



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

MIRANDO HACIA EL FUTURO



2021

2021

**COMPROMETIDOS  
CON LA PARTE QUE  
NOS TOCA**

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

# ÍNDICE

01

Carta del Presidente

02

MAPFRE México

- Sobre nosotros
- Productos y servicios
- Estrategia de negocio
- Estructura
- Magnitudes económicas

03

Agenda 2030

04

La Sostenibilidad en MAPFRE México

- Plan de Sostenibilidad 2019-2021
- Mirando hacia el futuro
- Materialidad
- Nuestros grupos de interés

05

Comprometidos con el medio ambiente

- Gestión huella ambiental
- Economía circular

06

Nuestro actuar en la sociedad

- Inclusión
- Empleo
- Educación financiera
- Accesibilidad al seguro
- Gestión cadena de valor

07

Buen Gobierno

08

Sostenibilidad en el negocio

09

Distintivos, certificaciones  
y reconocimientos

10

Sobre este informe

11

Índice GRI

# CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

Estimado lector:



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

**N**uestra esencia siempre se ha enfocado en el cuidado de las personas y aunque cada año nos enfrentamos a nuevos retos, de forma continua, buscamos brindarles soluciones oportunas para resguardar su bienestar. Desde hace más de tres décadas, en MAPFRE México decidimos emprender el camino de la sostenibilidad. Desde ese momento, asumimos la parte que nos toca, trabajando para dejar un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente. Hemos trazado una ruta clara para lograrlo, haciendo de la responsabilidad social un elemento clave y transversal en nuestro modelo de negocio.

**Contamos con un Plan de Sostenibilidad, el cual nos ha permitido articular las principales líneas estratégicas con quienes más nos importan: las personas.**

Este año concluimos nuestro Plan 2019-2021, por lo que a lo largo de este documento queremos compartir con ustedes las acciones implementadas, así como nuestros principales logros y nuevos compromisos para abordar las complejas situaciones que enfrenta tanto la sociedad como nuestro planeta.

## Foco social



Nos inspiramos en nuestro talento humano, ya que es el principal impulsor de nuestro éxito. En concordancia con ello, buscamos proveerles de las mejores herramientas y entornos laborales para desarrollar su talento y potencial, pues estamos convencidos de que el bienestar tiene un impacto directo en la productividad del ser humano. Por esta razón, apostamos por nuevos modelos de liderazgo inclusivo basados en la colaboración y el aprovechamiento de los espacios digitales. Nos enorgullece que, por 14° año

consecutivo, Great Place to Work México nos catalogue como una de las mejores empresas para trabajar, obteniendo el tercer lugar en el segmento de mejores empresas para trabajar del sector financiero.

Hemos dado pasos importantes en temas de inclusión y diversidad, trabajamos en crear ambientes seguros y abiertos que garanticen igualdad de oportunidades, lo que nos ha traído como resultado un permanente compromiso para mantener la certificación en la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-025), en la que alcanzamos el Distintivo Oro. De igual forma, nuestro compromiso se refleja en nuestra adhesión a los Principios de ONU Mujeres, que buscan empoderar al talento femenino para su desarrollo pleno, promover la igualdad de género en todos los niveles, así como evaluar y difundir los progresos.

## Foco ambiental



Nuestras metas han sido ambiciosas, nos hemos planteado alcanzar la neutralidad de carbono en el 2030 y para lograrlo, hemos acelerado nuestras acciones. Nuestra política ambiental se enfoca en tres ejes: integrar criterios ambientales al negocio, fortalecer nuestra gestión medioambiental y promover el cuidado de nuestro entorno. Estos esfuerzos nos llevaron a reducir 18% nuestro consumo energético durante este periodo, y a obtener la certificación en la ISO 14001.

Operamos de manera responsable y ética, gestionando desde instalaciones certificadas bajo el sistema de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental (LEED Gold), cumpliendo con lineamientos de eficiencia energética y ambiental en nuestro edificio corporativo, el cual cuenta con 204 paneles solares (capacidad máxima), manteniendo de esta manera una infraestructura sostenible y a la vanguardia; estas acciones nos permitieron la obtención de la certificación en la ISO 14064 (sobre verificación y contabilización de Gases Efecto Invernadero). Sabemos que el modelo de consumo actual no es sostenible si queremos poner por delante la salud y el bienestar de la sociedad, por ello, los

residuos que producimos en MAPFRE México evitan 100% el destino final en vertedero, ya que todos cuentan con un proceso de reutilización, reparación o reciclaje.

## Foco gobernanza



Mantenemos nuestro compromiso de acelerar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Hemos permeado la cultura de la sostenibilidad al difundir y concientizar sobre la relevancia de esta agenda global que busca erradicar la pobreza, reducir las desigualdades y construir comunidades y economías más resilientes y prósperas.

Este año reforzamos nuestro compromiso de alinear nuestro negocio a estándares de Derechos Humanos, laborales, medio ambiente y anticorrupción, como muestra de ello nos adherimos a Pacto Global Red México. De igual forma, mantuvimos vigente nuestro compromiso de alinear la responsabilidad social al negocio, lo que nos hizo merecedores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 13° año consecutivo.

## Plan de Sostenibilidad 2022-2024

Los resultados obtenidos confirman que vamos por buen camino, pero también nos hacen reconocer que debemos duplicar esfuerzos para lograr un desarrollo sostenible. Por ello, me entusiasma compartirles que definimos un nuevo Plan de Sostenibilidad, en el que además de reforzar nuestros compromisos ambientales, sociales y de gobernanza, agregamos una línea transversal orientada a la creación de productos sostenibles, para que estén a la altura de las necesidades y exigencias actuales de todos los segmentos de la sociedad.

Para asegurar el impacto positivo de este Plan de Sostenibilidad, lo alineamos a nuestro Plan Estratégico de manera integral, el cual se enfoca en cinco pilares- crecimiento rentable, orientación al cliente, gestión de la rentabilidad, optimización de los procesos, y capacidades digitales y transformación- permitiéndonos crear valor sostenible desde el negocio.

Buscamos un cambio sistémico y por eso asumimos nuestro compromiso como líderes en el sector asegurador y financiero. En cada paso que damos, vemos inmersos nuestros valores de solvencia, integridad, innovación,

compromiso y servicio. A lo largo del tiempo, hemos mantenido nuestro propósito: estar junto a nuestros clientes, acompañándolos en todo momento para asegurar su tranquilidad y bienestar.

**En MAPFRE México cuidamos lo que te importa, así que maximizamos nuestra contribución al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria.**

Por este motivo, los invito a conocer a detalle nuestros logros en materia de sostenibilidad para el 2021, a compartir nuestro entusiasmo por el progreso realizado, y a adentrarse en los nuevos retos que nos hemos planteado para el nuevo plan de trabajo, porque en MAPFRE la sostenibilidad es sinónimo de permanente compromiso y colaboración para construir el México sostenible que soñamos y merecemos.

**José María Romero Lora.**

CEO de MAPFRE Latam Norte y CEO MAPFRE México



# MAPFRE MÉXICO



# SOBRE NOSOTROS

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-16

**M**APFRE México pertenece al Grupo MAPFRE, aseguradora global con presencia en los cinco continentes y operaciones en 43 países. Desde hace 76 años, somos un grupo asegurador de vanguardia. Dada nuestra trayectoria, somos el primer grupo asegurador multinacional en América Latina.

Sabemos que el desarrollo de un país está en manos de todos, por eso asumimos la parte que nos toca desde los ámbitos de la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera, inmobiliaria y de servicio. A través de nuestras operaciones nos comprometimos a cooperar en temas ambientales, económicos y sociales.



**M**

Mejoramos constantemente nuestras operaciones, ya que somos una empresa innovadora y dinámica.

**A**

Anhelamos, a través de nuestro modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y socialmente responsable, inspirar a los mercados en los que operamos.

**P**

Promovemos la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora en la calidad del servicio.

**F**

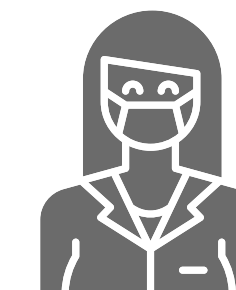
Formamos y desarrollamos relaciones de equidad y transparencia con una profunda vocación de servicio.

**R**

Reconocemos la importancia de cada uno de nuestros grupos de interés, por lo que buscamos la excelencia de nuestras actividades.

**E**

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro negocio y de las acciones que realizamos en la sociedad, en pro del medio ambiente y por la economía de nuestro país.



La emergencia sanitaria ha sido un reto global, el mundo se detuvo un momento, pero nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes se reforzó. Si analizamos por un momento en dónde estuvimos y en dónde estamos ahora, podemos concluir que ha sido un largo camino, pero que todavía nos queda mucho por recorrer.

### ¿Dónde iniciamos?

**1944**

Fundación de Seguros Tepeyac S.A., con un capital de un millón de pesos y una plantilla de 15 colaboradores. En ese momento únicamente atendíamos los ramos de Incendio, Transporte y Automóviles.

### ¿Qué hicimos?

**1959**

Seguros Tepeyac comienza su crecimiento y cambia sus instalaciones a la que se convertiría en su primera sede propia en el Centro de la Ciudad de México.

**1984**

MAPFRE, aseguradora con sede en España, abre su primera oficina en México.

**1989**

Sistema MAPFRE adquiere una participación de Seguros Tepeyac S.A.

**1990**

Se formaliza la asociación entre Seguros Tepeyac y MAPFRE.

**2000**

Sistema MAPFRE adquiere 100% de las acciones de Seguros Tepeyac S.A. Nace MAPFRE Tepeyac.

**2002**

Surge MAPFRE México.

**2014**

Great Place to Work certifica a MAPFRE. Celebración del 70° aniversario en el sector asegurador en México, con presencia en todo el territorio nacional.

**2004**

MAPFRE se une a nivel corporativo al Pacto Mundial.

**2008**

MAPFRE México es reconocida por primera vez como Empresa Socialmente Responsable.

**2016**

MAPFRE México traslada sus oficinas corporativas a la Ciudad de México en Av. Revolución 507, San Pedro de los Pinos.

**2017**

MAPFRE promueve la inserción laboral de personas con discapacidad y gana por segunda ocasión la licitación de póliza de Petróleos Mexicanos (Pemex).

**2018**

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) reconoce a MAPFRE México como la mejor aseguradora por quinto año consecutivo.

**2019**

Reconocimiento de GPTW Jóvenes profesionistas.

**2021**

Concluye el Plan de Sostenibilidad 2019-2021.

MAPFRE México se adhiere a la Red local de Pacto Mundial y firma los Principios de ONU Mujeres, dedicados a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

**2020**

MAPFRE México responde a la pandemia atendiendo necesidades de sus grupos de interés de forma exitosa.

**éñtralal**

Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad

## COBERTURA GEOGRÁFICA

MAPFRE se ha posicionado como una aseguradora multicultural con más de 32,000 empleados en todo el mundo de más de 85 nacionalidades. Nuestro gran equipo de profesionales y la diversificación en nuestras operaciones nos ha permitido ofrecer productos para vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito, seguros colectivos de salud, accidentes, vida, jubilación, entre otros.

A nivel Latinoamérica, MAPFRE México es el líder de la división que abarca los países de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana. En México, hasta el 2021 contamos con una plantilla de 1,402 personas, distribuidas en una red de 236<sup>1</sup> puntos de venta, cuya administración se realiza en las ciudades de Tijuana, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Querétaro, Mérida, Área Metropolitana y Ciudad de México.

<sup>1</sup> Fortalecimos nuestra red comercial en puntos estratégicos de venta.



### 2022

**236** puntos de venta  
(delegadas, promotoras y oficinas directas)

**Durante el 2021, MAPFRE consolidó su desarrollo como una empresa centrada en el cliente, respondiendo a sus necesidades y tratando siempre de superar sus expectativas.**

En la atípica actualidad, aún condicionada por la pandemia, nos adaptamos a la situación y continuamos acompañando a nuestros clientes en esta nueva realidad.

Nuestra visión, misión, valores y estrategia han trascendido desde que iniciamos operaciones, definiendo el posicionamiento de nuestra marca. De acuerdo con nuestra visión, la confianza es el atributo más importante, pues da sentido a nuestra razón de ser como compañía, aplicándola a las características locales de cada mercado.

Hemos reforzado el concepto de “confianza” gracias a la implementación de acciones, las cuales muestran nuestro compromiso social y sostenible, implementadas en congruencia con nuestra estrategia y valores.



Tratamos de aumentar el conocimiento y mejorar la percepción no sólo de nuestros clientes, sino de la sociedad en general en todos los mercados en los que estamos, a través de escucha activa al cliente, publicidad, comunicación y patrocinio.

En MAPFRE México cuidamos lo que te importa, garantizando solvencia, innovación e integridad en todas nuestras operaciones, las cuales abarcan los ámbitos de la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera, inmobiliaria y de servicio.



