Grupo en España, ofrece destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se le irán entregando mensualmente a lo largo de 2022.

Las cantidades que se pueden destinar oscilan entre los 300 euros (25 euros mensuales) y los 12.000 euros al año (1.000 euros mensuales), en función de la decisión que tome cada empleado que se apunte al Plan.

Este Plan tiene como objetivo aumentar la vinculación emocional de los empleados de MAPFRE con la compañía y, al mismo tiempo, es una oportunidad de ligar nuestro trabajo a

la evolución futura de la compañía y de percibir los dividendos que anualmente determine el Consejo de Administración.

En mayo de 2023, MAPFRE entregará a cada empleado acciones gratis en proporción a las que hubiera adquirido y mantenido hasta 31 de marzo, con los límites establecidos en el Plan. Para facilitar que el incentivo del Plan beneficie al mayor número de empleados posible, la compañía ha limitado esa entrega de una acción por cada dos adquiridas a los primeros 8.000 euros como tope máximo.

Los empleados inscritos han sido un total de 4.704, siendo un 43 % de la plantilla en España, y la compañía, a través de MAPFRE Inversión, se encargará de ir entregando cada mes las acciones que correspondan a la cantidad mensual destinada libre de costes para el empleado.

Las acciones que reciban cada mes a lo largo de 2022, así como las adicionales que le entregue MAPFRE, dan derecho pleno a participar como accionista en el dividendo futuro de la compañía.

4

Diversidad





JOSE MANUEL INCHAUSTI
CEO TERRITORIAL DE IBERIA



En MAPFRE valoramos la Diversidad y trabajamos por la Inclusión y el respeto de todas las personas que forman parte de la compañía. Creamos entornos laborales inclusivos en los que se promueve la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento basado en el mérito. Vivimos en una sociedad diversa y por ello la diversidad tiene que estar muy presente en los valores de la compañía si queremos estar conectados con la sociedad y dar el mejor servicio a nuestros clientes.

“Diversos somos Únicos” es el eslogan que nos inspira para seguir avanzando y dar cumplimiento a nuestros compromisos.

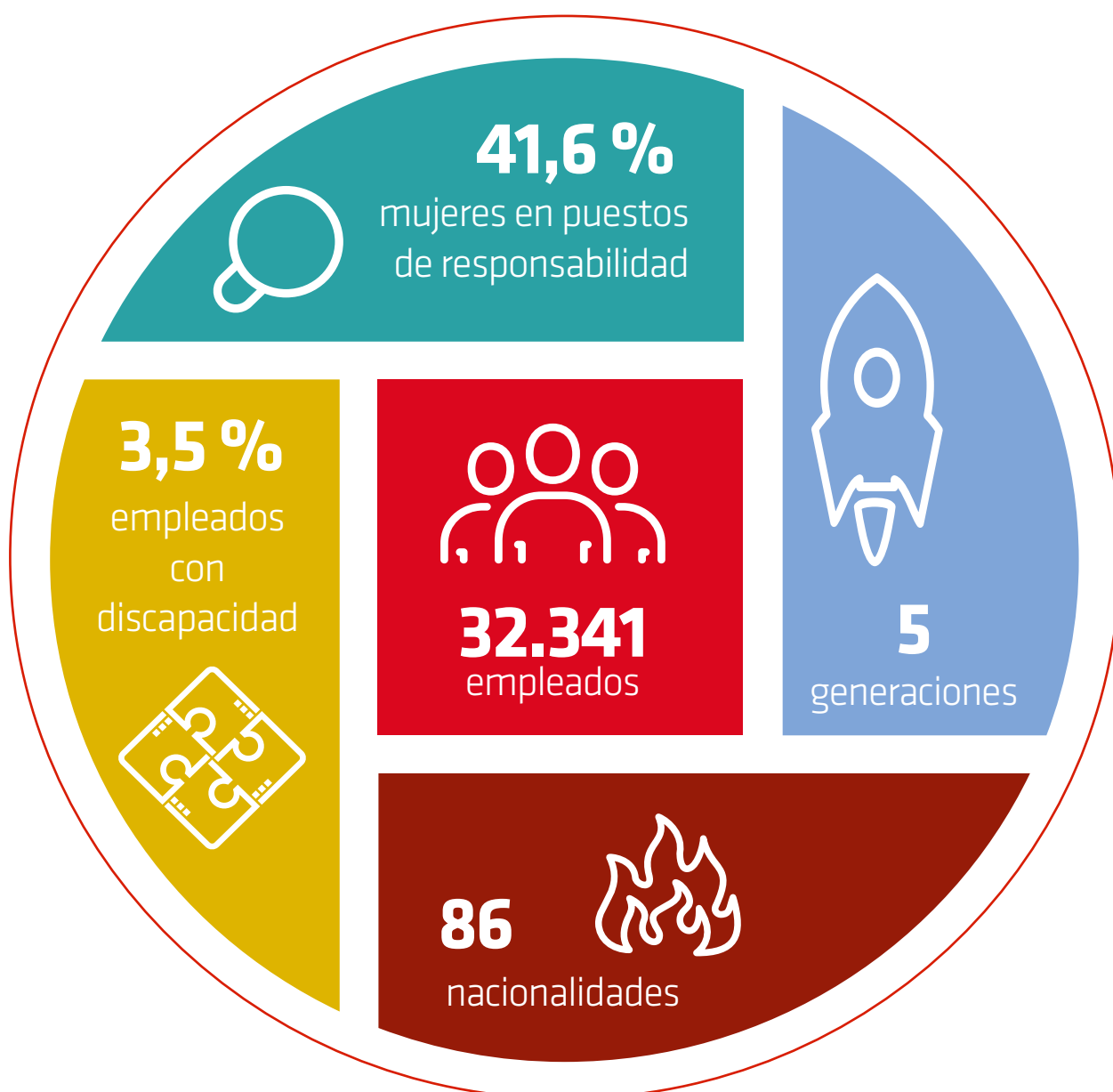
A cierre de 2021, podemos decir que el 49,1 % de las vacantes en puestos de responsabilidad han sido ocupadas por mujeres y durante los próximos años seguiremos impulsando el talento femenino. Contamos con un 3,5 % de personas con discapacidad entre nuestra plantilla y nos sentimos muy orgullosos de poder contribuir a su inclusión en la sociedad a través del empleo de calidad, y a cambio recibimos todo su talento. Seguiremos apostando por el talento de todas las personas, con independencia de su género, edad, cultura, ideología, orientación sexual e identidad o expresión de género.

Nuestra Estrategia parte de la idea de que la diversidad es una oportunidad para el crecimiento sostenible. La capacidad de impacto y de transformación en la sociedad que tenemos las grandes compañías es muy relevante y somos conscientes de la responsabilidad que ello conlleva. Esto también nos ofrece la oportunidad de reducir las desigualdades en los mercados donde estamos presentes y entre nuestros principales grupos de interés.

Cuando hablamos de fomentar la inclusión, hablamos del respeto por la diversidad. Y no solo es una cuestión de Derechos Humanos; es una cuestión de responsabilidad social, de ocuparse del bienestar de las personas y de nuestro entorno. En MAPFRE creemos que las empresas no solo deben generar riqueza exclusivamente material, sino también riqueza ética y, sobre todo, humana; algo que, sin duda, genera un impacto positivo sobre las personas y nos permitirá avanzar y seguir creciendo de forma sostenible.

MAPFRE cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global que se basa en el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria.

MAPA DE LA DIVERSIDAD EN MAPFRE 2021



CHARTER DE LA DIVERSIDAD

MAPFRE está adherida al Charter de la Diversidad como muestra de su compromiso por la inclusión y la igualdad. Una iniciativa que impulsa la Fundación Diversidad en España con el objetivo de promover la gestión de la

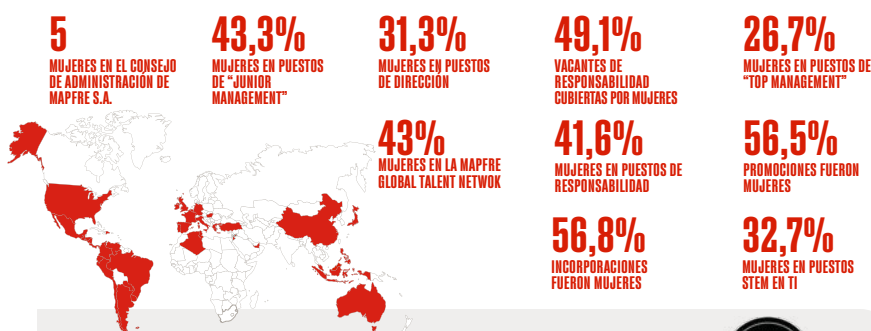
diversidad y ser instrumento de transformación cultural que favorezca entornos laborales inclusivos y permita impulsar el progreso social y potenciar la competitividad económica.

4.1 Diversidad de género

En MAPFRE, la igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres. La igualdad no pretende homogeneizar sino reconocer la diversidad y actuar para conseguir

los mismos derechos, oportunidades y libertades. Supone reconocer la diversidad de las mujeres y de los hombres y que se tengan en cuenta sus intereses, sus necesidades y prioridades.

IGUALDAD DE GÉNERO



Políticas de MAPFRE

- Política de Diversidad e Igualdad de oportunidades
- Política de Promoción, Selección y Movilidad
- Política de Remuneraciones

COMPROMISO PÚBLICO 2021:

45% de vacantes de puestos de responsabilidad cubiertas por mujeres

OBJETIVOS 2021

31% Mujeres en puestos de Dirección



In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

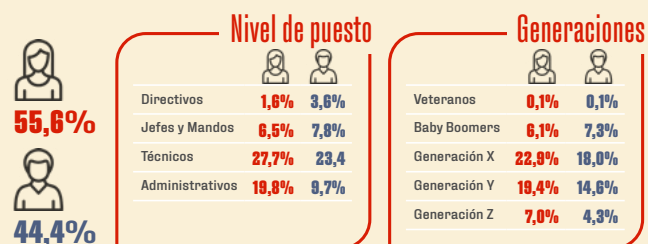
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Objetivos

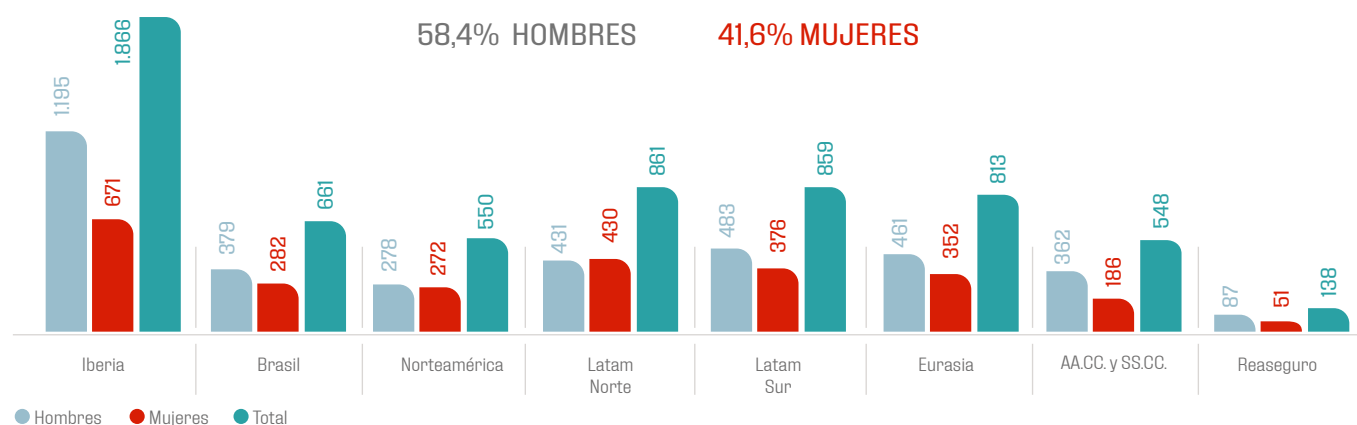
- Consolidar un entorno laboral en el que se aproveche todo el talento femenino disponible en la organización.
- Identificar posibles brechas de género que se puedan producir.
- Incrementar el número de mujeres en puestos de nivel dirección.

En todos los países existe un marco de actuación para potenciar la igualdad en cada uno de los procesos de gestión de personas.

- El 49,1 % de vacantes de puestos de responsabilidad han sido cubiertas por mujeres en el año 2021.
- El 31,3 % de los puestos de dirección son ocupados por mujeres a cierre de 2021.



Nº EMPLEADOS EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD



RED DE LIDERAZGO FEMENINO



MAPFRE cuenta con redes de Liderazgo Femenino en España, Brasil, Estados Unidos, México, Perú y Turquía que tienen por objetivo impulsar iniciativas que contribuyan a avanzar en materia de igualdad en la empresa, y en concreto, para incrementar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en los que se encuentren subrepresentadas.

• CONVERSACIONES PARA EL LIDERAZGO

Conversaciones para el Liderazgo son una serie de charlas abiertas con mujeres referentes en el ámbito empresarial, económico y social, y tiene como objetivo debatir sobre el papel de la mujer en temas relevantes como la empresa, los medios de comunicación, la salud, el tercer sector, la industria del seguro o la función pública, entre otras.

