



PERSONAS Y ORGANIZACIÓN 2023



CÓDIGO DE NAVEGACIÓN:



Página anterior



Última página visitada



Página siguiente



Ir al índice



Imprimir



Buscar en el documento

ÍNDICE

1 PERSONAS MAPFRE
6

2 TALENTO
12

3 DIVERSIDAD
23

4 FLEXIBILIDAD Y COMPENSACIONES
45

5 EXPERIENCIA EMPLEADO
52

6 COMPROMETIDOS
68

7 RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS
74

8 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
80

MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INVIERTES COBRA SENTIDO



PORQUE SOMOS TALENTO

CON NOSOTROS PUEDES SER **TÚ MISMO** LLEVANDO TU TALENTO ALLÁ DONDE TE PROPONGAS.

PORQUE SOMOS COMPROMISO

NOS COMPROMETEMOS CON LA SOCIEDAD Y TAMBIÉN CONTIGO, PARA CREAR JUNTOS **UN MUNDO MEJOR** EN EL QUE VIVIR CADA DÍA.

PORQUE INNOVAMOS CON PROPÓSITO

NUESTRO ENTORNO ABIERTO Y COLABORATIVO NOS PERMITE APORTAR **SOLUCIONES INNOVADORAS** QUE MEJORAN LA VIDA DE LAS PERSONAS.

ELENA SANZ ISLA

Directora General de Personas y Organización



La fortaleza de MAPFRE está en las 30.873 personas que forman parte de esta empresa. Personas que ponen a disposición todo su Talento y Compromiso para que, cada día, MAPFRE sea mejor. Habiendo pasado el ecuador de nuestro plan estratégico 2022-2024, los logros y los avances alcanzados en 2023 nos animan a continuar trabajando con la misma ilusión, excelencia y determinación.

En las siguientes páginas de este informe tenéis detallados todos los avances, pero me gustaría resaltar que este año, la totalidad de las personas han recibido algún tipo de formación, hemos incrementado la fidelización de nuestros perfiles estratégicos, el 14,9 % de las personas tuvieron una movilidad funcional o geográfica, el 71,2 % de los puestos de responsabilidad fueron cubiertos por una promoción interna y hemos puesto a disposición de los líderes herramientas para acompañarles en su evolución hacia un liderazgo transformador.

En MAPFRE todas las personas tienen su lugar para poder dar lo mejor de sí mismas. Nos enorgullece nuestra diversidad y nuestro entorno inclusivo es una gran fortaleza. El 42,5 % de nuestras posiciones de responsabilidad están ocupadas por mujeres, hemos tenido un avance importante en la reducción de la brecha salarial que actualmente se sitúa en 0,90 %, continuamos integrando a las personas con discapacidad; y seguimos apoyando con acciones concretas a los colectivos LGBTI+, a los jóvenes y la generación más sénior.

Todo ello lo hacemos en el marco de un entorno de trabajo seguro, saludable, flexible, sostenible y solidario, en el que escuchamos a las personas.