A NIVEL GLOBAL:



Presencia en 43 países

Fondos propios 8,463.2 millones de euros

77,754 mediadores

32,341 empleados

Resultado atribuido 765.2 millones de euros

15,354 oficinas

Ingresos 27,257.2 millones de euros

**A NIVEL LOCAL:** Nuestros asegurados en cada ramo




**13,232,044**  
Vida



**28,688**  
Hogar



**1,406,691**  
Accidentes y Enfermedades (AyE)



**41,665**  
Daños



**20,672**  
SEGUPYME



**524,818**  
Autos

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI 102-2

Disponemos de una amplia cartera de productos y servicios para cubrir todas las necesidades de clientes particulares o empresas en cada uno de los puntos geográficos en los que operamos. Al ser un grupo multicultural, entendemos que cada lugar en donde desarrollamos nuestras operaciones tiene sus propias características, por esta razón alrededor del mundo existen variantes del mismo producto o servicio de seguro MAPFRE. Nos hemos adaptado a cada mercado, así como a cada legislación, haciendo que nuestras operaciones sean más dinámicas y transparentes.



## Automóviles y patrimoniales

Contamos con una variación amplia en los tipos de coberturas, que pueden ir desde un seguro de responsabilidad civil hasta una póliza a todo riesgo que cubre los daños del vehículo. Se incluyen todos los tipos de vehículos, desde motos hasta camiones.

Para asegurar la tranquilidad y confianza de nuestros clientes, contamos con una amplia red de proveedores y empresas aliadas como talleres, aparejadores, grúas, abogados, etcétera.

- Residentes
- Turistas
- Fronterizos y regularizados

## Personas

### Vida:

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

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

### Plan funerario:

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

### Accidentes y enfermedades:

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

- Gastos Médicos Mayores
- Accidentes personales

## Daños

### Riesgo empresarial:

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

Contamos con seguros de multirriesgo empresarial que están dirigidos a pequeñas y medianas empresas, desde la manufactura hasta los servicios públicos y privados.

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

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



### Riesgos globales:

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

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



### Fianzas

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

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



### Asistencia



Ofrecemos soluciones globales de asistencia, servicios y riesgos especiales.



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

### Seguro de crédito

A través de Joint Venture Solunion<sup>2</sup>, garantizamos las ventas a crédito de las empresas, con el fin de permitirles manejar con tranquilidad los riesgos comerciales y políticos a los que están expuestas en sus mercados domésticos y de exportación.

Se compone de tres pilares:

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



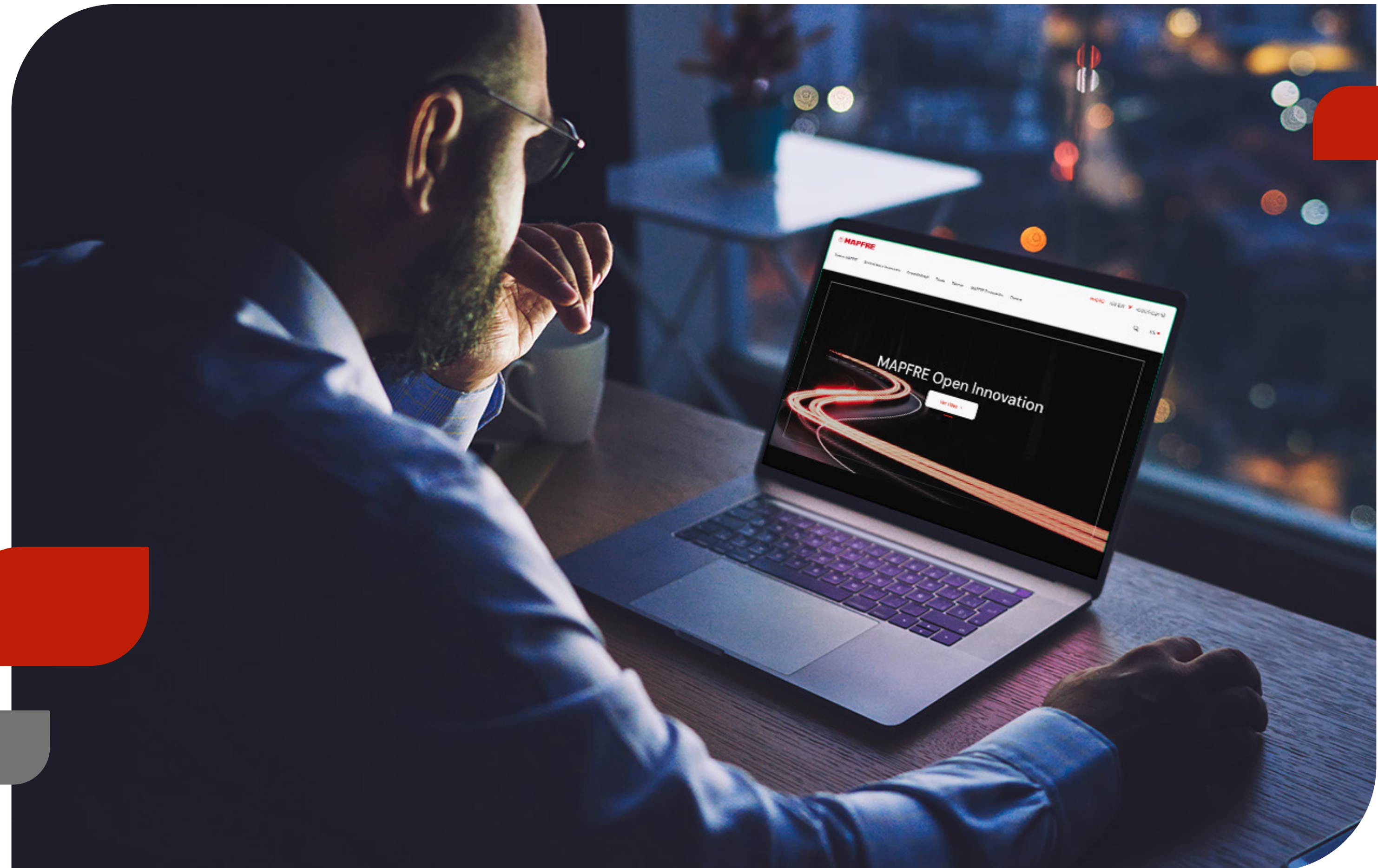
<sup>2</sup> Solunion es la fusión para América Latina y España de Euler Hermes, líder mundial en seguro de crédito, y MAPFRE, líder del mercado asegurador español.

## INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN EN MAPFRE

En un contexto de transformación digital acelerado por la pandemia, en el que gran parte de nuestra actividad se está trasladando al mundo digital, el reto digital de nuestro negocio ha cobrado un valor sobresaliente en un mercado ya de por sí evolucionado y maduro.

Evolucionar e innovar frente a grandes retos, nos ha llevado a buscar soluciones y dar respuestas a nuestros grupos de interés y al mercado en el que nos desarrollamos.

**MAPFRE Open Innovation (MOi) es una plataforma de innovación abierta para impulsar la evolución hacia los nuevos modelos de negocio y dar respuesta a los cambios digitales y tecnológicos que estamos viviendo, realizada desde las personas para las personas.**

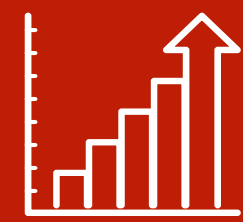


# ESTRATEGIA DE NEGOCIO

**E**n MAPFRE entendemos que somos una empresa multinacional y multicultural, por lo que la innovación y evolución son claves para el desarrollo; por eso, día con día, continuamos transformando nuestras operaciones para que nuestro crecimiento sea constante y rentable, comprendiendo que la transformación es transversal y que actúa como un acelerador en todos los ámbitos de MAPFRE.

Nuestra estrategia de negocio se enfoca al interior en nuestras operaciones y plantilla laboral, y al exterior, con los clientes y el mercado que operamos, siempre considerando la sostenibilidad en cada paso que damos.

El éxito y posicionamiento que tenemos como grupo se consolida en nuestra nueva estrategia, la cual se basa en cuatro pilares fundamentales: crecimiento rentable, orientación al cliente, excelencia en la gestión técnica y operativa, y cultura y talento.



## Crecimiento rentable

Crear valor sostenible para el accionista.

Crecer de manera sostenible por encima del mercado.

Potenciar de forma rentable el negocio de vida.



## Orientación al cliente

Captar y renovar la confianza de nuestros clientes.

Incrementar la productividad de los canales de distribución.

Innovar en productos, servicios y capacidades.



## Cultura y talento

Potenciar el compromiso de las personas con los valores MAPFRE.

Desarrollar personas con capacidades técnicas, globales y transformacionales.

Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza.



## Excelencia en la gestión, técnica y operativa

Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización.

Lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación de los servicios.

Reducir gastos para ser más competitivos.

Disponer de una tecnología global, abierta, flexible y con analítica integrada.

### Crecimiento rentable



Orientado a contribuir al desarrollo social y económico a través de la creación de valor para todos los grupos de interés con los que nos relacionamos. Pensando en liderar los mercados en los que operamos, con base en la transformación e innovación para formar una empresa cada vez más sostenible.

### Orientación al cliente



Priorizando al cliente en nuestras acciones y estrategias, somos un equipo orientado 100% al cliente, por lo que todos los días nos esforzamos en brindar una experiencia inigualable enfocada en el servicio y óptimos tiempos de respuesta, ofreciendo además nuevos canales de distribución y productos a la medida de las necesidades de todo nuestro mercado.

### Excelencia en la gestión, técnica y operativa



Trabajando para mejorar nuestro servicio con tecnología global, flexible y abierta que nos permita aumentar nuestra competitividad, mejorando la eficiencia de nuestras operaciones.

### Cultura y talento



Potenciando el compromiso de todos los que trabajamos en MAPFRE, queremos seguir adaptándonos a los cambios con nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros. Por ello, seguimos trabajando en ser referentes de sostenibilidad, innovación y confianza.

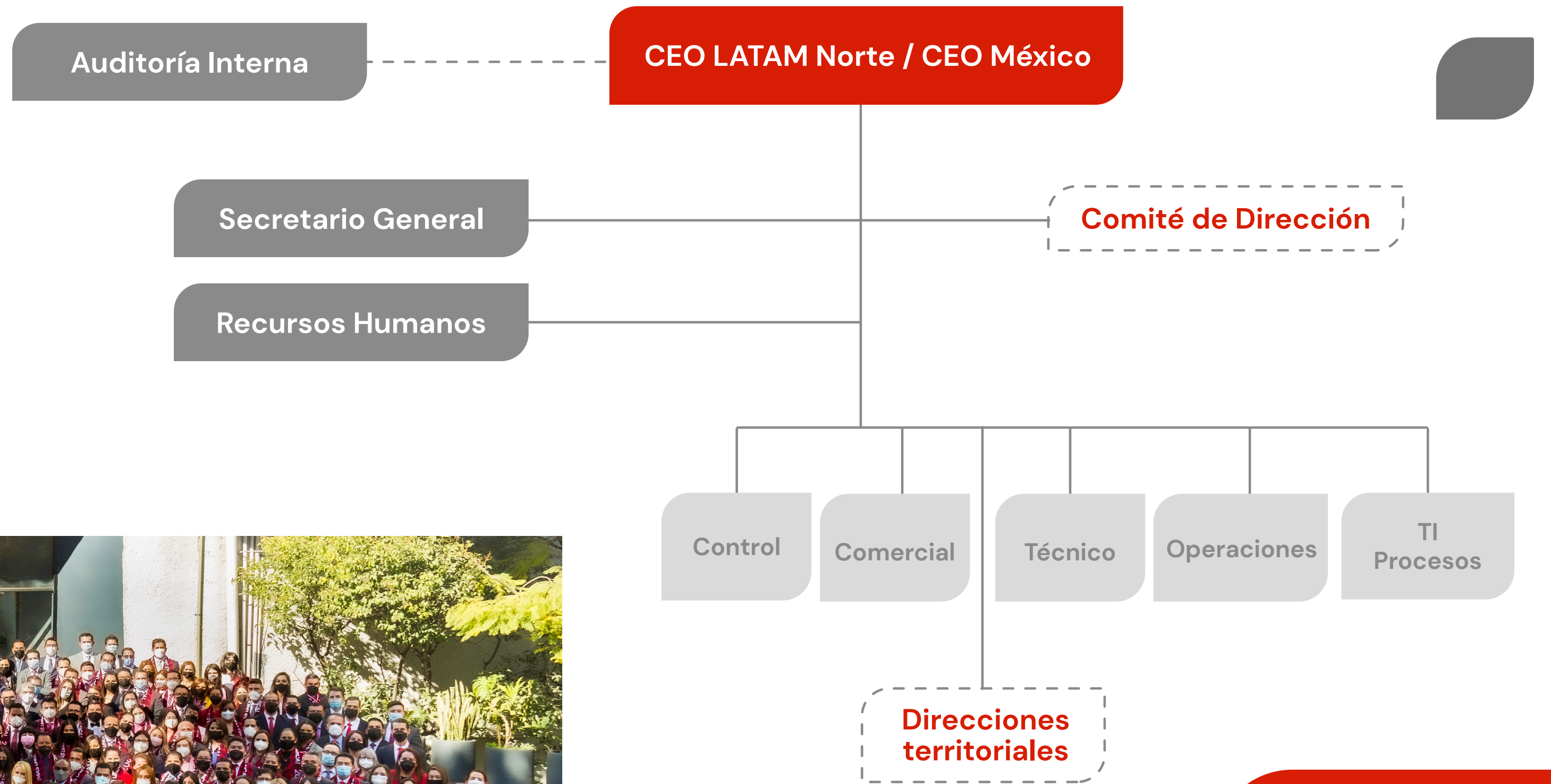




# ESTRUCTURA

GRI 102-8, 102-18

En MAPFRE, sabemos que una manera de trascender como empresa en este mercado es vincularnos con la gestión del talento humano, motivo por el cual la incorporación del mismo se estructura en una red organizada de unidades de trabajo. En MAPFRE México, nuestra red de profesionales se estructura de la siguiente manera:



La Sostenibilidad es una función desempeñada desde RRHH

En el 2021, cerramos operaciones con una plantilla profesional de 1,402 colaboradores, de los cuales



**50.4%**  
mujeres



**49.5%**  
hombres

Nivel jerárquico

	Género		Edad (promedio)		Tipo de contrato	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Permanente	Eventual
Alta Dirección	0	2	0	58	2	0
Dirección	15	36	44	49	51	0
Jefes y mandos	116	100	41	40	216	0
Técnicos	418	459	37	37	877	0
Administrativos y personal de apoyo	158	98	37	34	256	0
<b>Total</b>	707	695	31.8	43.6	1,402	0
	<b>1,402</b>		<b>38</b>		<b>1,402</b>	

# MAGNITUDES ECONÓMICAS

GRI 102-7

La solidez en el negocio nos ha permitido estar más preparados para hacer frente a los nuevos retos y compromisos que tenemos con la sociedad y el medio ambiente. Somos el primer grupo asegurador multinacional en Latinoamérica y uno de los 10 mayores grupos europeos por volumen de primas. Derivado del esfuerzo y dedicación, al 31 de diciembre del 2021 mantuvimos las políticas de suscripción de negocios y en el perfil de riesgos, nuestra posición de solvencia con respecto a las disposiciones de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), así como la ratificación de solvencia y condición financiera otorgada por la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

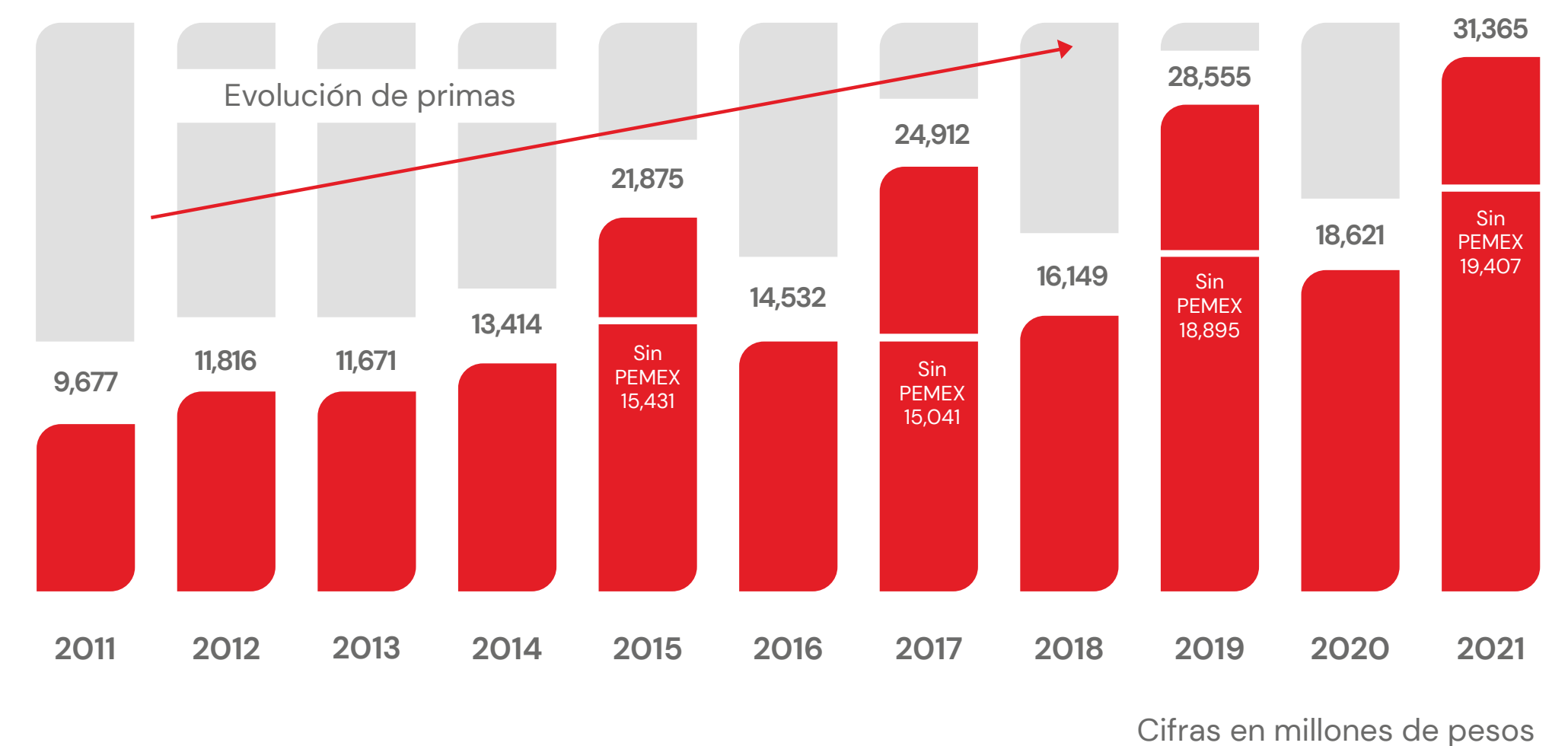
Las magnitudes del ejercicio del 2021 reafirman nuestra sólida posición en el mercado en los ramos de vida y no vida. Asimismo, por séptimo año consecutivo, A.M. Best ratifica la Calificación de Fortaleza Financiera de "A excelente" al 31 de diciembre del 2021.

En cuanto a las primas del ejercicio anterior, cerramos con un incremento de 69%; este año, nos colocamos entre los cinco primeros lugares en el ranking de las aseguradoras en México en términos de primas emitidas.



Logramos ventas de **1,310.4** millones de pesos en primas<sup>3</sup>

## Volumen primas emitidas y cuotas de mercado



<sup>3</sup> Al cierre del 2021.

**Daños**



**1º**

lugar

**19.5%**

cuota de mercado

**Autos**



**10º**

lugar

**2.6%**

cuota de mercado

**Vida**



**12º**

lugar

**2.1%**

cuota de mercado

**AyE**



**7º**

lugar

**3.5%**

cuota de mercado

MAPFRE México ocupa el 5º lugar con una cuota de mercado de 6%



**Balance general**

<b>Activo</b>	Inversiones	16,263	<b>50,126</b>
	Inversiones para obligaciones laborales al retiro	539	
	Disponibilidad	963	
	Deudores	13,288	
	Reaseguradores y reafianzadores	16,043	
	Inversiones permanentes	369	
	Otros activos	2,661	
<b>Pasivo</b>	Reservas técnicas	35,291	<b>46,749</b>
	Reserva para obligaciones laborales al retiro	443	
	Acreedores	2,441	
	Reaseguradores y reafianzadores	6,469	
	Otros pasivos	2,105	
<b>Capital Contable</b>	Capital social pagado	1,723	<b>3,377</b>
	Reservas	743	
	Superávit por valuación	187	
	Inversiones permanentes	-83	
	Resultado ejercicios anteriores	923	
	Resultado del ejercicio	-115	
	Resultado por tenencia de activos no monetarios	0	



# AGENDA 2030

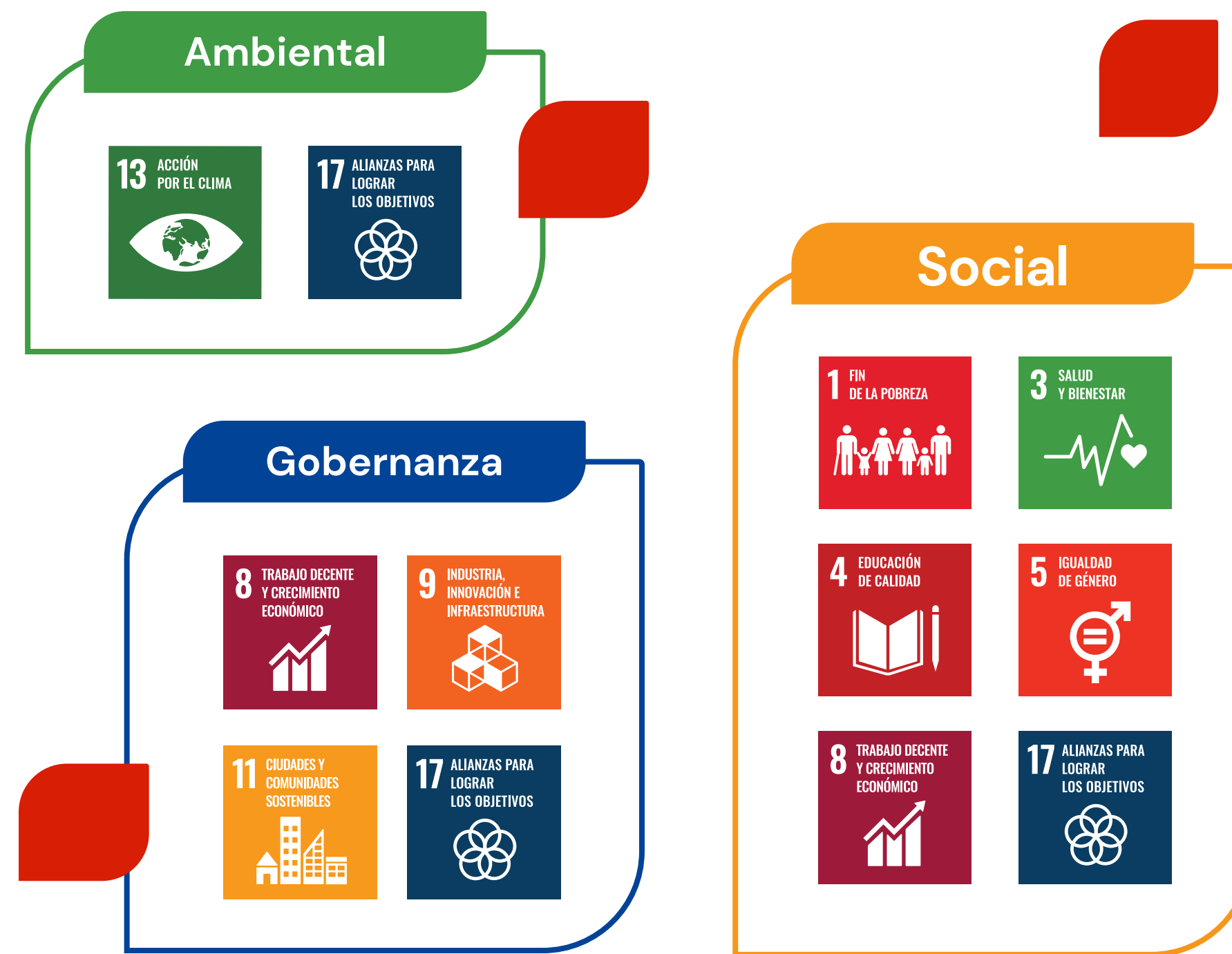
# AGENDA 2030

GRI 102-12

**E**n MAPFRE trabajamos todos los días en construir un mundo sostenible e inclusivo. Para lograrlo, alineamos nuestras actividades a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, enfocándonos en los retos sociales, ambientales y económicos a los que nos enfrentamos. Desde el sector asegurador, asumimos la parte que nos toca y vamos más allá, pues queremos que todas las personas vivan de forma plena y segura. Por ello, cuidamos lo que importa, promoviendo innovación, ofreciendo el mejor servicio y actuando con integridad con un equipo multicultural y diverso. Alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hacemos de la inclusión un pilar clave dentro de nuestro Plan de Sostenibilidad, diseñando productos con impacto para todos los sectores, sin dejar a nadie atrás.



Asimismo, continuamos poniendo el foco en los ODS prioritarios que son:



Al cierre del 2021, cumplimos 100% nuestros objetivos del pilar de Gobernanza. Sabemos que nuestra plantilla laboral potencia nuestro engrane de transformación, por eso trabajamos en la sensibilización sobre los ODS y su impacto. Nuestra contribución se orienta tanto al interior de nuestra cultura laboral, con nuestros procedimientos y operaciones, como al exterior, generando valor con todos nuestros grupos de interés.

**En el 2021, a nivel corporativo cumplimos 17 años de estar adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, firmando este año nuestro compromiso con la Red de Pacto Global México.**

En MAPFRE México hemos integrado en nuestra gestión la visión de este pacto. Nuestro actuar en esta red global refuerza nuestro compromiso con el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial y los Derechos Humanos.

Fomentamos la resiliencia de grupos socialmente vulnerables y garantizamos el acceso a servicios financieros (microseguros) y educación financiera.

Nos aliamos con entidades sectoriales e institucionales para conformar una visión integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora.

Estamos certificados en la ISO 14001, ISO 14064 y bajo el sistema de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental.