En el 2021, se han celebrado tres nuevas ediciones de Conversación para el Liderazgo.



4ª CONVERSACIÓN: LOS RETOS DE LA MUJER EN LA TOMA DE DECISIONES PÚBLICAS Y EN LA SOCIEDAD EN GENERAL

Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE, Rebeca Grynspan, Secretaria General Iberoamericana, Exsecretaria General Adjunta de Naciones Unidas y Exvicepresidenta de Costa Rica; Soraya Sáenz de Santamaría, Socia de CUATRECASAS, Consejera de Estado, Exvicepresidenta del Gobierno de España; Trinidad Jiménez, Directora de Estrategia Global de Asuntos Públicos en Telefónica, Exministra de Asuntos Exteriores y de Sanidad y Asuntos Sociales de España.



5ª CONVERSACIÓN: EL PAPEL DE LA MUJER EN EL ÁMBITO DE LA CIENCIA Y LA SALUD

Francisco Marco, Consejero y Director General del Área Corporativa de Soporte a Negocio; María Neira, Directora de Salud Pública y Medio Ambiente de la Organización Mundial de la Salud (OMS); Rosa Menéndez, Presidenta del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), y Patricia Fernández de Lis, periodista y divulgadora científica. Fundadora de MATERIA.



6ª CONVERSACIÓN: LA MUJER EN EL TERCER SECTOR

Julio Domingo, Director General de Fundación MAPFRE; Carmen García de Andrés, Presidenta de Fundación Tomillo; Natalia Peiro, Secretaria General de Cáritas Española, y Virginia Carcedo, directora adjunta de Formación, Empleo y Transformación de Fundación ONCE y Secretaria General de Inserta Empleo.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE LIDERAZGO FEMENINO

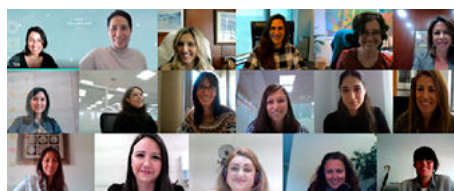
El Programa de Desarrollo del Liderazgo Femenino es una de las iniciativas de la Red de Liderazgo Femenino de MAPFRE para avanzar hacia una igualdad efectiva de oportunidades. Se desarrolla a través de la Escuela de Desarrollo Profesional de la Universidad Corporativa de MAPFRE.

El Programa de Desarrollo de Liderazgo Femenino está implantado en España, Brasil, Perú, Venezuela y Turquía y han participado un total de 136 mujeres.

I AM REMARKABLE

#IamRemarkable es una iniciativa de Google que se centra en la importancia de valorar los logros en el entorno de trabajo.

- En abril de 2021 se celebraron 2 talleres en el que participaron un total de 30 empleadas de MAPFRE.



TARGET GENDER EQUALITY

Desde su comienzo en abril de 2020 hasta marzo de 2021, MAPFRE, como socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, participó en el programa acelerador Target Gender Equality, un movimiento mundial para acelerar la acción en el ODS 5 "Igualdad de Género".

CLOSINGAP. WOMEN FOR A HEALTHY ECONOMY

ClosinGap es un clúster formado por doce empresas y organizaciones entre las que se encuentra MAPFRE con el objetivo de analizar el coste de oportunidad que tiene para la economía y la sociedad la persistencia de las distintas brechas de género e impulsar la transformación social para alcanzar la igualdad.

La misión de Closingap consiste en impulsar medidas y acciones desde el ámbito privado y público en favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para contribuir así a la equidad y al desarrollo y crecimiento económico en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Las 12 compañías que forman ClosinGap han puesto en común 300 buenas prácticas que han sido recogidas en un *toolkit* que se ha



closingap

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

COMPROMISOS Y RECONOCIMIENTOS

ONU MUJERES

MAPFRE firmó en 2020 su adhesión global a los Principios de ONU Mujeres, la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. En 2021, Ecuador, Argentina, México y Perú han firmado este compromiso a nivel local uniéndose a España, Brasil, Uruguay y Turquía, que firmaron con anterioridad.

ÍNDICE BLOOMBERG DE IGUALDAD (GEI: Gender-Equality index)

MAPFRE ha sido incluida en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2021 (GEI: Global Gender-Equality Index) por sus políticas y prácticas en materia de género. Este índice aporta a los inversores información transparente y muy valiosa en materia de gestión de la diversidad de género de las empresas cotizadas.

puesto a disposición de empresas, poderes públicos y del conjunto de los ciudadanos como una nueva herramienta de trabajo que pretende ayudar a extender acciones dirigidas al cierre de las brechas de género en el conjunto de la economía y la sociedad, con especial hincapié en el tejido empresarial, pues muchas de estas acciones pueden ser replicadas en compañías de diversa índole.

• IBEX GENDER EQUALITY INDEX

MAPFRE se encuentra entre las 30 empresas españolas del nuevo Índice de igualdad de género establecido por Bolsas y Mercados Españoles (BME). El principal objetivo de este índice es promover la igualdad de género en la dirección de las compañías, teniendo en cuenta dos criterios: contar entre un 25 % y un 75 % de mujeres en su consejo de administración y contar entre un 15 % y un 85 % en alta dirección.

• BRECHA SALARIAL

En línea con las mejores prácticas en retribución y diversidad, y atendiendo también a los requerimientos normativos locales, desde 2018 se ha definido y aplicado una metodología de cálculo de la brecha salarial, para actuar con precisión con planes específicos. Esta metodología, que está verificada por la consultora Ernst & Young (EY), calcula dos tipos: la Brecha bruta y la Brecha ajustada, en ambos casos es habitual utilizar la terminología en inglés: Gender pay gap y Equal pay gap, respectivamente.

La Brecha bruta, se calcula de este modo :

GENDER
PAY GAP

=

MEDIANA RETRIBUCIÓN FIJA HOMBRES - MEDIANA RETRIBUCIÓN FIJA MUJERES

MEDIANA RETRIBUCIÓN FIJA HOMBRES

Aunque la medida más precisa es en la que permite llegar al detalle por grupos comparables homogéneos: la Brecha ajustada. Para calcular la Brecha ajustada, MAPFRE tiene en cuenta tres factores –nivel de puesto, familia y la antigüedad– que tienen un impacto directo en la retribución. Con esos tres factores se crean grupos de comparación o *clusters* con los que se agrupa a personas con los mismos criterios para realizar la comparación. La fórmula para calcular este tipo de brecha es :

EQUAL
PAY GAP

=

$$\sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{GENDER PAY GAP EN CADA CLUSTER} \times \text{NÚMERO DE EMPLEADOS DEL CLUSTER}}{\text{NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS ANALIZADOS}} \right)$$

Los *clusters* se establecen a nivel local teniendo en cuenta estos factores. Si al realizar esos cálculos se determina que hay brecha salarial, se establece un plan de acción.

La brecha ajustada global sobre retribución fija del grupo, considerando 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPUBLICA DOMINICANA SALUD ARS, es de un 2,54 %.

La brecha ajustada sobre retribución fija en los principales países del GRUPO MAPFRE es:

PAÍS	EQUAL PAY GAP
España	5,10%
Brasil	3,66%
Perú	1,55%
Turquía	1,67%
Italia	-0,49%
Alemania	1,94%

Todos los países cuentan con un plan de acción para reducir la brecha salarial, que consiste en:

- Cálculos de brecha salarial de acuerdo con la metodología de MAPFRE. (diciembre 2021-enero 2022).
- Análisis con especial foco en las promociones. (enero a diciembre 2022).
- Presupuesto para ajustar las retribuciones en caso de brecha (septiembre y octubre 2022).
- Acciones de sensibilización / información dirigidas a responsables sobre lo que es la brecha salarial y en particular sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos (enero a diciembre 2022).

¿Cuál es la proporción de mujeres de la empresa en el cuartil de mayor remuneración a nivel mundial?

39,18

¿Cuál es la proporción de mujeres de la empresa en el cuartil superior mediano de remuneración a nivel mundial?

52,4

¿Cuál es la proporción de mujeres de la empresa en el cuartil inferior mediano de remuneración a nivel mundial?

62,43

¿Cuál es la proporción de mujeres de la empresa en el cuartil inferior de remuneración a nivel mundial?

64,49

• Distintivo “Igualdad en la Empresa”

MAPFRE S.A. ha renovado en 2021 la prórroga de la concesión del distintivo de “Igualdad en la Empresa”, que concede el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España y que reconoce a las empresas que desarrollan políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

La renovación de este reconocimiento será efectiva por tres años más, hasta el 2024. Han destacado de MAPFRE entre otras cosas, “el amplio catálogo de medidas para favorecer la conciliación puestas a disposición de la plantilla, la Red de liderazgo femenino, con su programa de desarrollo, la celebración de encuentros y acciones de comunicación, así como la colaboración con otras entidades en numerosas iniciativas para favorecer la Igualdad y la diversidad en las empresas, la visibilidad del talento femenino y el fomento de vocaciones STEAM.

• Certificación EFR

MAPFRE ha renovado en España su certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable) tras haber sido sometida a una exhaustiva auditoría externa en la que se revisaron las prácticas en materia de recursos humanos y se realizó una valoración del conjunto de medidas que la empresa ofrece a los empleados y empleadas para su bienestar personal y profesional. Desde 2012 contamos con el modelo EFR de gestión de la conciliación, que convirtió a MAPFRE en una empresa de referencia en España en el cuidado de las personas. Este modelo nos ha permitido

continuar con un proceso de mejora continua que es evaluado externamente, así como definir objetivos en esta materia y obtener las impresiones de las personas que trabajan en MAPFRE.

El modelo EFR nos ayuda en la consecución de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas en la Agenda 2030. Esta certificación contribuye a incrementar la satisfacción y el bienestar personal y profesional de las personas trabajadoras y otorga a MAPFRE otras ventajas como la atracción y fidelización del mejor talento, mejora de la imagen y reputación corporativa y proporciona prestigio.

La iniciativa EFR es reconocida como Good Practice por la ONU, lo que lo convierte en uno de los mayores reconocimientos en materia de conciliación e igualdad que existe en la actualidad en España.



DÍAS INTERNACIONALES

En el año 2021 nos hemos sumado a los siguientes Días Internacionales con distintas acciones para apoyar el reto de lograr la igualdad entre hombres y mujeres, quinto Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 5) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

11 febrero

Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia

22 febrero

Día Europeo por la Igualdad Salarial

8 marzo

Día Internacional de la Mujer

18 septiembre

Día Internacional por la Igualdad Salarial

25 de noviembre

Día Internacional de la Violencia contra la Mujer

4.2 Discapacidad

MAPFRE apuesta firmemente por la integración laboral de las personas con discapacidad y su modelo socialmente responsable tiene en cuenta la dimensión de la discapacidad, presente en todos los grupos de interés.

Cuenta con una estrategia con los siguientes objetivos:

Objetivos

- Consolidar un entorno laboral favorable a la integración laboral de personas con discapacidad en la organización.
- Eliminar las barreras que se hayan identificado para la integración de personas con discapacidad.
- Incrementar el número de personas con discapacidad en la compañía.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, empleados y familiares.

Desde el año 2015 desarrolla su estrategia a través de su Programa Global implantado en todos los países. Dicho programa contiene medidas para potenciar la verdadera inclusión de este colectivo en la empresa con foco en los siguientes objetivos:

- Generar en la organización una cultura sensible a la discapacidad para conseguir su normalización.
- Contribuir a su integración laboral.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en plantilla y sus familiares.
- Desarrollar productos y servicios dirigidos al colectivo de personas con discapacidad.

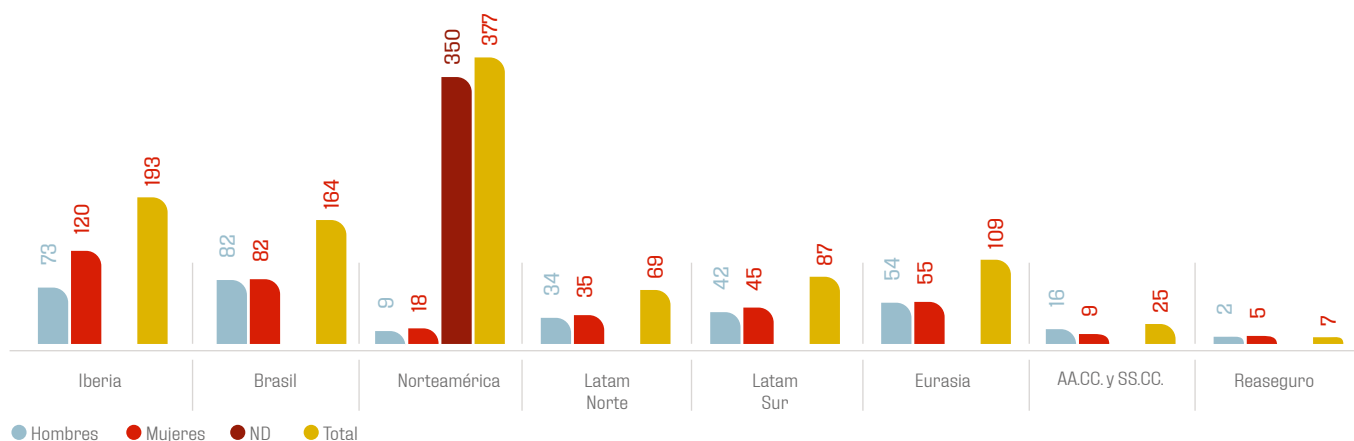
Compromisos públicos:

A cierre del año 2021 se ha alcanzado el 3,5% de los empleados de MAPFRE, 1.031 empleados a nivel global tienen alguna discapacidad.