Aseguramos el acceso a viviendas seguras a través de nuestros productos y sus más amplias coberturas. De igual forma, protegemos a nuestros clientes gracias al aseguramiento, uso, mantenimiento y reparación de vehículos.

Aumentamos nuestra capacidad tecnológica para innovar nuestros productos y servicios, de tal forma que sean más sostenibles y de mayor acceso para las personas.

Invertimos en acciones que promueven el bienestar y una vida saludable de nuestra plantilla laboral y sus seres cercanos.

Enfocamos esfuerzos para el desarrollo de nuevas habilidades del talento que nos conforma, permitiendo focalizar la exigencia y productividad, ambas orientadas al intercambio de conocimiento.

Nos adherimos a los Principios de ONU Mujeres, dedicados a promover la igualdad de género y el empoderamiento, hecho que se ve reflejado en la composición de nuestra plantilla, donde se observa que 49% de los puestos de responsabilidad son ocupados por mujeres.

Alentamos el desarrollo de nuestros proveedores al sensibilizarlos en materia de Derechos Humanos. Asimismo, apoyamos a grandes, medianas y pequeñas empresas a proteger sus actividades económicas a través de nuestro portafolio de productos.





# LA SOSTENIBILIDAD EN MAPFRE MÉXICO

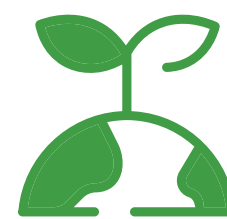




# PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2019-2021

Desde hace más de 30 años en México y 80 años a nivel global, nos comprometimos con el desarrollo sostenible. Para respaldarlo, la responsabilidad social y sostenibilidad se encuentran alineados al modelo de negocio e inmersos en nuestra cultura de trabajo. Durante tres años guiamos nuestras acciones de sostenibilidad de forma transversal en todas las áreas que conforman MAPFRE México en tres principales focos: Ambiental, Social y Gobernanza. En estos tres años, asumimos la parte que nos toca dejando una huella ambiental y social positiva.

Nos entusiasma mostrarles que al finalizar el 2021 culminamos con éxito nuestro Plan de Sostenibilidad 2019-2021. A continuación, compartimos los principales hitos:



Foco Ambiental  
**98%**

Cambio Climático

Economía Circular

Obtuvimos la certificación en la ISO14001, confirmando nuestro compromiso con la gestión adecuada de riesgos medioambientales y la ISO 14064, sustentando nuestros esfuerzos hacia la reducción de la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



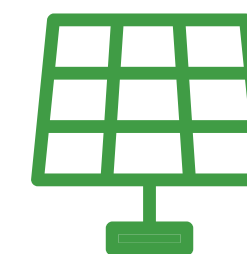
Fomentamos una cultura ambiental con nuestra plantilla laboral.

Alcanzamos una reducción en **16%** de nuestras emisiones de GEI.



Nos certificamos bajo el sistema de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental (LEED Gold).

Instalamos **204** paneles solares.



Trabajamos para la obtención de la certificación en Residuo Cero.





Foco Social  
**99%**

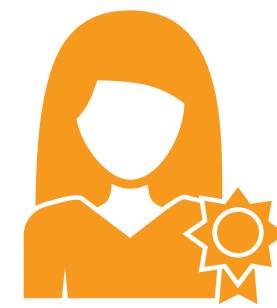
Inclusión y talento

Responsabilidad sobre producto

Desplegamos **herramientas digitales** para fomentar la colaboración ágil y optimizada.

Implementamos herramientas **up-skilling** y **re-skilling**

Mantuvimos nuestro compromiso en el cumplimiento de la **Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-025)**, en la que alcanzamos el Distintivo Oro.



Dimos continuidad a nuestra **Red de Liderazgo Femenino**, inaugurando el programa de liderazgo Mujeres en Acción.

Fuimos **calificados por 14° año** consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar (Great Place to Work México).



Firmamos los principios de empoderamiento de **ONU Mujeres**.

Desplegamos el modelo de **homologación**

**ESG** de proveedores.



Continuamos desarrollando **productos accesibles para grupos vulnerables** (microseguros).



Foco Gobernanza 100%

Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Impulsamos la adopción de la Agenda 2030 de la ONU.



Fuimos acreedores por

13° año

al Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



Nos adherimos a Pacto Global Red México y nos alineamos a sus

10 principios.



# MIRANDO HACIA EL FUTURO

**E**n MAPFRE, cuidamos lo que te importa hoy y mañana, por ello, para dar continuidad a nuestra Estrategia de Sostenibilidad, definimos un ambicioso Plan de Sostenibilidad 2022-2024, el cual acompaña a nuestro Plan Estratégico de manera integral en el negocio. Para realizar esta actualización, tomamos en cuenta la visión y estrategia del grupo; las tendencias en la materia; los resultados del estudio de materialidad; legislaciones en materia Ambiental, Social y Gobernanza, y la opinión de nuestros principales grupos de interés.

Con ello, inauguramos un nuevo ciclo, donde damos continuidad reforzando nuestras metas para abonar a la construcción de una sociedad sostenible y solidaria. Esta hoja de ruta transversal en la empresa contribuirá a dar pasos firmes para convertirnos en una empresa carbono neutral, ser referentes en economía circular, establecer una cultura de equidad e igualdad en la que hombres y mujeres apostemos por el enriquecimiento de procesos, otorgando oportunidad específica

para el talento femenino y promoviendo la cultura financiera en favor de todas las personas.

**Asumimos nuevos compromisos y retos, apostando por un desarrollo sostenible en el que nuestro propósito de "cuidar lo que más te importa" se refleje a través de nuestro plan estratégico en el que el crecimiento (rentabilidad), eficiencia (optimización de procesos y estructuras dinámicas) y transformación (necesidades sociales), será lo que asegure nuestra permanencia en el mercado y nuestro impacto positivo en la sociedad.**

En línea con nuestros valores corporativos, definimos cuatro focos de actuación:



## OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2022-2024



# MATERIALIDAD

GRI 102-46, 102-47, 102-49

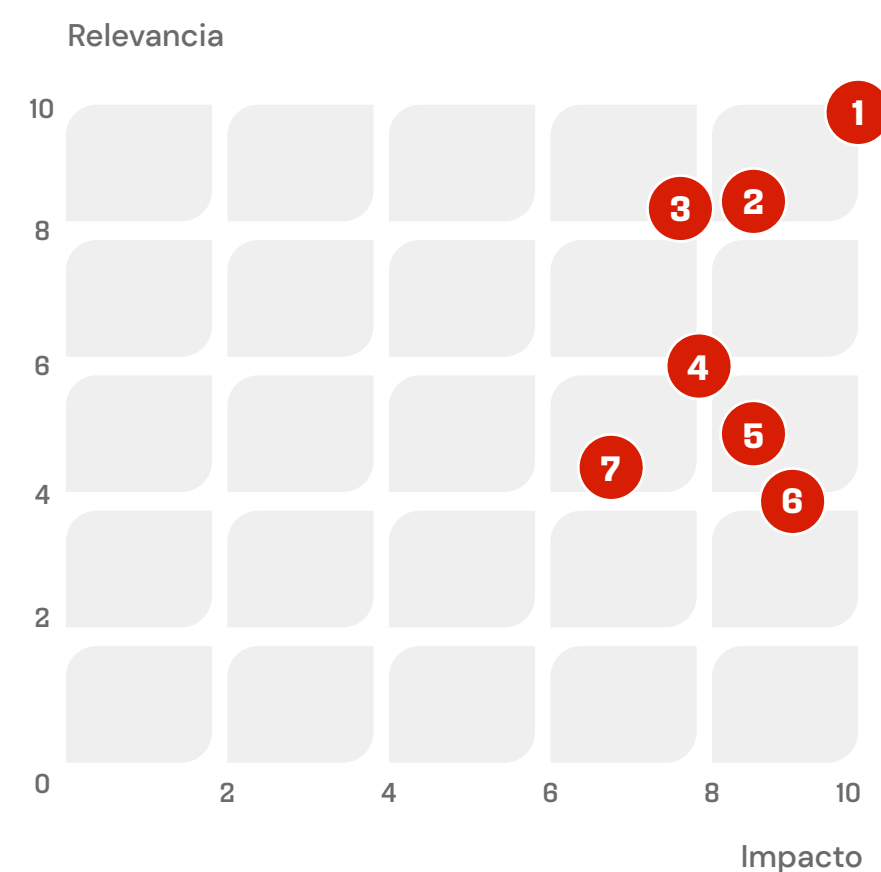
Generar confianza es uno de los valores empresariales primordiales, por ello cada año actualizamos nuestro estudio de materialidad para identificar las temáticas de sostenibilidad que son de mayor relevancia tanto para el negocio como para nuestros principales grupos de interés, y así construir relaciones de valor a largo plazo.

Actualizamos nuestra metodología para realizar el estudio de doble materialidad y poder definir de forma efectiva el nuevo Plan de Sostenibilidad 2022-2024.

## Proceso y metodología



## Matriz de materialidad



Para el 2021 nuestros temas materiales son:

- 1 Calidad en el servicio y satisfacción del cliente
- 2 Buen Gobierno y cumplimiento
- 3 Innovación y digitalización
- 4 Adaptación del negocio al cambio climático
- 5 Ciberseguridad y privacidad
- 6 Diversidad e inclusión
- 7 Productos y servicios sostenibles

## GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASUNTOS MATERIALES

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tema material	1	2	3	4
Gestión	<p><b>Calidad en el servicio y satisfacción del cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con una Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.</li> <li>• Brindamos atención a clientes en centros de operación.</li> <li>• Desarrollamos nuevos productos y establecimos nuevos canales de comunicación para dar seguimiento al servicio.</li> <li>• Aplicamos encuestas de satisfacción y desarrollamos planes de incentivos específicos.</li> </ul>	<p><b>Buen Gobierno y cumplimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con principios institucionales, empresariales y organizativos. Asimismo, nos regimos con un Código de Ética y Conducta, y la Política de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Nos apegamos a marcos locales o internacionales, según sea el caso.</li> </ul>	<p><b>Innovación y digitalización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenemos la directriz de MAPFRE Open Innovation y las líneas de actuación corporativas, con las que se busca brindar soluciones a los retos del negocio.</li> </ul>	<p><b>Adaptación del negocio al cambio climático</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos regimos por la Política Corporativa de Medio Ambiente.</li> <li>• Priorizamos la atención a temas de homologación ambiental tanto de criterios corporativos como de nivel local.</li> </ul>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con encuestas internas y externas NPS Relacional y eNPS, cuyas evaluaciones han sido de 80 y 76%, respectivamente.</li> <li>• Incrementamos planes de trabajo, atendiendo áreas de oportunidad identificadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimos canales de denuncia que nos han permitido fortalecer la cultura laboral y transparencia en la operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos reportes trimestrales sobre la participación de los innoagentes.</li> <li>• Incluimos metodologías de innovación de proyectos transversales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos certificaciones ambientales y en eficiencia energética. Además, calculamos nuestra huella de carbono para mejorar conforme a nuestra línea base.</li> </ul>

Tema material

Gestión

Evaluación

Ciberseguridad y privacidad

5

- Referente a datos personales, tenemos el documento SI-N-24-01\_03 Identificación de la legislación aplicable a la seguridad de la información. Adicionalmente, tenemos un cuerpo normativo de más de 100 documentos.
- Mantenemos un proceso continuo de aseguramiento y monitoreo de seguridad para dar cumplimiento a las Políticas Corporativas, normativas y regulación local.

- Hacemos análisis de vulnerabilidades, pruebas de intrusión y cuadro de mandos (indicadores).
- Llevamos a cabo mejoras en procesos documentales y tecnológicos.

Diversidad e inclusión

- Nos guiamos por nuestro Código de Ética y Políticas de Igualdad Laboral y no Discriminación; Acoso y Hostigamiento; Respeto a las Personas; Factores de Riesgo Psicosocial y Diversidad.
- Trabajamos por lograr una transformación cultural y apostamos por la flexibilidad y apertura.

- Gestionamos auditorías internas y externas, así como análisis de adaptación de instalaciones.



6

Productos y servicios sostenibles

7

- Contamos con la Política Corporativa de Sostenibilidad.
- Desarrollamos productos sostenibles para atender necesidades de grupos específicos.
- Elaboramos la encuesta NPS, permitiendo la evaluación para la reorientación de las estrategias de atención y acercamiento al cliente.



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Queremos acompañar a nuestros grupos de interés de manera cercana y personalizada. Para hacerlo de manera efectiva, reforzamos nuestros canales de comunicación para mantener una escucha activa, pero sobre todo un diálogo abierto y transparente en todo momento.

La diversidad de nuestros grupos de interés, incluyendo la plantilla laboral, clientes, distribuidores/aliados y proveedores (servicio y transporte), nos permite enriquecer nuestra visión sobre las prioridades en materia de sostenibilidad, así como a identificar áreas de oportunidad y continuar brindando el mejor servicio.



## Grupo de interés

## Canales de comunicación

## Temas abordados

### Plantilla laboral

- Boletines.
- Revistas internas.
- Correo electrónico.
- Buzones, *blogs* y foros.
- Encuestas y eventos.
- Sesiones mensuales con mandos medios.
- Desayunos mensuales con el Director General.
- App Personas.
- Evaluaciones de desempeño.
- Encuesta de materialidad.
- Redes sociales.
- Herramientas digitales colaborativas.