1.031

EMPLEADOS CON ALGUNA
DISCAPACIDAD TRABAJANDO
EN MAPFRE

Nº EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO



(*) En EE. UU. no es obligatorio declarar situación de discapacidad. Datos de plantilla Banco de Brasil y MAPFRE Salud ARS excluidos.

DIVERSIDAD FUNCIONAL

Programa Global de Discapacidad



*Diversos
Somos
Únicos*



3,5%
1.031 EMPLEADOS
CON DISCAPACIDAD
EN 33 PAÍSES

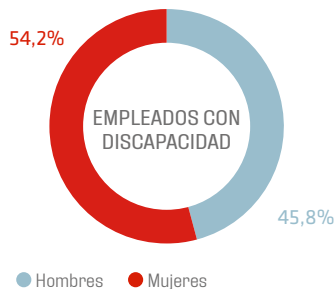
44
ALTAS EN LA PLANTILLA

98,2%
CON CONTRATO FIJO

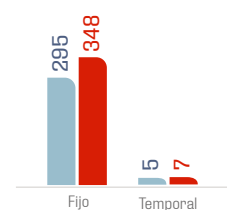
3
PERSONAS
REALIZARON
PRÁCTICAS

Actuaciones de Sensibilización:

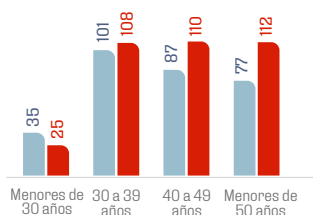
- 69 empleados formados a través del curso *e-learning* sobre discapacidad
- 63 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad
- 78 charlas y actividades de sensibilización
- 104 noticias en la intranet



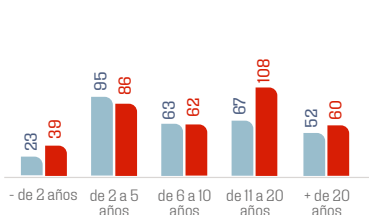
TIPO DE CONTRATO



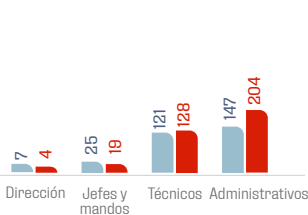
GRUPOS DE EDAD



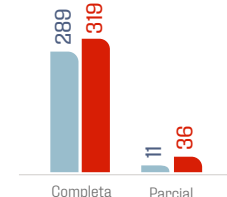
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



NIVEL DE PUESTO



TIPO DE JORNADA



(*) En EE. UU. no es obligatorio declarar situación de discapacidad. Datos de plantilla Banco de Brasil y MAPFRE Salud ARS excluidos.

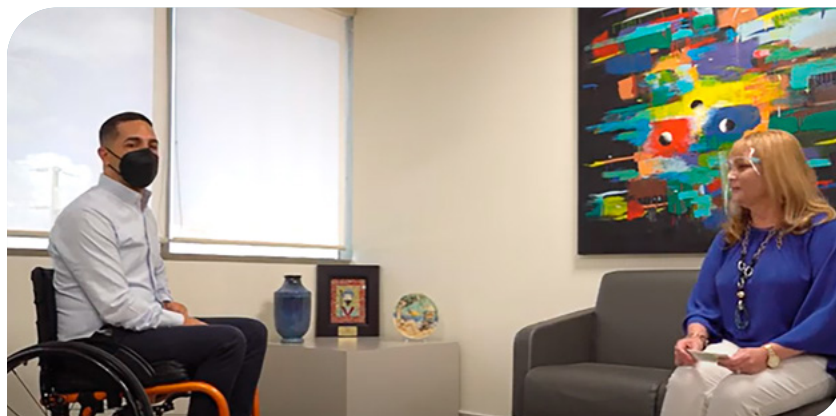
MODELO DE MEDICIÓN DE IMPACTO DE LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

MAPFRE ha diseñado una metodología propia que mide el impacto percibido de la integración laboral de las personas con discapacidad en nuestra compañía. Se trata de un modelo de medición propio a través del análisis de 5 dimensiones: relaciones interpersonales y sociales, bienestar material, bienestar físico, bienestar emocional y desarrollo profesional.

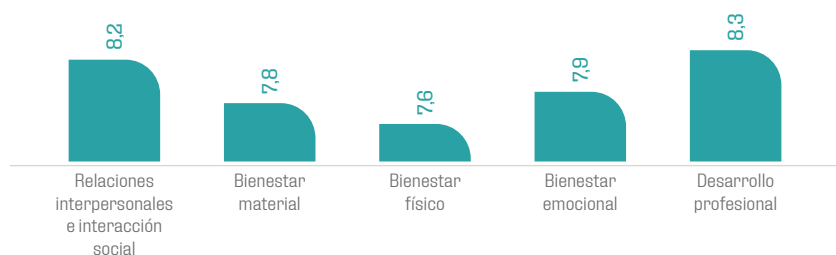
En 2021 ha sido que los empleados han valorado con una puntuación de 8 sobre 10 el impacto de su integración laboral en MAPFRE.

DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

MAPFRE se ha sumado un año más al Día Internacional de las personas con discapacidad con la publicación de diversas noticias a nivel global durante toda la semana que tienen por objetivo, generar una cultura sensible a la discapacidad y destacar que, el desconocimiento, los prejuicios o la sobreprotección son las principales barreras para las personas con discapacidad.



ASPECTOS EN LOS QUE IMPACTA LA INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PROGRAMA FAMILIARES

El programa Familiares es un programa de orientación laboral dirigido a los familiares con discapacidad de los empleados de MAPFRE en España. Su misión es trabajar en un itinerario personalizado para los familiares con discapacidad con el objetivo de mejorar su empleabilidad y aumentar las posibilidades de inserción laboral. En el año 2021 se ha atendido a 42 usuarios del programa. En el año 2021, se han incorporado al programa 12 usuarios menores de edad con los que se trabaja un itinerario integral que contribuye a su desarrollo. El Programa Familiares ha sido reconocido recientemente por la Fundación para la Diversidad como buena práctica de inclusión.

CONVENIO INSERTA CON FUNDACIÓN ONCE

En España, MAPFRE tiene suscrito desde el año 2014 el Convenio Inserta con Fundación Once. A raíz de dicho acuerdo, en el año 2018 MAPFRE renovó su compromiso por la inclusión de personas con Discapacidad comprometiéndose a incorporar a otras 35 personas con discapacidad antes de mayo de 2022.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN:

• IV Diálogo de Sostenibilidad de MAPFRE

MAPFRE y el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) llevaron a cabo un diálogo acerca de la importancia de promover la diversidad y la inclusión, para que las empresas atraigan y fidelicen el talento, incrementen la motivación y la creatividad de sus equipos y cumplan con sus objetivos de una forma más eficiente.

• SEMANA MAPFRE: Sostenibilidad

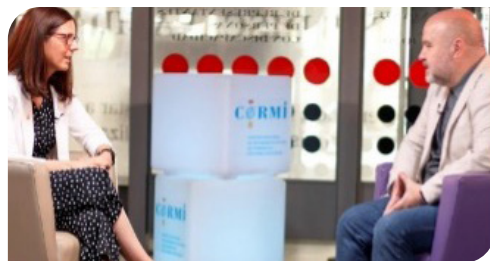
Durante la Semana MAPFRE se impartieron charlas y se compartieron videos e infografías. Los países que han realizado acciones de sensibilización durante la Semana MAPFRE son 11 (Brasil, Costa Rica, España, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela). Acciones realizadas:

- ¡Somos únicos e irrepetibles!
- El Rosco de la Inclusión.
- No te rindas nunca.
- Restaurantes sociales, sanos y sostenibles: la experiencia del Grupo de Luz y Compañía.
- Talento sin Barreras.
- Vivir, Sentir y Apostar por la Diversidad.
- Vulnerables.
- Charla: LuisGa y su Historia.
- Por un mundo inclusivo, accesible y sostenible para la Discapacidad.
- Clase de LENGUAJE DE SEÑAS.
- Conoce los tipos de Discapacidad que existen.
- Respeto a las personas con Discapacidad.
- Promovemos la inclusión social de las personas con discapacidad.
- Infografía – mitos y verdades de la discapacidad.
- Taller de sensibilización en el trato de personas con discapacidad.
- Lenguaje de señas – Animales, Comidas, Relaciones de parentesco.



INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION

MAPFRE se ha adherido a la Red de Empresas y Discapacidad de la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Esta red internacional tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo e incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.



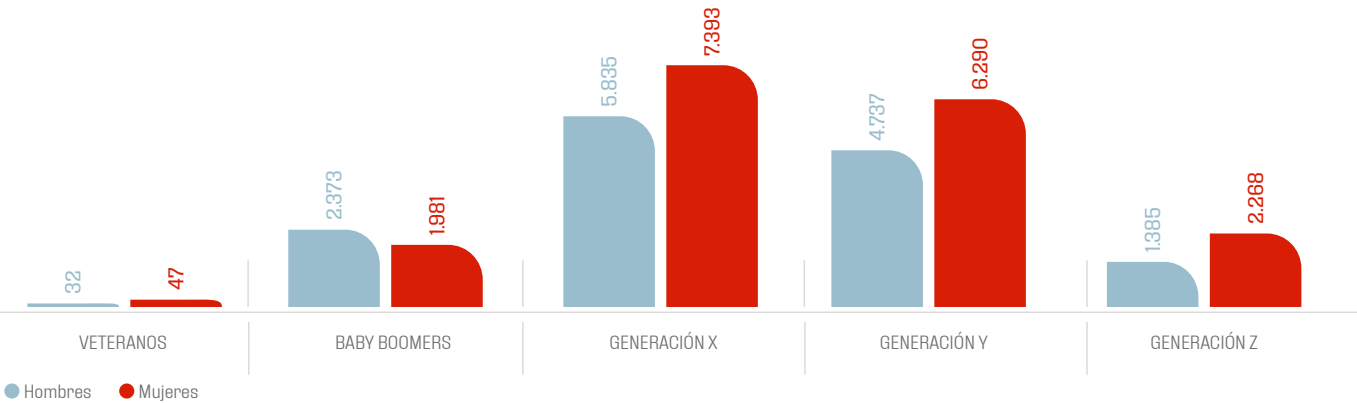
"Vivir, sentir y apostar por la diversidad"

Carmen Montes
Directora Regional de Inserta Madrid

Jueves, 10 de junio a las 15:00 (España)

4.3 Diversidad generacional

En MAPFRE convivimos personas de cinco generaciones distintas, y velamos por generar una cultura integradora, facilitar la transferencia de conocimientos entre generaciones y reconocer y aprovechar sus fortalezas y capacidades para que puedan seguir aportando lo mejor de cada una de ellas.



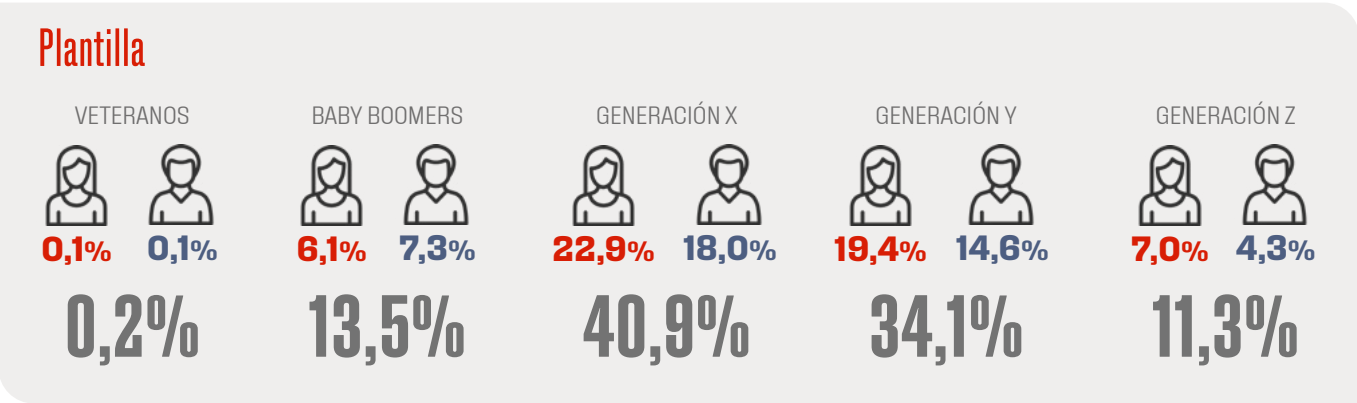
VETERANOS
Nacidos antes de 1956

BABY BOOMERS
Nacidos entre 1956-1967

GENERACIÓN X
Nacidos entre 1968-1981

GENERACIÓN Y
Nacidos entre 1982-1993

GENERACIÓN Z
Nacidos a partir de 1994



ALTAS (NUEVAS CONTRATACIONES) / BAJAS VOLUNTARIAS EN LA PLANTILLA

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Y	GENERACIÓN Z
Altas	0,1%	2,4%	15,7%	43,2%	38,6%
Bajas	0,3%	5,5%	21,8%	50,3%	22,0%



programas específicos formativos que ayuden a fomentar una cultura *pro-ageing* y a reducir la brecha digital. Además, se fomentarán los programas de mentoring tradicional e inverso, con la idea de que las personas con más experiencia puedan transferir sus conocimientos y aportar a las personas más jóvenes, y se fomentará su participación en proyectos de transferencia de conocimiento.

PROYECTO 'AGEING'

En el año 2020 se comenzó a desarrollar el PROYECTO AGEING en España, que tiene como principal objetivo consolidar un entorno laboral en el que se aproveche todo el talento disponible en la organización con independencia de su edad.

Tras la elaboración de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo mediante el análisis de información demográfica y organizativa de los empleados, entrevistas, *focus groups* y encuestas, durante 2021 se ha trabajado en el desarrollo del Plan Director resultante del diagnóstico y que recoge tres líneas de trabajo:

• Fomento del Talento Senior

Para aprovechar todo el talento senior de la organización, se pondrán en marcha

• Transición a la Jubilación

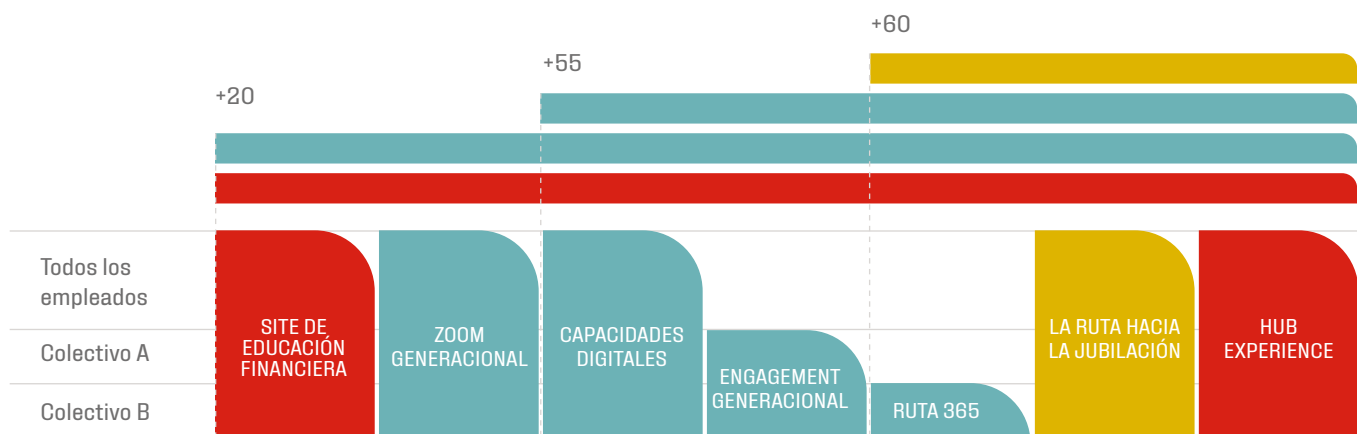
Las personas que se acercan a la jubilación necesitan haber tenido una previsión social y una planificación financiera adecuada para alcanzar la jubilación con una buena salud financiera. Para fomentar esto vamos a desarrollar acciones que fomenten la sensibilización sobre el propio proceso de envejecimiento y acciones formativas financieras que acompañen a las personas en una adecuada previsión hacia su jubilación.

• Flexibilidad

Teniendo en cuenta el momento vital de las personas que se acercan al momento de la jubilación, se trabajará en la puesta en marcha de nuevas fórmulas de desvinculación progresiva y de nuevos modelos flexibles de acceso a la jubilación que permitan conciliar la vida laboral con la vida personal.

PROYECTO AGEING

PROPUESTAS



Colectivo A: Empleados en puestos estratégicos y/o con habilidades que aporten especial valor a MAPFRE.

Colectivo B: Empleados a partir de nivel Experto/a o Subdirector/a con un conocimiento experto sobre una materia relevante y con habilidades que aporten especial valor a MAPFRE.

LabS DIVERSIDAD

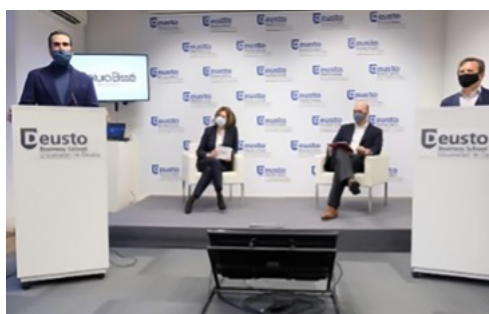
OTRAS COLABORACIONES

• IE UNIVERSITY

MAPFRE participó en España en la presentación del tercer informe del Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional del Instituto de Empresa titulado “Intergeneracionalidad: oportunidad de innovación para la empresa y la sociedad”.

• DEUSTO BUSINESS SCHOOL

MAPFRE participó en España en una conferencia de Deusto Business School sobre el reto del talento senior y cómo prolongar la vida profesional.



PARTICIPACIÓN DE MAPFRE EN DISTINTOS GRUPOS DE TRABAJO QUE PROMUEVEN EL DESARROLLO DEL TALENTO SENIOR

• Observatorio Generación & Talento

MAPFRE en España forma parte del Observatorio Generación & Talento desde su constitución, en el año 2015 y forma parte de su Comité Promotor y de su Consejo Asesor.

Este observatorio analiza tres conclusiones:

- Estudio sobre Talento Intergeneracional.
- Estudio sobre Liderazgo Intergeneracional.
- Estudio sobre Salud y Bienestar intergeneracional.

El Observatorio Generación & Talento diseñará en su próximo ciclo de trabajo el primer Modelo Global de Gestión de Diversidad Generacional, “una herramienta de management para ayudar a las organizaciones en la gestión de sus plantillas desde su perspectiva generacional y que esto impacte favorablemente en su productividad y competitividad”.

• Fundación SERES: Labs de diversidad

MAPFRE participa activamente en los Laboratorios sobre Diversidad que organiza la Fundación Seres para las distintas empresas adheridas a la Fundación SERES.

Se realizan talleres relacionados con la Diversidad de Género y la Diversidad Generacional principalmente. Tienen como principal objetivo trabajar por la igualdad de oportunidades en el mundo laboral favoreciendo la atención de todos los colectivos y generar entornos inclusivos desde el enfoque estratégico empresarial.

• Grupo de trabajo EFR “Talento Sénior”

MAPFRE participa en España en el Grupo de trabajo efr de talento sénior que promueve Fundación Másfamilia, en colaboración con otras compañías. Las empresas que integramos este grupo trabajamos para anticiparnos y adaptarnos a esta nueva realidad y aprovechar toda la potencialidad del talento sénior. Para ello, el grupo ha creado un lugar de encuentro y de conocimiento para el avance, apoyo y mejora en la gestión del talento sénior en las organizaciones. Se pondrán en marcha acciones de *benchmarking* de medidas, buenas prácticas y experiencias y una formación continua.

COMPROMISOS

• Código de Principios de Diversidad Generacional del Observatorio Generación & Talento

MAPFRE es firmante desde 2016 del Código de Principios sobre Diversidad Generacional

del Observatorio Generación & Talento, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la gestión de personas basada en la igualdad de oportunidades, independientemente de su edad, y fomentar el respeto a la diversidad generacional en España.

Generación & Talento
Observatorio GT

4.4 Diversidad cultural

En MAPFRE convivimos personas de 86 nacionalidades distintas, nuestro equipo es global y velamos para que se cumplan los siguientes objetivos:

Objetivos

- Consolidar un entorno laboral favorable a la multiculturalidad, eliminando las barreras culturales que dificultan la comunicación e interrelación entre los empleados.
- Fomentar entre los empleados el conocimiento de las diferentes culturas y formas de hacer las cosas de los países donde la empresa desarrolla su actividad.



• Web de viajes

MAPFRE a través de su web “Viajamos contigo”, informa y apoya a los empleados durante sus viajes.

La web ofrece contenidos y consejos de utilidad, entre otros sobre seguridad y salud, del país al que se va a viajar y, si se va a realizar un viaje de carácter laboral. El empleado registra previamente los datos de su viaje para contar con el respaldo de un equipo humano que le ayudará si surge alguna contingencia durante el viaje.

• DÍAS INTERNACIONALES

En el año 2021 nos hemos sumado al Día Internacional de la lengua Materna y al Día Internacional de la Diversidad Cultural para el diálogo y el desarrollo con el objetivo de apoyar la multiculturalidad.

MAPFRE también se ha sumado al Día internacional de la eliminación de la discriminación racial, celebrado el 21 de marzo, fecha con la que Naciones Unidas reitera que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y tienen la capacidad de contribuir de manera constructiva al desarrollo y bienestar de la sociedad.

21 febrero
Día Internacional de la lengua materna

21 marzo
Día internacional de la eliminación de la discriminación racial

21 mayo
Día Mundial de la diversidad cultural para el diálogo y el desarrollo

4.5 Diversidad de orientación sexual

En MAPFRE velamos por la diversidad y la inclusión para que se cumplan los siguientes objetivos:

Objetivos

- Consolidar un entorno laboral favorable a la diversidad de orientación sexual.
- Eliminación de las barreras/dificultades derivadas de la diversidad de orientación sexual que se hayan identificado.



COMPROMISOS

MAPFRE está adherida a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI.

Estas Normas de Conducta se fundamentan en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial.

El compromiso con los derechos humanos está recogido en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de MAPFRE y, de forma expresa, en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa actual.

• RED EMPRESARIAL REDI

MAPFRE en España se ha adherido a la Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión (REDI), cuyo objetivo prioritario es contribuir a la normalización social y a la eliminación de sesgos y prejuicios socioculturales con las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) a través de la sensibilización, la formación y el asesoramiento a las empresas. REDI, constituida por más de 90 entidades, es la primera red de empresas, personas expertas y personas aliadas en materia de Diversidad e Inclusión (D&I) LGBTI en España.



RED EMPRESARIAL POR LA
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGBTI



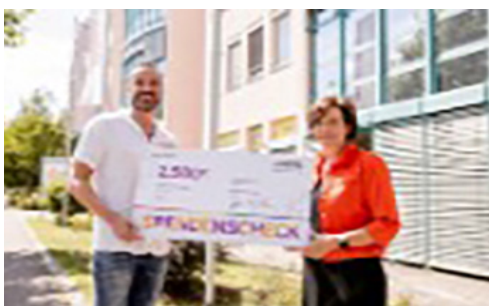
El compromiso con los derechos humanos está recogido en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de MAPFRE y, de forma expresa, en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa

• DÍA DEL ORGULLO

Durante la semana del Orgullo, MAPFRE mostró su apoyo al colectivo de personas LGBTI porque, ofreciéndoles visibilidad, normalizamos su realidad. Las personas empleadas LGBTI son el reflejo de una sociedad que cada vez es más diversa e inclusiva, por ello, en MAPFRE siempre recibirán todo el apoyo que requieran.

• Verti Alemania hace una donación en favor de la comunidad LGBTI de Berlín

Verti Versicherung AG participa anualmente en el festival Motzstraße a través del cual se recaudan fondos en beneficio de entidades y asociaciones que apoyan a la comunidad LGBTI.



• Encuesta a los equipos de Recursos Humanos de los países sobre Diversidad de Orientación Sexual

Con el fin de seguir avanzando en esta materia, realizamos una encuesta interna entre los equipos de recursos humanos de los países, con los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de madurez de los países en materia de LGBTI.
- Conocer la percepción que tienen los países de lo que se realiza a nivel global en esta materia.
- Diseñar una propuesta de plan de acción adecuado a la situación de cada país.

• Charlas de Sensibilización

Durante la Semana MAPFRE, celebrada bajo la temática de la Sostenibilidad, tuvimos la oportunidad de organizar una charla de sensibilización dirigida a todas las personas de MAPFRE. ¿Por qué hablamos de LGBTI en la Empresa?, impartida por Óscar Muñoz, co-fundador y Co-director de REDi por la Diversidad y la Inclusión en España.



5

Experiencia empleado





JOSÉ LUIS GURTUBAY FRANCIA

(DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE ESTRATEGIA Y M&A)



Creo que todos recordamos el primer día en nuestra empresa y guardamos en nuestra memoria, como parte de nuestras vivencias, los momentos buenos y malos que hemos vivido en nuestro entorno laboral. Y, aunque a veces no seamos conscientes de ello, influye decisivamente en nuestro desempeño diario y en nuestras decisiones profesionales.