- Inquietudes, satisfacción y compromiso.
- Capacitaciones sobre temas de inclusión, educación financiera, estándares ESG, prevención de malas prácticas, Agenda 2030, etcétera.
- Canales de denuncia.
- Plan de Sostenibilidad.
- Campañas con información comercial, financiera, medioambiental, de salud, seguridad, entre otras.

### Distribuidores

- Plataformas operativas de los corredores.
- Zona Aliados.
- Encuentros específicos y videoconferencias con corredores y mediadores a través de plataformas tecnológicas.
- Encuesta de materialidad.
- Revista y boletines informativos.
- Redes sociales.

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

Grupo de interés

Canales de comunicación

Temas abordados

Cientes

- 800 0627373 para asuntos generales y reporte de siniestros.
- Línea particular para asistencia MAPFRE 800 8498585.
- (www.mapfre.com.mx) exclusivo para clientes a través del cual encuentra orientación.
- Red de oficinas, agentes y mediadores.
- Apps.
- Encuesta de materialidad.
- Revista y boletines informativos.
- Redes sociales.
- Soluciones MAPFRE (canal de quejas o sugerencias).
- Pasillo del cliente.

- Pago y condiciones generales de pólizas.
- Orientaciones en caso de siniestros.
- Ubicaciones de centros de reparación y situación de las mismas.
- Red de oficinas MAPFRE.
- Red Médica.
- Elaboración de facturas.
- Defensa legal.
- Zona clientes.
  - Consulta (recibos, siniestros, talleres, etcétera.).
  - Solicitud de duplicado de documentos.
  - Consultas o sugerencias.



Aliados/proveedores

- Plataformas telefónicas, web y portales específicos.
- Redes sociales.
- Correo electrónico.
- Grupo y talleres de trabajo.
- Boletines específicos.
- Encuesta de materialidad.

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





# COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE



# COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

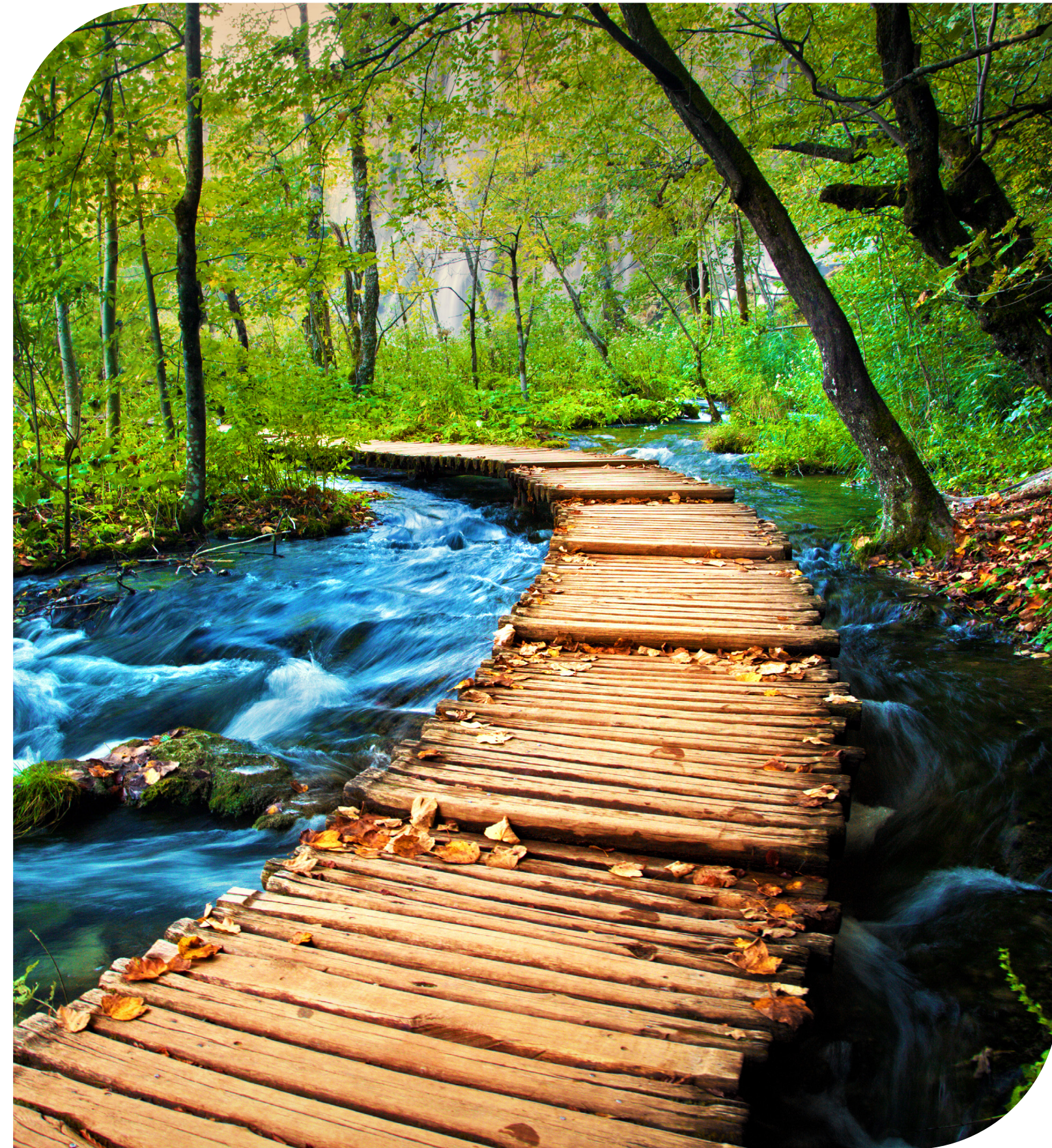
**E**n MAPFRE México, sabemos que vivimos en un momento decisivo en el que nuestras acciones actuales definirán las magnitudes de los cambios irreversibles que sufrirá nuestro planeta.

La biosfera es una red de interacciones entre todos los seres vivos y los lugares en que habitan. Es un sistema abierto en el que todos impactamos con nuestras acciones y decisiones, por eso somos conscientes de la gran responsabilidad que tenemos con nuestras operaciones.

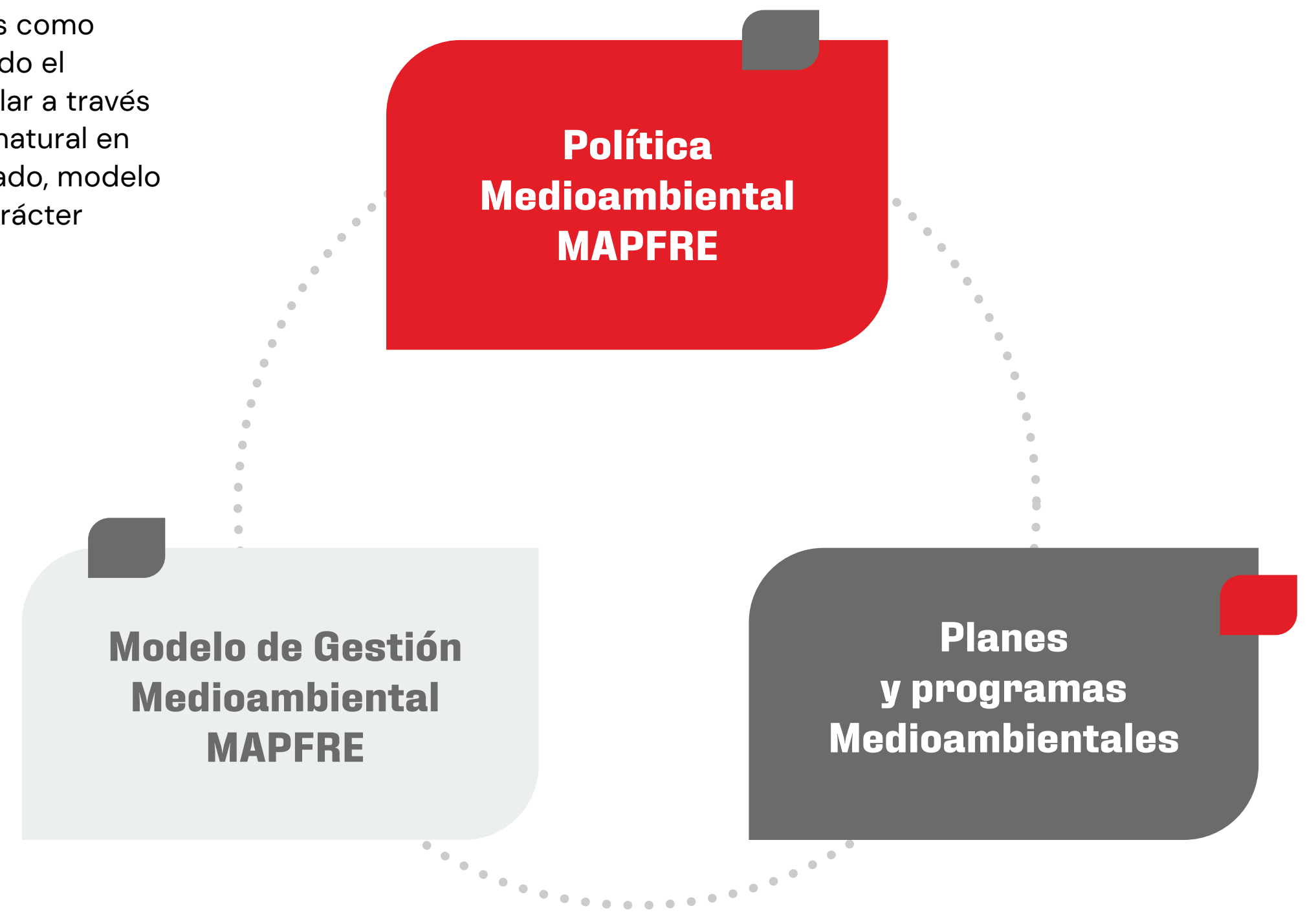
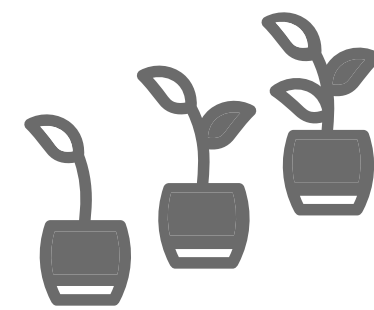
Al cuidar lo que te importa, cuidamos nuestro hogar, por lo cual desarrollamos el **Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030**, que da continuidad a nuestro plan anterior de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020.

**Contemplamos un camino de transformación hacia una economía baja en carbono, reiterando nuestra lucha constante contra el cambio climático.**





En septiembre del 2021, agregamos a nuestra Política de Medio Ambiente a nivel grupo aspectos claves como "Compra Verde", introduciendo el concepto de economía circular a través del residuo cero y el capital natural en el Sistema de Gestión Integrado, modelo corporativo de gestión de carácter ambiental (SIGMAYEc3).



# GESTIÓN HUELLA AMBIENTAL

**E**n MAPFRE, analizamos el desempeño ambiental de nuestros procesos, productos y servicios, con el objetivo de mejorar la gestión y la planificación de nuestras acciones para reducir el impacto que podemos generar al ambiente. Nuestro actuar sigue estándares internacionales que constituyen el marco común para gestionar los aspectos ambientales, energéticos y de huella de carbono. Además, contamos con una cultura ambiental arraigada en los cimientos de nuestra compañía, porque no sólo estamos comprometidos a nivel empresarial, sino también a nivel personal.

**Somos una de las pocas empresas certificadas en los tres alcances (ambiental, energético y de economía circular)**, lo que muestra una radiografía de nuestra operación responsable con el medio ambiente. Nuestras acciones en este aspecto son supervisadas y dirigidas por el Grupo de Trabajo de Medio Ambiente a nivel global en Grupo MAPFRE y en México, dirigido por un comité local.

## HUELLA DE CARBONO

Reducir la huella de carbono es una de las formas en las que luchamos contra el cambio climático, para poder lograr este objetivo, lo primero que hicimos fue identificar las emisiones de GEI dando seguimiento a nuestro desempeño.



**Al cierre del 2021, las acciones planificadas que contribuyen a la reducción de la huella de carbono se lograron 100%.**

Por tercer año consecutivo continuamos gestionando nuestra certificación en la ISO 14064 Gases de Efecto Invernadero, que contempla vapor de agua, dióxido de carbono, óxido de nitrógeno y el ozono. A nivel Latinoamérica Norte, somos los primeros en contar con esta certificación, por lo que liderando los esfuerzos, estamos trabajando con otros países para que también se puedan certificar en ISO 14064, con el objetivo de que para el 2025 los siete países de Latinoamérica se encuentren certificados en huella de carbono y juntos hagamos el cambio.

En MAPFRE México, entendemos que para avanzar en un camino más sostenible tenemos que adoptar alternativas de movilidad amigables con el ambiente, por ello planeamos migrar todo el consumo energético hacia fuentes limpias.