Es curioso cómo llevamos ya bastantes años escuchando a diario hablar del concepto de "experiencia" como experiencia de marca, experiencia del cliente o experiencia de marketing y, sin embargo, solo recientemente las empresas se han dado cuenta de la importancia que tienen quienes forman parte de esta, quienes son el motor para lograr sus objetivos, y han comenzado a hablar de la Experiencia del Empleado.

En MAPFRE, desde siempre las personas han sido su esencia y han formado parte de su cultura y de sus principios. Hace más de 20 años que MAPFRE tiene unos principios institucionales que así lo reflejan. Recordemos que la primera versión del Código del Buen Gobierno del año 2000 fue precursora en esta materia y ya establecía como uno de sus principios el "Humanismo, entendido como atención preferente a las personas, basado en el convencimiento de que las que integran el SISTEMA MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas 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".

Desde hace 10 años, los Planes Estratégicos de MAPFRE han incluido, como parte relevante de sus objetivos, indicadores relacionados con la Experiencia del Empleado y han formado parte de sus compromisos públicos, al mismo nivel que cualquiera de los objetivos de rentabilidad que, como empresa cotizada, debe establecer.

Con el impulso del Área Corporativa de Personas y Organización, trabajamos sobre tres pilares fundamentales: el desarrollo del talento, la diversidad, y la transformación y la organización.

No puedo acabar sino recordando una anécdota que no creo que solo a mí me haya ocurrido en mi ya larga trayectoria en MAPFRE. En numerosas ocasiones he mantenido reuniones con personas externas y siempre que he mencionado los muchos años que llevo trabajando en esta empresa he visto caras de admiración en dichas personas. Sin duda, la buena Experiencia de Empleado que me ha proporcionado MAPFRE a lo largo de todos estos años ha contribuido esa larga trayectoria y a la admiración de otros.

5.1 Medición de la experiencia del empleado

En MAPFRE creemos que solo cuando tenemos la mejor experiencia podemos dar lo mejor de nosotros mismos, y por ello contamos con un modelo de escucha y medición de la experiencia de empleado que nos permite conocer lo que los empleados viven para poder tomar decisiones que impacten positivamente en su día a día en base a datos cualitativos y cuantitativos.

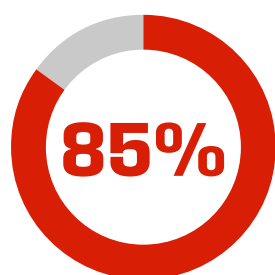
RECOMENDACIÓN, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO

- Recomendación de la empresa: ENPS® relacional. Es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2021 se ha medido en 19 países a un total de 24.378 empleados. De la plantilla total medida, el 85 % está en países que cuentan con un Employee Net Promoter Score muy bueno o excelente.
- Índice de recomendación del jefe: Leader Index. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el

año 2021, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de los empleados dio una puntuación de 9 o 10.

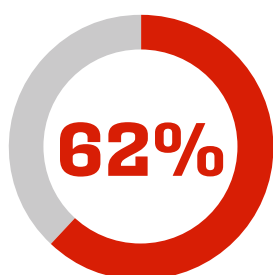
- Compromiso: Employee Satisfaction Index. Mide el compromiso del empleado mediante la valoración de los siguientes diez elementos: conocimiento de los objetivos; orgullo por el trabajo realizado; reconocimiento por el trabajo realizado; aportación a la compañía; recepción de *feedback* de calidad; oportunidades de desarrollo; colaboración; herramientas de trabajo; cuidado a las personas y orgullo por la huella social.

En el año 2021, el índice de compromiso ha sido del 71 %, lo que corresponde con el porcentaje de empleados que ha valorado las diez variables analizadas con una puntuación media de 8, 9 o 10.



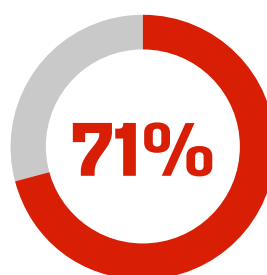
ENPS

Probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar.



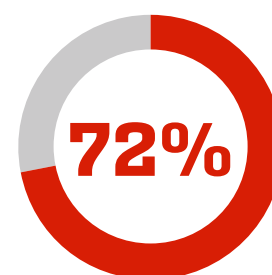
LEADER INDEX

Nivel en que un empleado recomendaría a su jefe.



ESI

Nivel de compromiso de los empleados con la empresa.



COMPANY SATISFACTION

Grado de satisfacción general con MAPFRE en este momento.

ELEMENTOS QUE IMPACTAN EN EL COMPROMISO DEL EMPLEADO:

Conocimiento de los objetivos

Orgullo por el trabajo realizado

Reconocimiento por el trabajo realizado

Aportación a la compañía

Recepción de feedback de calidad

Oportunidades de desarrollo

Colaboración

Herramientas de trabajo

Cuidado a las personas

Orgullo por la huella social

MEDICIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO

El Ciclo de Vida del Empleado de MAPFRE se compone de 18 momentos de la verdad que se miden a través de:

- *Focus groups* con grupos de empleados que conforman una muestra representativa de la plantilla y/o de colectivos concretos (jóvenes, perfiles sénior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etcétera) y en ellas se trabajarán los momentos de la verdad en los que puedan necesitar una experiencia diferente al conjunto de los empleados.

- Cuestionarios eNPS transaccional. Esta medición se realiza a través de cuestionarios breves que se lanzan cuando el empleado vive alguno de los momentos de la verdad del ciclo de vida.

Al comienzo del año, los países establecen una planificación anual sobre qué momentos de la verdad medir y la forma de hacerlo: cuestionarios, *focus groups* o combinando ambas herramientas.

'Vivo el proceso de selección', 'Me acogen', 'Recibo feedback', 'Aprendo' y 'Finaliza mi etapa profesional en MAPFRE' son los momentos que más países han incluido en sus planificaciones de medición para este año.



ME UNO A MAPFRE

- Vivo el proceso de selección.
- Me acogen.

CONTRIBUYO

- Logro mis objetivos.
- Colaboro en un proyecto.
- Me comunico con la empresa.
- Lidero un equipo.

MI DÍA A DÍA

- Me retribuyen.
- Equilibro mi vida personal y laboral.
- Vivo un cambio.
- Me relaciono.
- Estoy motivado/a.
- Me siento apoyado/a ante una situación personal.

ME DESARROLLO

- Recibo feedback.
- Aprendo.
- Me siento reconocido/a.
- Me muevo.
- Promociono.

FINALIZA MI ETAPA PROFESIONAL

18**MOMENTOS EN
LA HOJA DE RUTA****137****MEDICIONES
EN TOTAL****89****MEDICIONES
CON ENCUESTAS****48****MEDICIONES
CON FOCUS GROUP**

Durante el año, MAPFRE evalúa la calidad del servicio que desde las áreas de Recursos Humanos se da a los empleados y la capacidad de evolución y adaptación de la gestión de personas a las necesidades de la empresa y de los empleados. En el año 2021, el índice de calidad percibida fue de un 7,9 sobre 10.

Gracias a la información que obtenemos de todas estas mediciones podemos optimizar nuestros recursos, priorizando acciones de mejora enfocadas en los aspectos que tienen una mayor correlación con la satisfacción del empleado y, por tanto, con su productividad.

5.2 App Personas



La App Personas es uno de los canales de comunicación que MAPFRE tiene con sus empleados.

Con la App Personas mejoramos la eficiencia en la gestión de los recursos humanos porque mejoramos el día a día de las personas, contribuyendo a su satisfacción profesional y personal. Asimismo, mejoramos la experiencia del empleado con MAPFRE.

La App Personas ofrece las siguientes funcionalidades globales: Avisos o notificaciones, Quick learning, Noticias, Encuestas, información operativa del Centro de trabajo, Revistas, Redes sociales, Favoritos y acceso al directorio corporativo y a la web de Voluntariado.

La APP está implantada en 7 países y la utilizan diariamente más de 12.600 empleados. En 2021 se han publicado 1.262 contenidos.

5.3 Onboarding

En el marco de la personalización de la experiencia del empleado y de la transformación digital, MAPFRE ha diseñado un proceso global de acogida destinado a las personas que se incorporan a MAPFRE (*onboarding*) como a los empleados que tienen una movilidad dentro de la empresa (*inboarding*).

Este nuevo proceso global se estructura en diversas tareas en las que intervienen distintos roles:

- Bienvenida por parte de su jefe y su equipo de recursos humanos.
- Asignación y presentación de su compañero encargado de acompañar al *onboarder*/*inboarder* en sus primeros días para resolver las cuestiones y dudas que se le puedan plantear, y de las personas recomendadas.
- Preparación de todo lo que pueda necesitar, desde su espacio hasta el equipo y material.
- Organización de las distintas reuniones que se requieren: con su equipo de recursos humanos, su jefe y sus compañeros de departamento.



Dentro de esas reuniones se enmarca la dedicada al Fast On Program, que es el itinerario que identifica los cursos que debe realizar el *onboarder*/*inboarder* y todo aquello que debe conocer para adquirir suficiente conocimiento organizativo y técnico en esta primera etapa.

Este itinerario va a servir para medir la curva de aprendizaje, que es el indicador que muestra el tiempo (días) que tarda una persona en adquirir esos conocimientos para desempeñar adecuadamente su puesto.

MÁS DE
12.600
empleados utilizan
diariamente la APP
Personas.

MAPFRE ha diseñado un proceso global de acogida destinado a las personas que se incorporan a MAPFRE (*onboarding*) como a los empleados que tienen una movilidad dentro de la empresa (*inboarding*)

5.4 Salud y bienestar

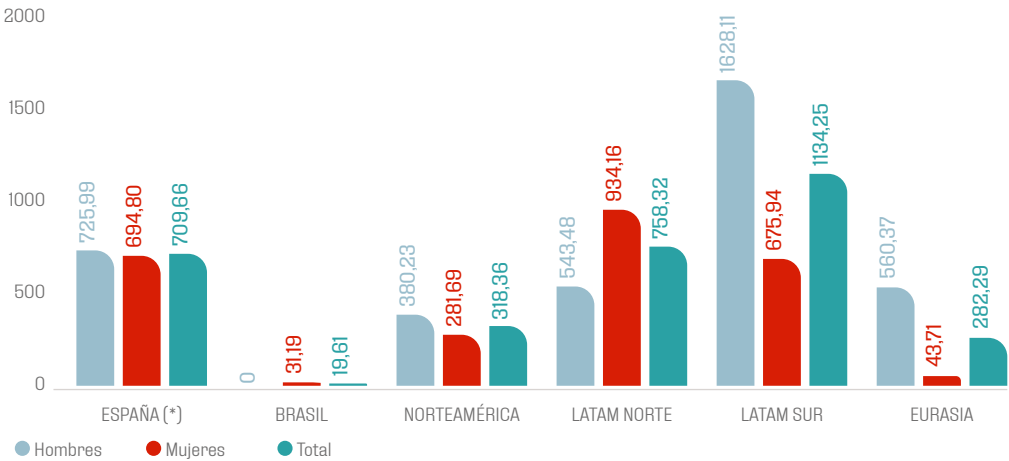
ABSENTISMO

• **TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT):**

Representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada cien mil trabajadores.

A nivel Global, la Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo ha sido 569,7 accidentes de trabajo con baja por cada 100.000 trabajadores. (692,0 en hombres/ 471,0 en mujeres).

TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT)



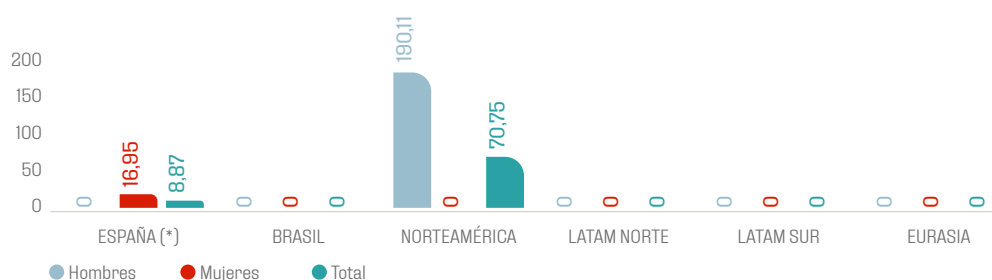
(*) ESPAÑA, incluye todos los empleados de las entidades en España.

• TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP):

Representa el número de enfermedades profesionales con baja por cada cien mil trabajadores.

En 2021, la Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales ha sido de 9,09 enfermedades profesionales con baja por cada 100.000 trabajadores (13,57 en hombres / 5,48 en mujeres).

TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP)



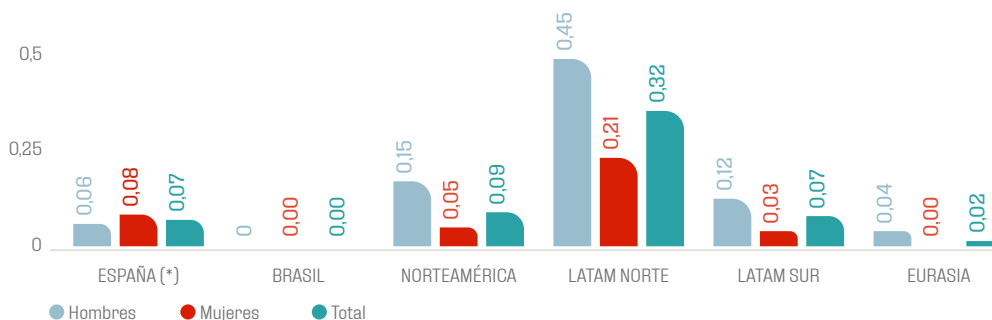
(*) ESPAÑA, incluye todos los empleados de las entidades en España.

• TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL):

Representa los días perdidos por accidente de trabajo y enfermedad profesional de cada cien días trabajados.

En el 2021, la Tasa de Absentismo Laboral ha sido 0,09 días perdidos por accidente de trabajo y enfermedad profesional de cada 100 días trabajados (0,11 en hombres/ 0,06 en mujeres).

TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL)



(*) ESPAÑA, incluye todos los empleados de las entidades en España.

• TASA DE MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL

En el año 2021, el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada 1.000.000 de horas trabajadas ha sido 0.

• TASA DE MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL

En el año 2021, el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada 1.000.000 de horas trabajadas ha sido 0.

SALUD Y BIENESTAR

MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, y que contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Salud y bienestar, de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que tiene por objetivo garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Este modelo se centra en la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él, y abarca las facetas física y mental, al tiempo que define los ámbitos en los que se actúa en esta materia: Entorno laboral, Bienestar mental, Promoción de la salud, Alimentación y ejercicio físico y Entorno personal.



En el año 2021, MAPFRE se ha sumado a los siguientes días internacionales de la Salud:



ENTORNO LABORAL

OBJETIVOS:

Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable.

En el año 2021, se han realizado:

- 1.781 evaluaciones de riesgos laborales y 4.841 evaluaciones de riesgos psicosociales.
- 67,1 % de los empleados realizan reconocimientos médicos de empresa
- 71,1 % empleados han recibido formación e información sobre los riesgos en sus puestos de trabajo con un total de 27.489 horas de formación.

MAPFRE cuenta con Comités de Salud y Seguridad que se reúnen periódicamente, en los que participan la dirección de la empresa, así como los representantes de los trabajadores especializados en prevención de riesgos laborales, y como invitados asesores

asisten los profesionales de Prevención de Riesgos laborales de la empresa. En dichos comités se tratan asuntos relacionados con las evaluaciones de riesgos laborales en los centros de trabajo, estudios específicos de puestos de trabajo, análisis de bajas laborales y absentismos, retorno tras bajas de larga duración, los planes de evacuación y control de emergencias, planes de vigilancia de la salud y reconocimientos médicos a empleados, sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable que tiene por objetivo garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Este modelo se centra en la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él

MAPFRE integra la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y establece los mecanismos y medidas necesarias para prevenir y hacer seguimiento de los riesgos laborales y de salud para garantizar la seguridad y salud de todos los empleados.

Las inspecciones y controles internos son llevados a cabo por los especialistas Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales y los Servicios Médicos de la empresa.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

MAPFRE desarrolla a lo largo del año campañas de salud globales. En 2021, a nivel global, se han desarrollado la campaña de cáncer de mama, la campaña de salud masculina y la campaña de información y prevención de la diabetes.

En el año 2021:

- Se han realizado 313 campañas de salud.
- Se ha facilitado asesoramiento médico a 21.129 empleados y 402 familiares.

• **Campaña de información y prevención del Cáncer de Mama “Súmate al Rosa”**

MAPFRE se ha sumado un año más al Día Mundial contra el Cáncer de Mama, con el mensaje de que “El cáncer de mama es cosa de todos. Cuídate” y en la importancia de la prevención porque, pese a la pandemia, es imprescindible realizarla.



313
CAMPAÑAS
DE SALUD

Día Mundial Contra el Cáncer de Mama Súmate al Rosa 2021



27 países Alcance: **89,4%** plantilla

- ESPAÑA
- BRASIL
- EURASIA: ALEMANIA, BÉLGICA, FILIPINAS, HUNGRÍA, ITALIA, MALTA, TURQUÍA
- IBERIA: PORTUGAL
- LATAM NORTE: COSTA RICA, EL SALVADOR, GUATEMALA, HONDURAS, MÉXICO, NICARAGUA, REPÚBLICA DOMINICANA
- LATAM SUR: ARGENTINA, CHILE, COLOMBIA, ECUADOR, PARAGUAY, PERÚ, URUGUAY, VENEZUELA
- NORTEAMERICA: ESTADOS UNIDOS, PUERTO RICO.

• Campaña Global de Diabetes

En el año 2021, se ha realizado la campaña informativa global sobre diabetes, con el objetivo de concienciar y sensibilizar a los empleados sobre el impacto que la diabetes tiene sobre nosotros.



Los contenidos publicados han sido:

- ¿Conoces los síntomas que alertan ante una posible diabetes?
- Tipos de diabetes y características.
- Diagnóstico y tratamiento.
- Prevenir Diabetes.
- Alimentación y Deporte.



• Campaña Global de Salud Masculina

El 19 de noviembre es el Día Internacional del Hombre y, desde MAPFRE, nos unimos a esta jornada con una campaña global sobre la salud masculina, que incide en la importancia de informar sobre los temas más relevantes en cuanto a salud masculina, crear conciencia acerca de que la salud es cosa de todos, con independencia del género, y consolidar un movimiento en MAPFRE a favor de esta causa.

- Informar y concienciar sobre los temas más relevantes en cuanto a salud masculina.
- Crear conciencia acerca de que la salud es cosa de todos, con independencia del género.
- Consolidar un movimiento en MAPFRE a favor de esta causa.

BIENESTAR MENTAL

OBJETIVOS:

- Mejorar la salud mental y el bienestar de los empleados.
- En el 2021, 8.930 empleados han realizado el curso online en Gestión del estrés, con un total de 8.455 horas de formación.

Se han realizado 8.831 asesoramientos psicológicos a empleados y 203 a familiares.

ACTIVIDAD FÍSICA Y ALIMENTACIÓN

OBJETIVOS:

- Promover la alimentación saludable y la realización de actividad física.
- En el año 2021, se han llevado a cabo 181 actividades y campañas de información sobre actividad física y alimentación a nivel local.

ENTORNO PERSONAL

OBJETIVO:

- Mejorar aspectos del ámbito personal del empleado que impactan en su bienestar y, en consecuencia, en la sociedad.
- Se han realizado 60 actividades relacionadas con la jubilación y la familia.

El siguiente cuadro muestra un resumen de las actividades más relevantes que se han realizado en los distintos países en materia de salud y bienestar (entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental, entorno personal):

ESPAÑA	<ul style="list-style-type: none"> • 104 evaluaciones de riesgos laborales y 1 evaluación de riesgo psicosocial. • 11.276 pruebas diagnósticas covid y 16.993 consultas relacionadas con COVID-19, seguimientos de casos positivos y contactos estrechos, tanto de origen laboral como extralaboral. • Estudio de los resultados de los exámenes de salud realizados el año anterior con el fin de conocer los problemas de salud más frecuentes en la población MAPFRE y, a partir de esos resultados, adoptar las medidas preventivas oportunas, entre ellas el diseño de las campañas de promoción de la salud. • 6.991 asesoramientos médicos realizados a los empleados. • 491 asesoramientos psicológicos a los empleados. • Consultas individualizadas orientadas al seguimiento y control de la alimentación y la realización de ejercicio físico en el marco de empresa saludable.
BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicológica a los miembros de la familia. • Conversaciones sobre la ansiedad, el miedo, el estrés, la vuelta al trabajo presencial y la salud mental de los niños. • 393 asesoramientos médicos realizados a los empleados. • 5.114 asesoramientos psicológicos a los empleados.
COLOMBIA	<ul style="list-style-type: none"> • 700 evaluaciones de riesgos laborales. • Campañas virtuales con el fin de generar conciencia sobre hábitos de alimentación saludable y capacitaciones al personal con mayor riesgo de obesidad.
EE.UU.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de alimentación saludable 'Savory Living'. El programa se centra en la pérdida de peso y en la mejora de la salud y la gestión de enfermedades a través de una alimentación saludable. • Programa de Asistencia al Empleado. Asesoramiento y apoyo 24 horas del día, 7 días a la semana. • Celebrating 65. Making Sense of Social Security webinar. Simplifying Medicare. Retirement and Health Care.
MÉXICO	<ul style="list-style-type: none"> • Semana Mundial de la Lactancia Materna (médico y nutrióloga): dieron a conocer los múltiples beneficios para madre y lactante. • Programa de Activación Física. 5 clases diferentes vía remota por TEAMS, una para cada día de la semana sobre Pilates Mattm Yoga Flow, Baile Fitness, Fatburn Workout y 12 round/ciclos de ejercicio cardiovascular.
OTROS PAÍSES	<ul style="list-style-type: none"> • Alemania: Línea telefónica de ayuda para temas relacionados con la COVID-19. Semana de las espaldas saludable. Línea de ayuda para conciliar el trabajo y la educación escolar a domicilio; regulaciones específicas para empleados que tienen que hacerse cargo de personas mayores durante la pandemia. • Argentina. Liderazgo en la nueva normalidad. Comunicación con foco en acompañar a los líderes y brindarles pautas para acompañar a las personas en situación de pandemia. • Malta: Cursos de primeros auxilios y emergencias por incendios para mejorar los procedimientos de salud y seguridad en el trabajo. • Perú. Apoyo económico a los empleados con diagnóstico de covid (Casos sociales). Vacunas gratuitas de neumococo (mayores de 60 años) y VPH (hijas) Lima • Puerto Rico. Campañas sobre ahorro y retiro, Reciclaje y medioambiente, huertos caseros, control de incendios para niños y Atención a personas mayores en tiempos de pandemia. • República Dominicana. Charla sobre Violencia Intrafamiliar.

SEMANA MAPFRE

Del 7 al 11 de junio celebramos la quinta edición de nuestra Semana MAPFRE.

Un evento global que ha estrenado temática:
la Sostenibilidad.

Durante la Semana MAPFRE se han celebrado 381 actividades y/o contenidos centrados bajo las siguientes temáticas:

- Diversidad
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Medioambiente
- Salud y bienestar
- Inversión Socialmente Responsable y educación financiera

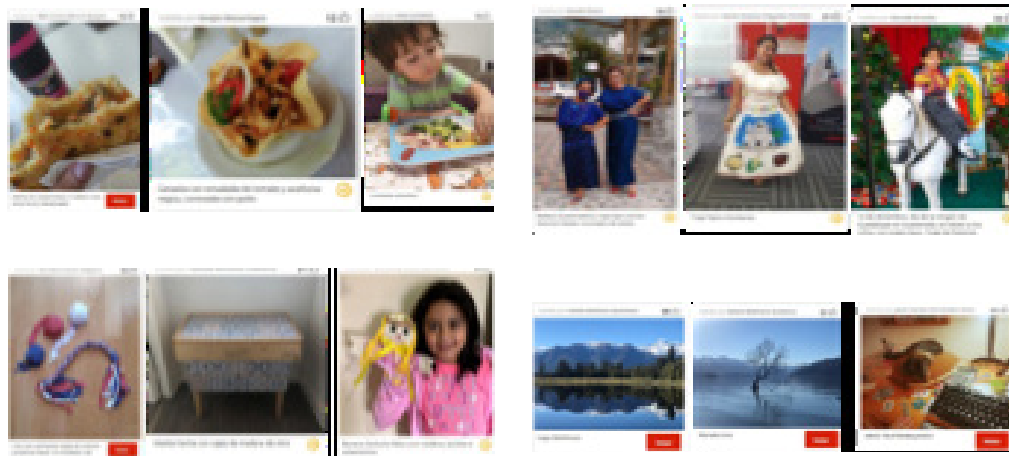
Las actividades han tenido un formato virtual principalmente para seguir protegiendo la salud de nuestros empleados y sumar al desarrollo sostenible y a la Agenda 2030.



MÁS DE
380

actividades desarrolladas
durante la Semana
MAPFRE.





Entre las actividades desarrolladas propusimos a los empleados de MAPFRE un reto diario, relacionado con cada una de las cinco temáticas de Semana MAPFRE:

• **Reto 1: Diversidad cultural**

Los empleados compartieron una foto con la portada de su libro favorito, una receta gastronómica, un traje tradicional, alguna costumbre de su país.

• **Reto 2: Salud y bienestar**

Los empleados nos presentaron a sus mascotas y compartieron un *selfie* practicando su afición favorita.

• **Reto 3: Alimentación saludable**

Los empleados compartieron una foto que reflejara una receta saludable o una comida con “desperdicio cero”.

• **Reto 4: Medioambiente**

Los empleados compartieron una foto con sus mejores creaciones recicladas o realizando alguna acción de cuidado de la biodiversidad.