**En el 2021 realizamos la renovación del mayor volumen de vehículos utilitarios y ejecutivos, mudando nuestra flota a una de vehículos híbridos, que representa 51%.**

**Aumentamos 20% de nuestra flota con base en los resultados del 2020, teniendo como proyección llegar a 62% para el periodo 2022-2024.**

Sabemos que ser una empresa sostenible va más allá del desarrollo de productos y servicios, es un tema cultural que engloba las actividades diarias que realiza nuestra plantilla laboral, por lo que también abarcamos aspectos de reducción de uso de recursos. Por ejemplo, el Área de Operaciones se enfoca en el desarrollo de procesos digitales que permiten la eliminación de impresión de pólizas; en cuanto a hábitos internos, eliminamos las botellas PET y cambiamos los contenedores de comida por aquellos de material reciclable.



## EDIFICIOS BAJO GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 302-2

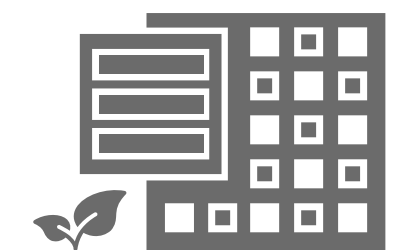
Nos encontramos en una carrera contra el cambio climático y para ganarla, nuestra estrategia es aumentar la eficiencia energética de todos los procesos.

**Durante el 2021, logramos reducir 18% nuestro consumo energético con respecto al 2019.**

Además, nuestros paneles solares suplen entre 5 y 8% de la energía que se consume contando con la capacidad máxima de instalación en el corporativo de la Ciudad de México. Reforzando nuestros compromisos, la siguiente fase es instalar 100MWh a lo largo del país en nuestras oficinas en Tijuana, Guadalajara y Mérida.

En continuidad con la generación de un cambio a favor del medio ambiente, en el 2021 iniciamos la sustitución de luminarias en las oficinas principales por luminaria led, logrando para finales del 2021 que la planta baja y el segundo piso de nuestras oficinas corporativas en México cuenten con este nuevo modelo de iluminación.

Nuestros compromisos nos encaminan a la autosuficiencia energética, y esto solo lo lograremos invirtiendo en infraestructura sostenible y amigable con el medio ambiente. Para reforzar nuestra gestión de recursos energéticos, continuamos en proceso de certificación de la Norma ISO 50001, esperando que para el 2022 nos posicionemos como el tercer país del grupo que alcanza esta certificación.



## GESTIÓN DE AGUA

El agua es una de las razones por las cuales inició la vida y es un recurso esencial para mantener la misma. El consumo de los recursos hídricos del planeta ha aumentado considerablemente en los últimos años y para aminorar nuestro uso de agua,

en MAPFRE México contamos con una planta de agua tratada, la cual suministra

**70%**

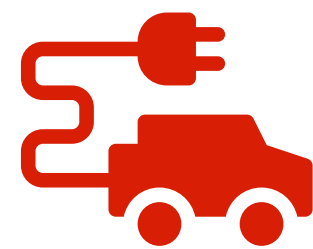
del agua que consumimos.





# ECONOMÍA CIRCULAR

**A**postamos por un sistema de producción y consumo que fomenta la reutilización, la reparación y el reciclaje, ya que nos permite realizar un notable ahorro energético. La transición hacia la economía circular es uno de nuestros principales retos a nivel grupo, para realizarlo establecimos ciertos criterios:



Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de recursos.



Contratación de gestores con modelos de negocio que vayan en consonancia con los principios de circularidad, adecuándose gradualmente al modelo de gestión de residuo cero.



Promoción de proyectos relacionados con la economía circular.



Reducción en la generación de residuos, incrementando la reutilización, el reciclaje, la valorización, disminuyendo el depósito en vertedero y llevando a cabo acciones para combatir el desperdicio alimentario.

## MAPFRE RESIDUO ZERO

Aspiramos a ser referentes en economía circular, en línea con ello a nivel grupo nos hemos adherido al Pacto por una Economía Circular, una iniciativa que establece nueve retos para promover el ahorro energético y así reducir el impacto ambiental de la compañía. En MAPFRE México

**80% de nuestros residuos tiene trazabilidad de su destino, del cual 100% evita el destino final en vertedero, ya que se va a reciclaje o procesamiento.**



En cuanto a nuestros residuos orgánicos, se instalaron cuatro lombricomposteros en la sede central de la Ciudad de México, con el objetivo de que una parte de los residuos sólidos orgánicos que generamos no vayan a su destino final y, al contrario, se puedan aprovechar tanto por nuestra plantilla laboral como en nuestras instalaciones.

En los lombricomposteros, colocamos colonias de lombrices rojas californianas, las cuales se alimentan del material desechado del comedor y algunos materiales compostables de las oficinas ejecutivas.

En MAPFRE nos ocupamos del cuidado de la naturaleza como iguales que coexisten en un mismo sistema, por eso, desde la parte que nos toca, mejoramos la gestión de nuestra huella ambiental fomentando, además, la economía circular.



Es así que, a partir del 2021,

# 100%

de los residuos orgánicos es netamente

## compostable

en promedio mensual generamos 200 kilos de humus, los cuales utilizamos para las áreas verdes de las instalaciones.





# NUESTRO ACTUAR EN LA SOCIEDAD



# NUESTRO ACTUAR EN LA SOCIEDAD

**E**stamos ampliamente comprometidos con nuestros grupos de interés y para cuidar lo que más les importa buscamos ofrecer mejores posibilidades a todos los sectores de la población a través del desarrollo de productos y canales de comercialización accesibles.

**Las acciones impulsadas desde el foco social miran hacia el futuro** y cada una de ellas nos permite transformar nuestros liderazgos orientados a intercambiar conocimiento a través de metodologías ágiles. Asimismo, nos encaminamos a crear espacios de igualdad, donde todas las personas puedan potenciar su desarrollo. Con respecto a la educación financiera, sabemos que uno de los caminos para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas es mediante la inclusión financiera. Por ello, en MAPFRE buscamos democratizar el acceso a productos y servicios financieros para los segmentos de la población con bajos ingresos contribuyendo de esta forma a que sus proyectos de vida puedan ver la luz.



# INCLUSIÓN



Firmamos los Principios de Empoderamiento de las Mujeres con



## IGUALDAD DE GÉNERO

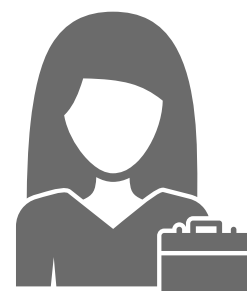
Reconocemos que la igualdad de género es cosa de todos, por lo que tenemos como objetivo desarrollar medidas que garanticen la inclusión, igualdad y la no discriminación hacia todas las personas, pues estamos convencidos de que la igualdad de género, además de ser un derecho humano fundamental, es necesaria para mantener nuestra competitividad y aportar al desarrollo sostenible de México.

Conservamos nuestro compromiso para el cumplimiento de los lineamientos señalados en la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación, lo cual nos coloca como una organización referente en este tema en el sector asegurador.

Valoramos la labor de las mujeres dentro y fuera de MAPFRE México, por ello apostamos por esquemas flexibles que les permitan tener una participación plena tanto en el ámbito profesional como personal.

**Al cierre del 2021, se aumentaron las posiciones de responsabilidad para mujeres.**

De igual forma, buscando permear esta cultura de igualdad y poniendo el foco en el sentido de pertenencia, integramos cursos formativos para nuestra plantilla laboral.



Dimos continuidad a la **Red de Liderazgo Femenino**. La misión de este espacio de diálogo es construir un entorno de igualdad, donde las oportunidades se brinden independientemente del género en todos los ámbitos y niveles de la empresa. Construimos esta red para identificar y amplificar el talento de nuestra plantilla laboral.

**Como parte de estos esfuerzos, en el 2021 impulsamos el programa de Mujeres MAPFRE en acción, que tiene como finalidad la formación para el empoderamiento al talento femenino, fomentando un ambiente de diversidad e igualdad**

Juntos creamos el cambio, por ello desarrollamos el programa con la metodología de "co-construcción", en el cual las mujeres participaron de forma activa, lo que permitió adaptar el programa a sus necesidades reales. A lo largo del año, reforzamos habilidades a través de herramientas que les permitieran impulsarse.

## RUTA 2021 DEL PROGRAMA



## REDUCCIÓN DE LA BRECHA SALARIAL

En México, el promedio de la brecha salarial es de aproximadamente 27%, por lo que reconocemos la urgencia de cerrarla, ya que apostamos por la igualdad de derechos a recursos económicos. En línea con nuestro compromiso, contamos con un indicador en el Balance Scorecard de Recursos Humanos a nivel global que nos lleva a:

- 1 Calcular la brecha salarial de género.
- 2 Analizar la información obtenida.
- 3 Implementar acciones que garanticen la equidad entre la plantilla laboral independientemente de su género.



En el 2015 se reportó que 12% de **mujeres ocupaba puestos de responsabilidad**. Seis años después, en el 2021 aumentamos esta cifra a

**28%**

En el 2019, la **brecha salarial de género** era de 4.9% y en el 2021 logramos reducirla a

**4.5%**

En el 2019, la **brecha a nivel dirección** era de aproximadamente 25% y al cierre del 2021 fue de

**15%**



Adicionalmente, hemos implementado las siguientes acciones:

- **Impulso** de la plantilla laboral a través de planes de carrera, desarrollo, planes de sucesión y MAPFRE Global Talent Network.
- **Análisis** de competitividad anual.
- **Revisión** de estándares de equidad.
- **Seguimiento** mensual a indicadores.
- **Acompañamiento** de la estructura organizacional y salarial por área.

## DISCAPACIDAD

Apoyados en nuestra Política de Inclusión Laboral y no Discriminación, buscamos brindar mayores oportunidades a personas con discapacidad, consolidar un entorno laboral favorable y mejorar su calidad de vida. A pesar de los obstáculos a los que nos enfrentamos a raíz de la pandemia, en el 2021 retomamos contrataciones y aumentamos el número de personas con discapacidad dentro de nuestra plantilla, a quienes, buscando brindarles un entorno seguro de trabajo, dimos la oportunidad de que pudieran trabajar de manera remota.

**Continuamos con la implementación de talleres de sensibilización, estrategias de comunicación y adaptación de instalaciones.**





# EMPLEO

## NUEVOS MODELOS DE LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Uno de los principales retos a los que nos enfrentamos es evolucionar hacia una cultura laboral colaborativa y abierta. Estamos convencidos que para lograrlo, en primer lugar, tenemos que poner las necesidades de nuestra plantilla laboral al centro y también aprovechar las herramientas digitales, las cuales nos permitirán seguir empujando una cultura ágil e innovadora. En el 2021, impulsamos nuevos modelos de liderazgo y transformación digital, que promueven una cultura laboral con base en tecnología, innovación y optimización digital.

Personalizamos la experiencia del empleado, destacando las necesidades de cada una de las personas que conforman nuestra plantilla laboral. Buscamos atender sus necesidades puntuales, así como impulsar su compromiso y productividad.

Este año dimos seguimiento a nuestra iniciativa estratégica corporativa Reto Digital (1 y 2), la cual nos permite gestionar equipos colaborativos con mayor autonomía, comunicación y, por ende, productividad.



Como resultado:

- 1** Mantuvimos estructuras flexibles que dieron pie a mayor agilidad en la toma de decisiones.
- 2** Fomentamos la agilidad en el trabajo interdisciplinario, poniendo el foco en proyectos estratégicos y potencializando roles de proyecto.
- 3** Definimos un modelo de trabajo idóneo de acuerdo con el modelo de operación, servicio y soporte de MAPFRE México.
- 4** Implementamos escenarios de productividad, que sirven de apalancamiento en el modelo de trabajo colectivo.

## EMPLEABILIDAD

Nos caracterizamos por la excelencia de nuestros servicios y reconocemos que no sería posible sin la destacada labor de nuestra plantilla laboral. Estamos en constante evolución, por lo cual buscamos brindar oportunidades laborales de calidad a las nuevas generaciones. Asimismo, ofrecemos planes de reconocimiento para agradecer el valor agregado que tienen sus aportaciones para MAPFRE México.

Continuamos con nuestro modelo de **Colaborador transversal**, donde el personal se inscribe de manera voluntaria y tienen la oportunidad de ser capacitados en metodologías ágiles y gestión de proyectos. **En el 2021, más de 150 personas participaron;** seleccionando a los nueve más sobresalientes para que compartieran e intercambiaran ideas en un desayuno con el CEO de MAPFRE.

# SALUD Y SEGURIDAD

GRI 403-5

A lo largo de los últimos dos años, salvaguardar la salud de nuestra plantilla laboral ha sido nuestra prioridad. Durante el 2021, mantuvimos y reforzamos nuestros protocolos de seguridad e higiene para asegurar un retorno seguro a la actividad presencial. A nivel nacional, realizamos diferentes esfuerzos para habilitar espacios adecuados e invertimos en tecnología de punta.

**Para junio de 2021, 65% de la plantilla regresó a las oficinas y una vez que las condiciones lo permitieron, se incrementó a 90%.**

Hemos mantenido horarios escalonados y esquemas flexibles, donde ponemos al centro la salud y seguridad de nuestra plantilla laboral.