• **Reto 5: ODS**

Los empleados representaron a través de una imagen, uno de los 17 ODS de forma creativa.

En marzo se lanzó la quinta edición del Concurso de Creatividad bajo el título “El Mundo está lleno de cosas imposibles”, invitando a los empleados a que mostrasen el lado bueno de las cosas con imágenes cargadas de positividad y optimismo

5.5 Concurso de Creatividad

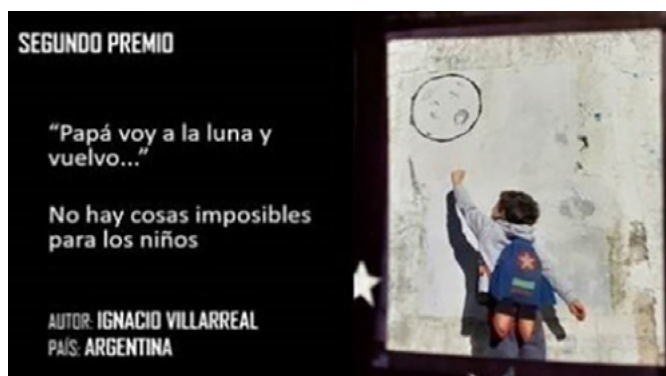
En el mes de marzo se lanzó la quinta edición del Concurso de Creatividad de MAPFRE bajo el título “El Mundo está lleno de cosas imposibles”, invitando a los empleados a que, a través de tu creatividad, mostrasen el lado bueno de las cosas –a pesar de la situación que se está viviendo– con imágenes cargadas de positividad y optimismo (por ejemplo, a través de una imagen que muestre algún momento mágico y divertido, algún lugar insólito, una situación inspiradora, algún tipo de forma singular...).

De entre todas las obras que se han recibido, cada país ha seleccionado tres imágenes que han enviado a un jurado formado por representantes de MAPFRE. Este jurado ha



elegido a 10 finalistas, de entre los cuales todos los empleados en el mundo han seleccionado las tres fotografías ganadoras.

Estos son los premios y fotografías:



6

Comprometidos. La parte que nos toca

JESÚS MARTÍNEZ CASTELLANOS
(CEO DE LATAM)



El principal activo de las empresas son las Personas. La clave del éxito de las Organizaciones está en el Compromiso bidireccional, en el cuidado mutuo entre la empresa y sus empleados.

Nuestros colaboradores reconocen el compromiso de MAPFRE, una empresa que durante casi 90 años ha cuidado de forma muy especial a las Personas, como se ha demostrado en estos dos últimos años durante la pandemia. Así se puede observar en los excelentes resultados obtenidos en las últimas encuestas realizadas a través del eNPS. MAPFRE es una de las mejores empresas para trabajar, reconocida en los mercados donde se efectúa esta medición.

MAPFRE dispone de los mejores profesionales, de un equipo comprometido, capaz de aspirar a liderar todos los mercados donde operamos. Iniciamos el Plan Estratégico 2022-2024 con enorme ilusión, con retos y desafíos muy importantes, y grandes oportunidades, pero vamos a necesitar la máxima implicación y compromiso de todos los empleados. Estamos viviendo una profunda transformación de la sociedad, sin embargo, los sólidos valores de MAPFRE permanecerán y el Compromiso Mutuo seguirá siendo un elemento diferenciador.

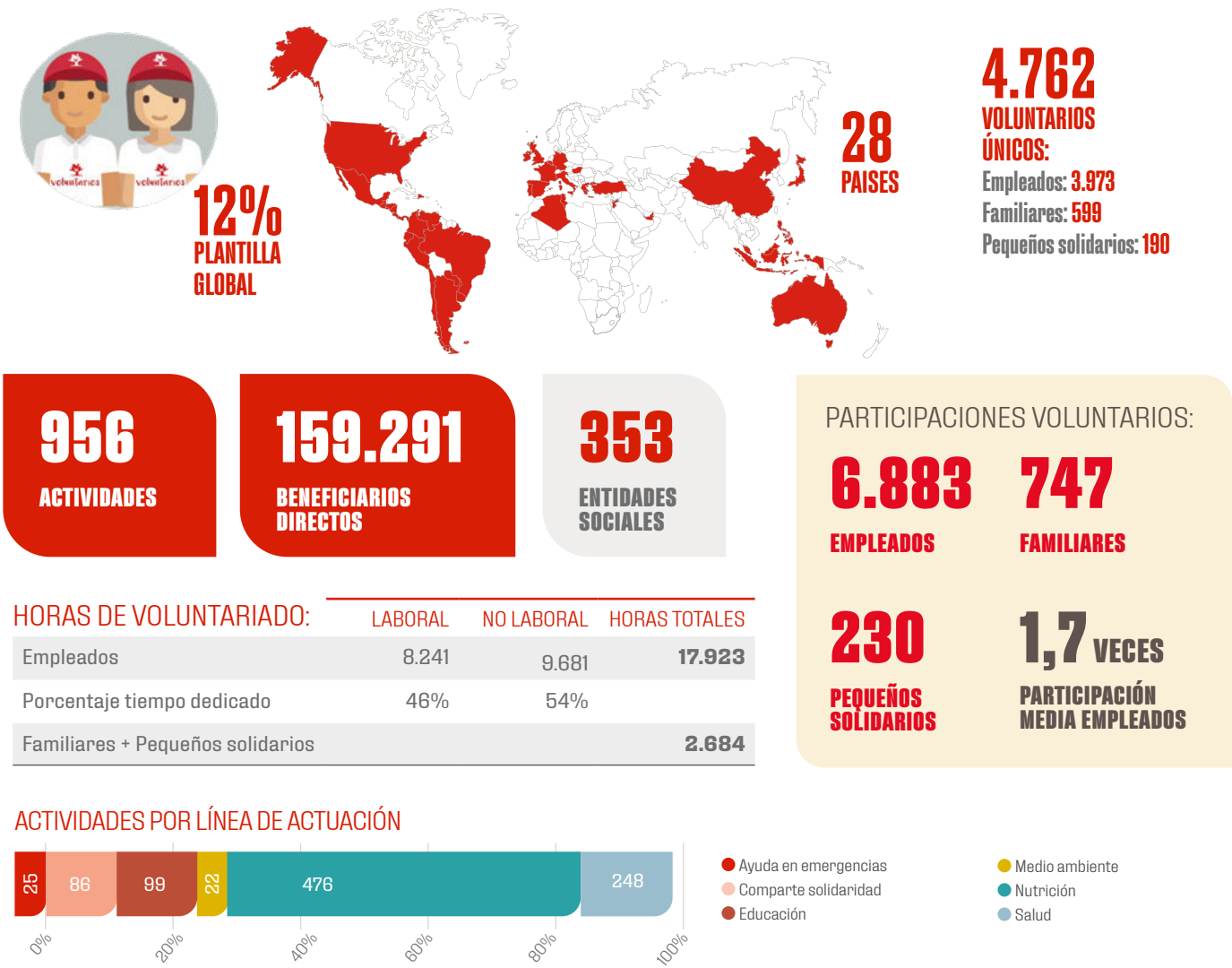
VOLUNTARIADO

Una de las características más reconocibles por la sociedad sobre el compromiso de MAPFRE es que somos personas que cuidan de personas. Esta manera de entender nuestra actividad alcanza especialmente a los colectivos más vulnerables a través del programa de Voluntariado Corporativo, que está integrado en la estrategia de Recursos Humanos y de Sostenibilidad y está alineado con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Contamos con un órgano interno de impulso y seguimiento, el Comité de Voluntariado Corporativo.

El Programa Global de Voluntariado Corporativo de MAPFRE que desarrollamos a través de Fundación MAPFRE, establece las líneas básicas para el desarrollo del voluntariado corporativo en los países. Estas líneas de actuación son las siguientes: Nutrición, Salud, Educación, Medioambiente, Ayuda en Emergencias y Comparte Solidaridad, y sus objetivos son:

- Contribuir a mejorar el bienestar de personas desfavorecidas y de la sociedad en general.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2020



- Incrementar las relaciones de MAPFRE con la comunidad en la que se encuentra, presentándose y actuando como colaborador en el sistema de bienestar.
- Reforzar los valores internos de MAPFRE y fortalecer una cultura participativa.
- Facilitar a los empleados y a sus familiares la participación en acciones voluntarias como vía para generar una cultura sensible a las necesidades sociales y de respeto por la diversidad y por las personas en situación de necesidad.
- Promover entre los participantes la adquisición de competencias transferibles a los ámbitos de la vida personal y profesional, tales como resolución de problemas, iniciativa, comunicación, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales, flexibilidad, capacidad de empatizar, de transmitir optimismo y de aprendizaje.

En España MAPFRE cuenta con el certificado AENOR por la gestión del programa de voluntariado.

Durante el 2021 han participado 4.447 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado más de 1.300 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en más de 169.000 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

METODOLOGÍA DE IMPACTO DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LOS ODS

Identificar cuál es el rol de MAPFRE y el impacto que supone en la sociedad el desarrollo, promoción e implantación del Voluntariado Corporativo supone todo un reto para la empresa y un desafío para poner en valor el impacto transformador que generan las acciones que se desarrollan en todos los países donde actuamos.

ODS	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
 2. Hambre cero	6.911,58	52,60%
 10. Reducción de las desigualdades	2.726,24	20,75%
 1. Fin de la pobreza	1.929,53	14,68%
 4. Educación de calidad	982,08	7,47%
 17. Alianzas para lograr objetivos	215,05	1,64%
 3. Salud y bienestar	200,29	1,52%
 15. Vida de ecosistemas terrestres	96,09	0,73%

RESULTADOS

GENERALES RECAUDADOS

Euros	158.898,90
Kg	16.233,85
Unidades	12.234
Litros	2.270,09
Beneficiarios directos	77.010
Beneficiarios indirectos	700.729
Beneficiarios directos persona jur.	86

Impacto por ODS-Top 5



El lema del Día del Voluntariado en 2021 fue "Unidos contra el hambre" y se aportaron más de 23 toneladas de alimentos que beneficiaron a más de 35.000 personas

Hemos diseñado una metodología en colaboración a Fundación MAPFRE, que nos permite conocer cuál es la contribución global y por países de MAPFRE en los Objetivos de desarrollo Sostenible, promoviendo el voluntariado corporativo.

A partir de esta metodología, podemos obtener los puntos de impacto de todas las actividades de voluntariado corporativo hacia cada una de las metas de los ODS y así poder cuantificar la contribución de MAPFRE en esta materia.

• DÍA GLOBAL DEL VOLUNTARIADO DE MAPFRE

MAPFRE celebra anualmente el Día del Voluntariado de MAPFRE con una actividad global. En 2021 la actividad global ha sido nuevamente bajo la temática de la nutrición "Unidos Contra el Hambre" que contribuye directamente al ODS 2 "Hambre Cero". En esta edición, han participado más de 800 voluntarios de 23 países, desde 85 ciudades, y han realizado más de 160 actividades. A través de esta acción global de voluntariado se beneficiaron a más de 35.000 personas aportándoles más de 23 toneladas de alimentos.

• DÍA INTERNACIONAL DE LOS VOLUNTARIOS

Celebramos el Día Internacional de los Voluntarios agradeciendo a los miles de Voluntarios de MAPFRE de todo el mundo que colaboran para construir #UnFuturoMásHumano ayudando a los que más lo necesitan.



JUNTOS SUMAMOS

Los empleados colaboran con otros proyectos sociales como es el Euro Solidario en España o el Together we give Program en Estados Unidos de América. Esta iniciativa ofrece la oportunidad a los empleados de donar un euro/dólar mensual de su nómina a un proyecto social elegido por ellos, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

En España, desde su lanzamiento en 2017, el Euro Solidario ha recaudado 612.122 euros, cifra que ha beneficiado en 2017 a la Asociación Debra Piel de Mariposa y la Sociedad San Vicente de Paúl; en 2018 a Fundación Cris y ASION, ambas asociaciones luchan contra el cáncer infantil; en 2019 a APACU (Asociación de Padres con Hijos con Autismo de Cuenca) y Fundación Aladina (entidad que lucha contra el cáncer infantil), y en 2020 en beneficio de la Fundación Bobath, entidad que se ocupa de niños y jóvenes que sufren parálisis cerebral y la Asociación Española de Síndrome de Rett, que atiende un trastorno en el desarrollo neurológico infantil. Durante el 2021 los empleados han aportado su euro solidario en beneficio de La Asociación Guerreros Púrpura y la Fundación Ana Carolina Díez Mahou.

Con la iniciativa de "Juntos sumamos" hemos cerrado el año con 133.046 euros y desde que se puso en marcha un total de 612.122 euros, cantidad que se ha logrado gracias a los más de 5.500 empleados.