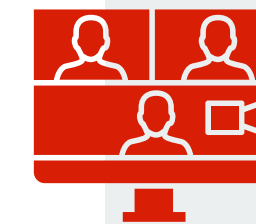
## ACCIONES PREVENTIVAS REALIZADAS PARA EL REGRESO A INSTALACIONES:



Comunicación de medidas sanitarias, señalamiento Covid-19 y barreras físicas.



Limpieza a superficies y áreas comunes.



Fomento de uso de herramientas digitales colaborativas para reducir reuniones presenciales.



Instalación de dispensadores de gel antibacterial y toallas en puertas.



Cancelación de viajes de trabajo y eventos masivos.



Limitación de personal en elevadores, fomentando uso de escaleras.



Mantenimiento a equipos de aire acondicionado.

**La inversión en equipo de protección personal y material sanitario fue de 4.9 millones de pesos.**

**Se dio un curso de formación a brigadistas en el año y participaron en promedio 120 colaboradores a nivel zona metropolitana y 340 colaboradores a nivel nacional.**

# EDUCACIÓN FINANCIERA



Los impactos de la pandemia de Covid-19 siguen haciendo efecto en la economía familiar de las personas. Uno de los grandes aprendizajes que nos dejó fue el de ser prevenidos para no poner en riesgo nuestra salud ni nuestra estabilidad económica. Desde MAPFRE México, respondemos a este aprendizaje a través de la promoción de la educación financiera con nuestros diferentes grupos de interés.

Alineados a la Agenda 2030, uno de los ODS prioritarios para MAPFRE México es el ODS 4 de Educación de Calidad. Sabemos que la educación financiera permitirá la movilidad socioeconómica ascendente y la reducción de las desigualdades. Esta herramienta permitirá a la sociedad mexicana mejorar su comprensión sobre temas financieros y, por ende, tomar mejores decisiones.

Sumando esfuerzos para llegar a más personas, mantuvimos nuestra alianza con Clínica Mayo con el propósito de difundir artículos e información relevante en materia de educación financiera.



A través de nuestra

## Universidad Corporativa

compartimos infografías y cursos referentes a temas de educación financiera para nuestra plantilla laboral e intermediarios.

Para reforzar la cultura del ahorro, durante la **Semana MAPFRE**, entre otras actividades, se desarrollaron acciones a favor de la cultura financiera.

**100%**  
de nuestra plantilla está matriculada en el programa de educación financiera.

# ACCESIBILIDAD AL SEGURO

GRI 203-2

Uno de los caminos para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas es a través de la inclusión financiera. Con ello, se busca democratizar el acceso a productos y servicios financieros para los segmentos de la población con menores ingresos. Para nosotros, los microseguros son una herramienta que brinda seguridad y protección, tanto de la vida y la salud, como del patrimonio. Queremos que todas las personas ejerzan su derecho de tener una estabilidad financiera, por ello, trabajamos día con día por hacer de la inclusión un elemento clave en nuestros productos.

Como parte de nuestros objetivos, queremos fomentar el acceso a los seguros en los segmentos de la población con menores ingresos. Para lograrlo, diversificamos nuestra oferta, focalizando el desarrollo de productos distintos a los tradicionales.

En todo momento, buscamos contribuir a mejorar el tejido social, por medio de la innovación desarrollamos productos y servicios inclusivos.

En el 2021 logramos posicionarnos como líderes dentro del mercado de los microseguros, al tener aproximadamente 14 millones de pólizas colocadas en un año.



“Seguro Pintor Seguro” es un producto especializado para pintores de brocha gorda. Se ofrecen coberturas por gastos de hospitalización, daño a terceros, entre otros. En México, hay 190,000 pintores de brocha gorda, con este producto se ha cubierto a casi el 50%.

# GESTIÓN CADENA DE VALOR



Una actividad central para dar cumplimiento a nuestros compromisos de sostenibilidad comprende gestionar a nuestros proveedores. Para nosotros es de suma importancia el trabajo colaborativo, por ello nos esforzamos por reforzar la relación sólida con nuestros proveedores, quienes, al ser embajadores de nuestra marca, comparten nuestros valores y convicción por la sostenibilidad. Para asegurarnos que esto se cumple, contamos con normas y políticas de compras que establecen criterios ambientales, sociales y de gobernanza, las cuales nos permiten mantener estándares altos de control interno. De igual forma, en nuestro Código de Ética establecemos un apartado específico para proveedores.

Proceso para la continuidad de la homologación de nuestros proveedores:

- 1 Definición de metodología
- 2 Depuración de bases de datos
- 3 Ejecución de programas de formación
- 4 Seguimiento

Durante el 2021 avanzamos con la formación de un segmento de nuestros proveedores en el ramo de autos y daños en materia de Derechos Humanos y criterios ESG.





# BUEN GOBIERNO



# BUEN GOBIERNO

GRI 102-16

La transparencia de nuestras operaciones ha forjado un nivel de confianza con todos nuestros grupos de interés, y es la estrategia de Gobierno Corporativo la que nos ha brindado la estabilidad y la permanencia a nuestra organización. Nuestro sistema de gobierno nos permite garantizar que la rendición de cuentas, equidad y relación con nuestras partes interesadas se realice por medio de procesos regulados por normas y principios.

En MAPFRE México, con el propósito de que nuestras operaciones sean guiadas por la ética y transparencia, contamos con un órgano responsable de asegurar que nuestras políticas se cumplan adecuadamente. Este órgano está conformado por el Consejo Directivo. Dentro de las actividades que realiza el Consejo, se encuentra revisar y aprobar periódicamente las políticas y normas que rigen nuestro actuar, mediar la estructura del Sistema de Gobierno Corporativo (SDGC), así como asegurar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y administrativos.



Para consolidar la eficiencia del Consejo de Administración, éste se conforma por los siguientes comités de apoyo:

- Comité de Auditoría
- Comité de Inversiones
- Comité de Reaseguro



A nivel local, dentro del sector asegurador, somos **la empresa más responsable y con mejor Gobierno Corporativo**, de acuerdo con los resultados de Merco 2021.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Desde MAPFRE, sabemos que al ser un ente de desarrollo económico debemos alinear nuestros objetivos estratégicos con las necesidades de nuestros grupos de interés. Gracias a nuestro compromiso de potenciar las habilidades de nuestro equipo de trabajo, mediamos esta relación a través de procesos que nos permiten mantener un trato equitativo y digno.

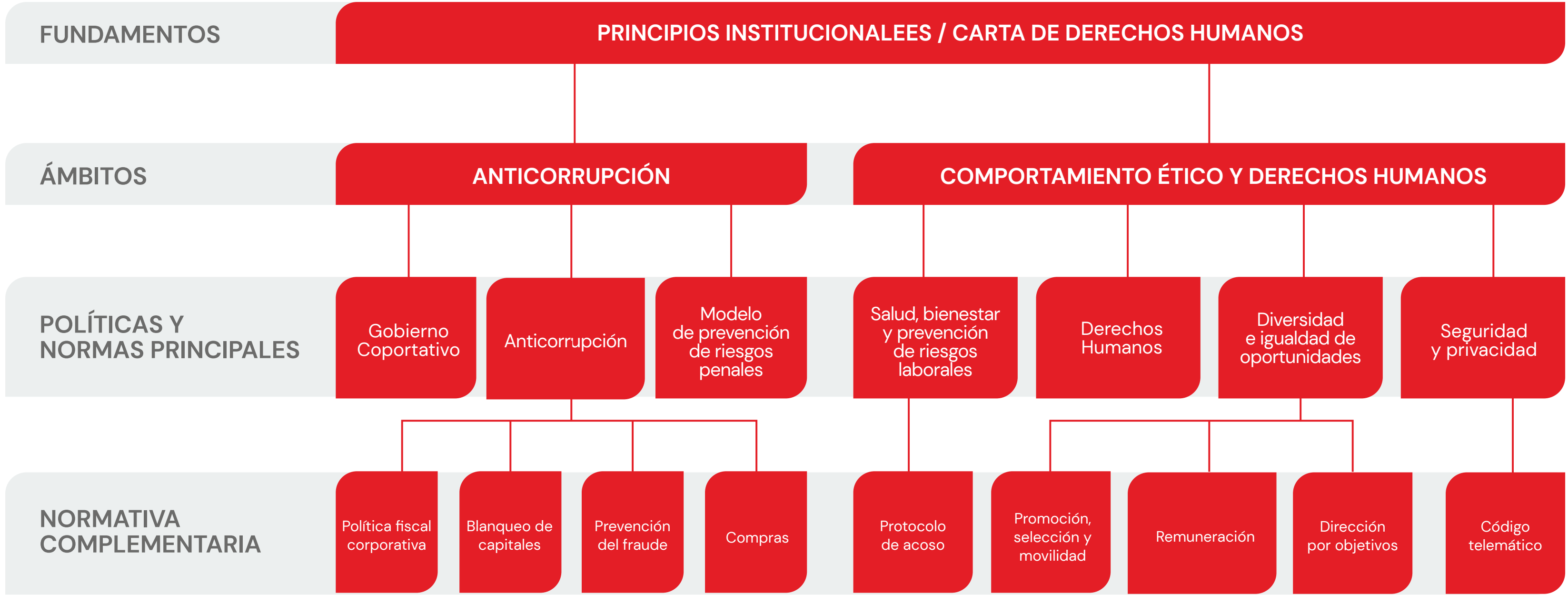
Las conductas y acciones que rigen nuestra organización, ya sea dentro de nuestras operaciones o al exterior, se encuentran bajo un marco de comportamiento, el cual está compuesto de un Código de Ética y de Conducta inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del grupo, así como en valores corporativos y principios básicos de actuación. Gracias a las funciones consultivas, resolutorias y de promoción de dicho código, que realiza nuestro Comité, conformado por miembros de la Alta Dirección, aseguramos que todas las acciones de comportamiento en nuestras operaciones se realicen adecuadamente.

Reiteramos la importancia de ser un referente en el sector, por lo cual sabemos la importancia de dar el ejemplo con nuestro comportamiento, esperando que las acciones realizadas por nuestros líderes permeen en nuestros grupos de interés. Asimismo, disponemos de políticas, normativas, procedimientos, protocolos y documentos de referencia, tanto corporativos como locales, que sirven de guía para determinar el comportamiento.

Con la finalidad de generar un mayor impacto, sensibilizamos a nuestra plantilla laboral en temas de prácticas irregulares. Nuestras capacitaciones abarcan temas de sistemas de control interno, Código de Ética y de Conducta, así como de Prevención de Blanqueo de Capitales.



**Estructura gráfica modelo comportamiento ético:**



Tomando como marco de actuación nuestras Políticas de Salud y Bienestar, de Prevención de Riesgos Laborales y de Diversidad e Igualdad, promovemos un ambiente de trabajo seguro y saludable, además, respetamos la individualidad de las personas, reconocemos su heterogeneidad y eliminamos cualquier conducta excluyente discriminatoria.

En definitiva, en MAPFRE México estamos comprometidos con nuestra gente, por lo que ratificamos nuestro compromiso, contando con políticas de control interno, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y lucha contra el fraude. Adicionalmente, habilitamos canales de consultas y denuncias éticas para que cualquier miembro de la plantilla laboral, sin importar su jerarquía, pueda denunciar prácticas no éticas o ilícitas, así como consultar sus dudas sobre la aplicación del código.

# TRANSPARENCIA

GRI 102-8, 102-18

Contamos con un sistema de control interno que consta de tareas y acciones que están presentes en todas las actividades de la organización y se encuentra integrado en la estructura organizativa del grupo. Toda nuestra plantilla laboral contribuye a proporcionar una seguridad razonable para alcanzar objetivos establecidos:

**Objetivos operativos:** eficacia y eficiencia de las operaciones, diferenciando las operaciones propias de la actividad aseguradora (suscripción, siniestros, reaseguro e inversiones, principalmente) como las operaciones y funciones de soporte (recursos humanos, administración, finanzas, comercial, legal, tecnología, etcétera).

**Objetivos de información:** confiabilidad de la información (financiera y no financiera, tanto interna como externa) con respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia, entre otros.

**Objetivos de cumplimiento:** cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Además, la integración del Sistema de Control Interno se realiza bajo **tres líneas de defensa:**

PRIMERA LÍNEA

Conformada por la plantilla laboral, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte, responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan.

SEGUNDA LÍNEA

Integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento, quienes se encargan del funcionamiento del control interno.

TERCERA LÍNEA

Constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno, que comunica posibles deficiencias de forma oportuna a los responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno.



Es un hecho que la transparencia en el modo de gestión de privacidad de datos genera una mayor seguridad y confianza en los grupos de interés. Entendemos que la privacidad y la ciberseguridad son aspectos complementarios relevantes y prioritarios, y es así que hemos identificado elementos críticos para la protección de:

- La privacidad e información de terceros (clientes, plantilla laboral y resto de grupos de interés) que ceden para que se les proporcionen, llegado el momento, los servicios contratados.

- La información propiedad de MAPFRE sobre la que sustenta su ventaja competitiva y/o su valor de marca.
- Los sistemas tecnológicos y la información que soportan los procesos de negocio de la compañía.