TOGETHER
WE GIVE +

**NUNCA UN EURO DIO PARA TANTO.
¡JUNTOS SUMAMOS!**

**€uro
solidario
MAPFRE**

Todos los años los empleados eligen a qué proyectos quieren que se done el importe recaudado. A día de hoy, casi el 50 % de la plantilla colabora cada mes con este proyecto que aporta tanto a la sociedad. Los proyectos más votados por los empleados para el 2022 han sido: la Asociación de familiares de niños con cáncer de la Región de Murcia y la Asociación Española contra la Leucodistrofia (ELA).



GRACIAS

En Estados Unidos, el proyecto beneficiario durante el 2021 ha sido Feeding America que ha recibido 82.930,40 dólares. Durante este año han contribuido 507 empleados y MAPFRE ha igualado la cantidad donada por los empleados. Esta entidad se encarga de paliar los efectos del hambre en el país.

7

Reconocimientos y premios

3

**CARMEN SÁEZ DE VICENTE**

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
DE ÁREAS CORPORATIVAS



Trabajamos de forma responsable, ética, transparente, colaborativa, cercana y socialmente comprometida con el objetivo de ofrecer a las personas que hacen crecer a MAPFRE un gran lugar en el que todo el mundo cuenta. Este modo de trabajar ha sido reconocido en numerosos países a través de distintos premios, que consolidan nuestro atractivo para atraer el talento. Las personas son nuestro mejor activo.

En un periodo tan excepcional como el que estamos viviendo, estos reconocimientos nos impulsan a seguir avanzando para alcanzar metas cada vez más ambiciosas, tanto en el cuidado de las personas –desde el punto de vista físico, emocional y de su desarrollo– como en el de las sociedades en las que operamos, y continuar así siendo un empleador global de referencia.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, y concretamente con los relacionados con el trabajo, en MAPFRE somos conscientes de los retos que nos esperan. Estos galardones, que estimulan nuestro compromiso, el orgullo de pertenencia y la satisfacción de este equipo multigeneracional y diverso, nos motivan para seguir contribuyendo al progreso de las personas, que es el mejor reconocimiento que podemos obtener.

ESPAÑA

- **Top Employers** es una certificación que otorga el Top Employers Institute, referencia mundial en este ámbito, y que se obtiene tras superar una exhaustiva auditoría de nuestras políticas y prácticas en gestión de personas.
- **El Premio Randstad**, que nos situó como la **aseguradora más atractiva para trabajar** en España, recopila los puntos de vista de 185.000 personas en el mundo y más de 10.000 en España para analizar la situación del mercado laboral y la perspectiva del tejido profesional.
- **Premio a la Gestión de la Diversidad**, de la Fundación para la Diversidad. Este galardón reconoce a las empresas con más avances tangibles en diversidad y MAPFRE resultó ganadora en la categoría de “Gran Empresa”. Nuestra estrategia en materia de diversidad, que se denomina “Inclusión para el crecimiento”, parte de la idea de que la diversidad es una oportunidad para el crecimiento sostenible, más allá de un simple ámbito que la empresa deba gestionar.
- MAPFRE SA ha **renovado el** Distintivo de Igualdad en la Empresa (**DIE**), **concedido por el Ministerio de Igualdad en España**, que reconoce a las entidades que destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.
- Renovación de la **certificación EFR** (Empresa Familiarmente Responsable). La otorga la Fundación Másfamilia con el aval del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. La iniciativa EFR es reconocida como Good Practice por la ONU, lo que lo convierte en uno de los mayores reconocimientos en materia de conciliación e igualdad que existe en la actualidad en España.
- El ranking **Merco Talento nos posicionó como la mejor aseguradora** en un análisis que evalúa a las cien mejores empresas para atraer y retener talento en España. Además, mejoramos nuestra posición un punto en el ranking general, ocupando el puesto 9.
- **Merco Talento Universitario** nos confirmó como la primera aseguradora elegida por los estudiantes para trabajar en España. Esta distinción se unió al estudio Universum, en donde los universitarios nos incluyen entre sus empresas preferidas y somos la primera aseguradora para los estudiantes de derecho y empresariales. Los universitarios apuestan por nuestra empresa por su valor diferenciador.
- Este año, **por primera vez**, entramos a formar parte de la **lista Forbes ‘50 mejores empresas para trabajar en España’**. Este prestigioso *ranking* sondeó las opiniones de los empleados de más de 2.000 empresas con más de 500 empleados.
- Fuimos la primera financiera y la única aseguradora española en el Top 10 de las **LinkedIn Top Companies 2021** –lista anual que se publica en 20 mercados internacionales y ayuda a los profesionales a identificar a las mejores empresas para desarrollar sus carreras profesionales–.
- Renovamos la **ISO 9001 AENOR en Voluntariado**. Desde diciembre de 2019, somos la **única empresa del IBEX35** que ha obtenido en España el **certificado de calidad AENOR** (Norma ISO 9001) por la **gestión de nuestra actividad de voluntariado corporativo**. Este certificado valora la calidad en la gestión del voluntariado realizada por MAPFRE para mejorar la vida de las personas más vulnerables y desfavorecidas de la sociedad.
- MAPFRE ha certificado con **AENOR sus protocolos frente al COVID-19**. Esta acreditación, otorgada para más de 350 instalaciones de la compañía en España, certifica la correcta aplicación de medidas sanitarias, técnicas, organizativas, laborales y de seguridad que la entidad ha puesto en marcha para prevenir contagios.

- Premio al nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño para MAPFRE España, concedido por el Observatorio de Comunicación Interna. La entidad ha sido galardonada en la categoría de **Mejor Estrategia de Comunicación Interna para la Gestión del Cambio y la Transformación**.

- MAPFRE España, que colabora de forma muy activa con su entorno a través de multitud de actividades de voluntariado con diferentes organizaciones de la zona, fue reconocida por Cáritas Diocesana de Valencia. En el Acto de Reconocimiento al Tejido Empresarial Valenciano, ha otorgado a MAPFRE el galardón en la categoría Educación.

ALEMANIA

- Verti Alemania fue la ganadora del **Corporate Health Award** en el sector de Seguros. Reconoce a las empresas con un destacado compromiso hacia la salud de sus empleados.

BRASIL

- **Women on Board (WOB)**, una iniciativa independiente que valora y da a conocer entornos corporativos que mantienen la presencia de dos o más mujeres en juntas directivas o consejos consultivos, ha certificado a nuestra entidad. Este sello avala las buenas prácticas de las empresas para promover una mayor diversidad en los puestos de liderazgo.
- **Premio Sou Segura**. MAPFRE en Brasil ganó en la categoría RRR –Reconocer, Redistribuir y Remunerar– que valora las iniciativas que fomentan la equidad de género.

GUATEMALA

- MAPFRE Seguros en Guatemala se ha situado en la décima posición del *ranking* Employers for Youth (EFY) en el país. Employers for Youth es un estudio cuantitativo que busca reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales.

MÉXICO

- El equipo de Seguros de México se posicionó como una de las mejores entidades para trabajar en el país según el ranking Great Place To Work® (GPTW), y MAPFRE ASISTENCIA recibió por primera vez esta distinción.
- Ambas entidades recibieron también el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)**, concedido por CEMIFI.
- MAPFRE Seguros también obtuvo: la primera posición en el ranking Merco –un instrumento de evaluación reputacional que elabora tres rankings anuales: Merco Empresas, Merco Líderes y el de las empresas con mejor reputación en su sector–; la tercera posición en el *ranking* de Responsabilidad Social de la revista económica *Expansión*, el tercer lugar en la **Certificación Mejores empresas para trabajar en el sector Financiero** de GPTW, el reconocimiento **Mejores empresas para trabajar jóvenes profesionistas** –cuarto puesto en el sector financiero (EFY)–, el Distintivo **Empresa Incluyente de Fundación éNTRALE**, el Distintivo oro **Inclusión laboral y no discriminación** como única aseguradora con este nivel de cumplimiento y **EMPRESA DE 10** de INFONAVIT.

PANAMÁ

- MAPFRE en Panamá se ha situado como la quinta compañía que mejor atrae y retiene el talento joven y es, además, la aseguradora con la posición más alta en el *ranking*, según el Employers for Youth (EFY) Panamá 2021, un estudio cuantitativo que busca reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales.

PERÚ

- MAPFRE PERÚ se situó en el tercer puesto en el ranking MERCO Responsabilidad y Gobierno corporativo 2020 y dentro de las 100 empresas con mejor reputación en el ranking Merco Empresas y Líderes.

REPÚBLICA DOMINICANA

- MAPFRE BHD Seguros se ha situado entre las Mejores empresas para Trabajar en 2021 y en el top 3 de las Empresas Más Admiradas de 2021 en la categoría Compañía de Seguros, según la revista *Mercado*, especialista en información económica.

Como una de las mejores empresas “Inclusivas, equitativas y diversas”, “Empresas Líderes, Ágiles y Solidarias 2021” en República Dominicana, y como una de las “Empresas y ejecutivos con mejor reputación y ética de América Central y República Dominicana 2021”, en esta última clasificación ocupa la posición 11 en la categoría **Multinacionales con Mejor Reputación Corporativa y Ética** y la sexta posición en la categoría **Empresas de República Dominicana con Mejor Reputación Corporativa y Ética**. Estos reconocimientos los otorga la revista *Summa*, especialista en información económica en la región Centroamérica y República Dominicana.

- MAPFRE SALUD ARS está dentro del Top 15 de las 80 mejores empresas para trabajar en República Dominicana 2021 (Revista *Mercadeo*). Durante 12 años consecutivos, MAPFRE Salud ARS está dentro de este

ranking y, además, figura en el top 5 de los mayores empleadores del país en la categoría de 300 a 1.000 colaboradores. La revista *Mercado* es una de las publicaciones más prestigiosas del país, con más de 25 años de difusión a nivel nacional; líder en inteligencia de negocios y pionera en *ranking* de este tipo.

TURQUÍA

- Bronce al MAPFRE Turkey Future Generations Program, otorgado por Stevie® **Premio en la categoría Programa de Desarrollo y Aprendizaje Más Innovador**. MAPFRE Turkey Future Generations Program permite que los empleados de MAPFRE adquieran las habilidades digitales orientadas a la tecnología y la innovación.
- Premios PERYÖN, entre los más importantes dentro del ámbito de Recursos Humanos, en la categoría de **Creación de valor en la Diversidad e Inclusión**.
- **The Equality for Women at Work Certificate**, una certificación independiente, otorgada por The Sustainability Academy y la empresa de auditoría Intertek, que tiene como objetivo que las entidades, organizaciones y administraciones que lo consiguen apoyen la transformación hacia la igualdad de derechos y oportunidades de las mujeres en la vida empresarial.
- Reconocimientos al Programa de Liderazgo Femenino:
 - Oro en la categoría de **Excelencia en Diversidad, Igualdad e Inclusión** en los galardones de gestión del capital humano que concede Brandon Hall Group, prestigiosa consultora estadounidense.
 - Plata en la categoría de **Programa de desarrollo de liderazgo** otorgado por TEGEP, una de las asociaciones de aprendizaje y desarrollo más destacadas de Turquía.



URUGUAY

- La empresa ha recibido el Sello Inclusivo **Uruguay Valora**, que reconoce las iniciativas y el compromiso de MAPFRE para desarrollar una cultura inclusiva hacia las personas con discapacidad en el ámbito laboral, revelando buenas prácticas que favorezcan modelos a replicar en otras organizaciones y más allá del cumplimiento de las normativas vigentes.
- Por su parte, la entidad URUGUAY ASISTENCIA obtuvo también el reconocimiento de **El talento no tiene género**, premio que busca reconocer los avances dentro del ámbito de la igualdad de género y la complementariedad laboral.

Extracto de índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR Y CONTENIDO	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN INFORME INTEGRADO	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN PRESENTE INFORME
GRI 401. Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	44.4. Desarrollando a las personas – Datos generales 6.3. Nota 7 – Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto	1. Personas MAPFRE
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar	3.3 Flexibilidad y conciliación
401-3 Permiso parental	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar	3.3 Flexibilidad y conciliación
GRI 403 - Salud y seguridad en el trabajo (2018)		
403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Salud y bienestar	5.4 Salud y bienestar
403-9 Lesiones por accidente laboral	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar	5.4 Salud y bienestar
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar	5.4 Salud y bienestar
GRI 404 - Formación y educación (2016)		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.4. Desarrollando a las personas– Talento	2.8 Aprendizaje y conocimiento en MAPFRE
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.4. Desarrollando a las personas– Talento	2.8 Aprendizaje y conocimiento en MAPFRE
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.4. Desarrollando a las personas– Retribución y reconocimiento	3.5 Retribución y reconocimiento
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4. Buen Gobierno: Sistema de Gobierno Corporativo - Diversidad y experiencia 4.4. Desarrollando a las personas. Diversidad	4.1 Diversidad de género
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.4. Desarrollando a las personas – Gestión de la Diversidad / Retribución y reconocimiento 6.3. Nota 8 – Información sobre remuneración	4.1.2 Compromisos y reconocimientos
GRI 413 - Comunidades locales (2016)		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.4. Desarrollando a las personas 4.6. Nuestra huella, valor compartido 6.3. Nota 10 - Contribución Agenda 2030 www.fundacionmapfre.org	6. Comprometidos. La parte que nos toca