Desde MAPFRE México, salvaguardamos la confidencialidad integral y disponibilidad de los activos de información, además, aseguramos y monitoreamos la seguridad mediante el cumplimiento de las políticas corporativas, normativas y regulación local (Ley Federal de Protección de Datos Personales y su reglamento).

## CIBERSEGURIDAD

A través de la Dirección Corporativa de Seguridad, contamos con las capacidades para aumentar la resiliencia operativa digital de la compañía, incluimos en nuestra estrategia contar con:

- Personal altamente especializado y acreditado.
- Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- Herramientas y metodologías que permiten evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de la compañía, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados (sistemas de información, personas, etcétera) e identificando deficiencias y ausencias de control de forma temprana.
- Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad de negocio.
- Obtención de valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica o la lucha contra el fraude.

En consecuencia, al incremento de ciberamenazas, desarrollamos el Plan de Ciber Residencia del Grupo, el cual permitirá la

articulación de la evolución de nuestra empresa en materia de ciberseguridad, privacidad, protección de datos y resiliencia operativa digital.

## PRIVACIDAD DE DATOS

La prioridad absoluta de MAPFRE es garantizar la privacidad y una adecuada protección de los datos de carácter personal, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de la normativa vigente, sino como fiel reflejo de nuestro compromiso de mantener la confianza depositada en nosotros por parte de clientes, proveedores, plantilla laboral y demás grupos de interés, por lo que hemos dispuesto las siguientes medidas de prevención y cumplimiento:

- Modelo de referencia a nivel corporativo en materia de privacidad y protección de datos, que permita garantizar los más altos estándares de cumplimiento de las obligaciones y normativas en la materia.
- Data Protection Officer (DPO) Corporativo y un área específicamente dedicada a velar por la privacidad y protección de datos de carácter personal.
- Comité de Privacidad y Protección de Datos Corporativos, que actúa como órgano de asesoramiento.



La prioridad absoluta de MAPFRE es **garantizar la privacidad y una adecuada protección de los datos de carácter personal.**





# SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO

#CuidamosLoQueTeImporta



# SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO

**A**sumimos el compromiso de potenciar los productos y servicios financieros con criterios ESG. Para lograrlo, a nivel grupo, incorporamos en nuestra agenda el compromiso de hacer una transición energética, por ello evolucionamos en la adquisición de nuevas tecnologías. Por ejemplo, contamos con seguros agrícolas parametrizados, en los cuales ofrecemos a nuestros clientes seguros que son medidos a través de indicadores climatológicos obtenidos de forma satelital, lo que nos permite tener un seguimiento en tiempo real, tanto para la fase de contratación como de indemnización.

Este eje de trabajo, también considera en su centro a las personas, por ello trabajaremos en la formación del equipo de inversiones desarrollando con ello su conocimiento en las metodologías de inversión ESG, este nuevo foco que forma parte de nuestra estrategia de sostenibilidad busca ofrecer la visión para una toma de decisiones basada en criterios ESG.





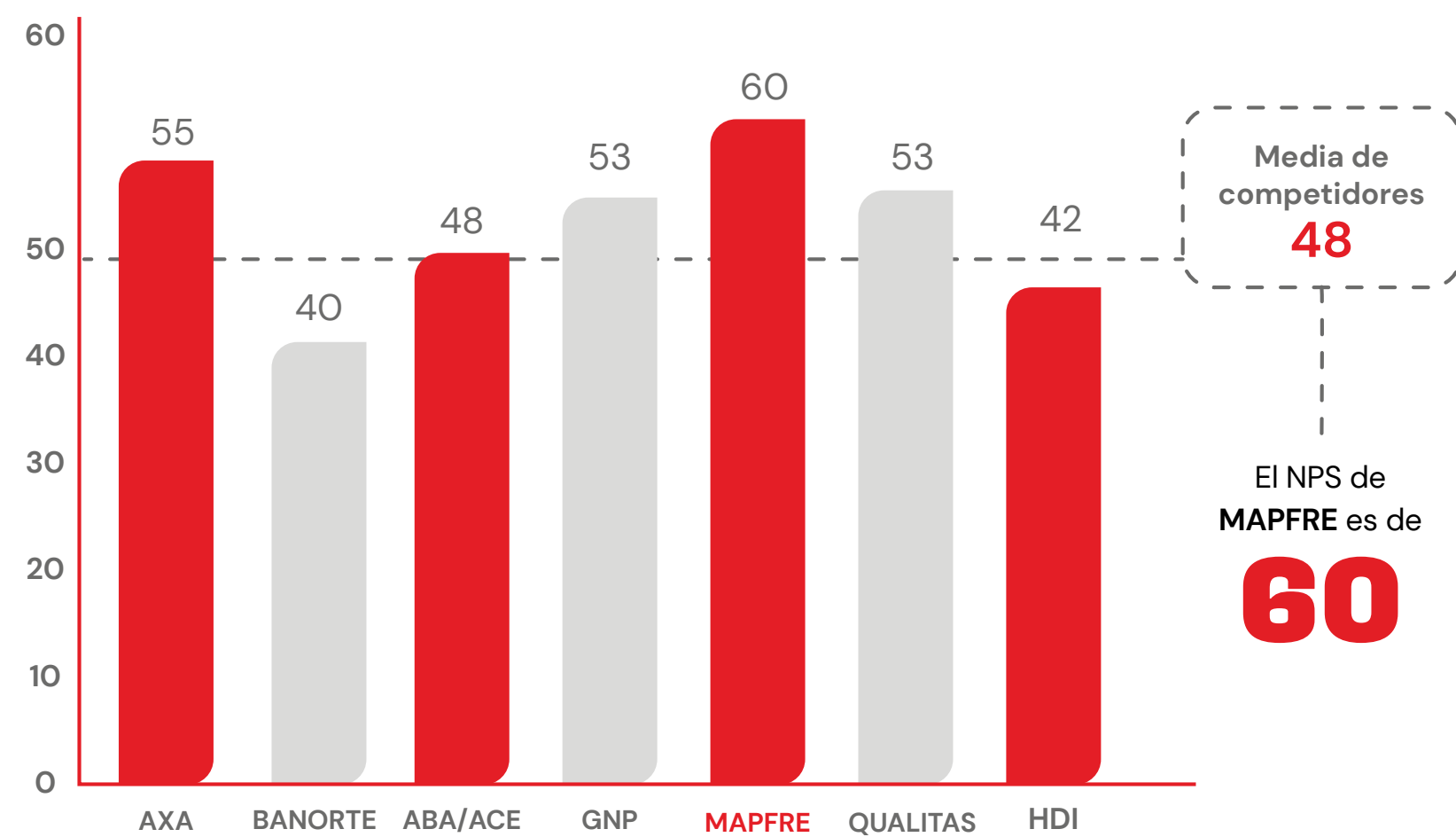
# **DISTINTIVOS CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS**



# DISTINTIVOS, CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

GRI 102-12, 102-54

En MAPFRE, nuestros favorables resultados nos posicionan en primer lugar al compararnos con otras aseguradoras especializadas en el ramo, ubicándonos 18 puntos por encima de la media.



Es el NPS más alto de todas las compañías analizadas, y supera por 12 puntos el NPS de la media de los competidores (48).

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

**Distintivo de Empresa Socialmente Responsable**



2021 - 13 años

**Distintivo Éntrale: Empresa incluyente**



Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad

**Mejor Reputación Corporativa de acuerdo con Merco**



5to año

**Great Place to Work México**



2021 - 14 años

**Mejores Empresas para Jóvenes Profesionistas EFY**



**Sistema de gestión ambiental ISO 14001.**



**Verificación y contabilización de Gases Efecto Invernadero ISO 14064**



**Certificado LEED Gold**





**Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación**



**Distintivo ORO**

# SOBRE ESTE INFORME

GRI 102-48, 102-54

El presente Informe de Sostenibilidad 2021 se elaboró de conformidad con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en la modalidad esencial. La información presentada abarca las operaciones de MAPFRE México y Grupo MAPFRE con base en la selección del contenido.

Este documento representa nuestro décimo ejercicio de reporte en temas de sostenibilidad. Describe las actividades relacionadas con la gestión de responsabilidad social de MAPFRE México y brinda información sobre los temas materiales de nuestro Estudio de Materialidad 2021, nuestros avances del Plan de Sostenibilidad 2019-2021 y presenta el nuevo Plan de Sostenibilidad 2022-2024.

Se reportan actividades realizadas del 1° de enero 2021 al 31 de diciembre 2021. Durante este periodo, no se reportan cambios organizacionales relevantes que impliquen una modificación sustancial en el alcance de nuestro informe ni reexpresión de información.





# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

GRI 102-55

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	pp. 6-10			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	pp. 11-14	Productos y servicios sostenibles	12	
102-3	Ubicación de la sede	pp. 6-10			
102-4	Ubicación de las operaciones	pp. 6-10			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima			
102-6	Mercados servidos	pp. 6-10		8, 17	
102-7	Tamaño de la organización	pp. 6-10 pp. 19-20		8, 17	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	pp. 17-18 pp. 58-59		8, 10	6

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
102-9	Cadena de suministro	Distribución multicanal: se divide en entre oficinas, delegadas y agentes. Adicionalmente se tiene relación con corredores y brókeres.		8	1-10
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos en la organización ni en las operaciones de la cadena de suministro.			
102-11	Principio o enfoque de precaución	<p>Se cuenta con un área de Gestión de Riesgos, la cual analiza todos los aspectos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones. Se cuenta con una política de gestión de riesgos, la cual clasifica los principales riesgos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de Suscripción.</li> <li>• Riesgo de Mercado.</li> <li>• Riesgo de Crédito.</li> <li>• Riesgo Operacional.</li> <li>• Riesgo de Liquidez y Concentración.</li> <li>• Riesgo de Incumplimiento.</li> <li>• Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente.</li> </ul>		13,16	

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
102-12	Iniciativas externas	pp. 22-23 pág. 63		16,17	1-10
102-13	Afiliación a asociaciones	Normas de Información Financiera Pacto Mundial Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) Asociación Latinoamericana de Seguro Agropecuario (ALASA) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) Comité de oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA) Colegio Nacional de Actuarios (CONAC) Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (Cemefi)		17	
<b>Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	pp. 3-4			1-10
<b>Ética e integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	pp. 6-10 pp. 55-57	Buen Gobierno y cumplimiento	16,17	1-10

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
<b>Gobernanza</b>					
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	pp. 17-18 pp. 58-59	Buen Gobierno y cumplimiento	16	10
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	pp. 33-34		17	1 al 10
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	100%		8	1,2,3,4,6
<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés	pp. 33-34			
<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	pp. 33-34	Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	17	1 al 10
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	pp. 33-34	Calidad en el servicio y satisfacción del cliente		1 al 10

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
Perfil de la organización					
Prácticas para la elaboración de informes					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	MAPFRE Unidad de Servicios MAPFRE Servicios Mexicanos MAPFRE Defensa Legal MAPFRE Inc. Tepeyac Asesores MAPFRE FIANZAS	Se excluyen estas empresas CESVI México Asistencia		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	pág. 30			
102-47	Lista de temas materiales	pág. 30		5,9,12,13, 16	1 al 10
102-48	Reexpresión de la información	pág.64			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	pág. 30			
102-50	Periodo objeto del informe	2021			

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERAL</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	2021			
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	2018-2020			
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	Anual			
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	www.mapfre.com.mx MAPFRE en el mundo/ México/ Seguros MAPFRE/ Sobre MAPFRE México/ Responsabilidad Social			
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	pág. 64		12	
<b>102-55</b>	Índice de contenidos GRI	Índice GRI, pp. 66-73			
<b>102-56</b>	Verificación externa	No se cuenta con verificación externa.			

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017</b>					
Perfil de la organización					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	pp. 31-32		5,9,12,13,16	1 al 10
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	pp. 31-32		5,9,12,13,16	1 al 10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	pp. 31-32		5,9,12,13,16	1 al 10
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	pág. 52	Innovación y digitalización	1,3,8,10	1
<b>GRI 205: Lucha contra la corrupción</b>					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Se evalúan 12 procesos y 32 subprocesos, por lo tanto se evalúa 100% de operaciones (procesos) definidos por Corporativo.	Buen Gobierno y cumplimiento.	16	10
<b>GRI 302: Energía 2017</b>					
302-2	Consumo energético fuera de la organización	2,065,418 kwh    pág. 39	Adaptación del negocio al cambio climático	7,8,12,13	7,8,9
<b>GRI 305: Emisiones 2017</b>					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	881.74 t CO2e	Adaptación del negocio al cambio climático	2, 3, 12, 13, 14,15	7,8,9

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa	Asunto material	ODS	Principios Pacto Mundial
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el periodo no existieron multas ni sanciones monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas.	Productos y servicios sostenibles Adaptación del negocio al cambio climático	16	7,8,9
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>					
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	pág. 50	Ciberseguridad y privacidad	4,8	1,2,3,4,6
<b>GRI 406: No discriminación 2017</b>					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el periodo no existieron casos de discriminación	Diversidad e inclusión	5,8	1,2,6
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2017</b>					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el periodo no se tuvieron reclamaciones o filtraciones de datos de Clientes	Ciberseguridad y privacidad	16	1,2,3,10





Cuidamos lo que te importa

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

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

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

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

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