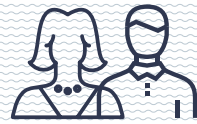
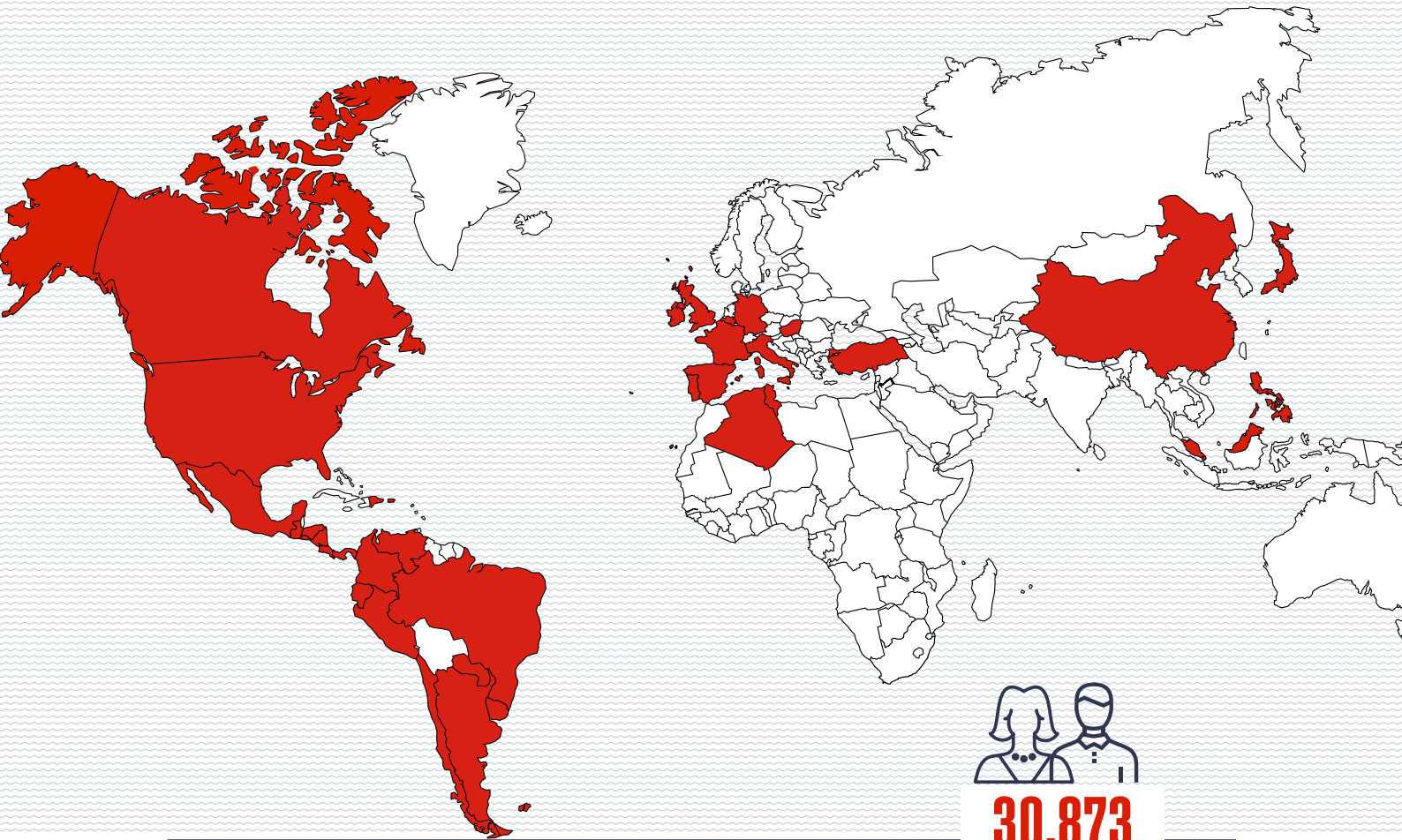
Nos queda un año para finalizar el plan estratégico que diseñamos para 2022-2024, cuyos resultados nos permitirán enfocar el siguiente plan que continuará teniendo como prioridad las necesidades del negocio y a las personas de MAPFRE en el centro. Porque llevar a cabo nuestro propósito, cuidar de lo que importa a nuestros clientes y a la sociedad en general, requiere contar con el mejor talento presente y futuro.

MAPFRE Donde tu tiempo cobra sentido
















1

PERSONAS MAPFRE

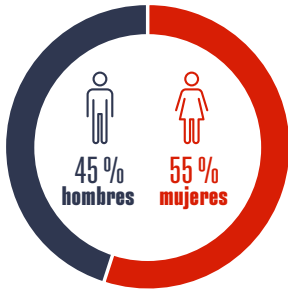


30.873
TOTAL DE EMPLEADOS

NÚMERO DE EMPLEADOS POR PAÍS

 España	11.493	 Turquía	633
 Brasil	4.916	 Italia	600
 Estados Unidos de América	2.055	 Puerto Rico	530
 México	1.860	 Alemania	527
 Perú	1.407	 Panamá	495
 República Dominicana	1.073		
 Colombia	1.016	Resto de América	2.157
 Argentina	984	Resto de Europa	1.102
		Asia	25

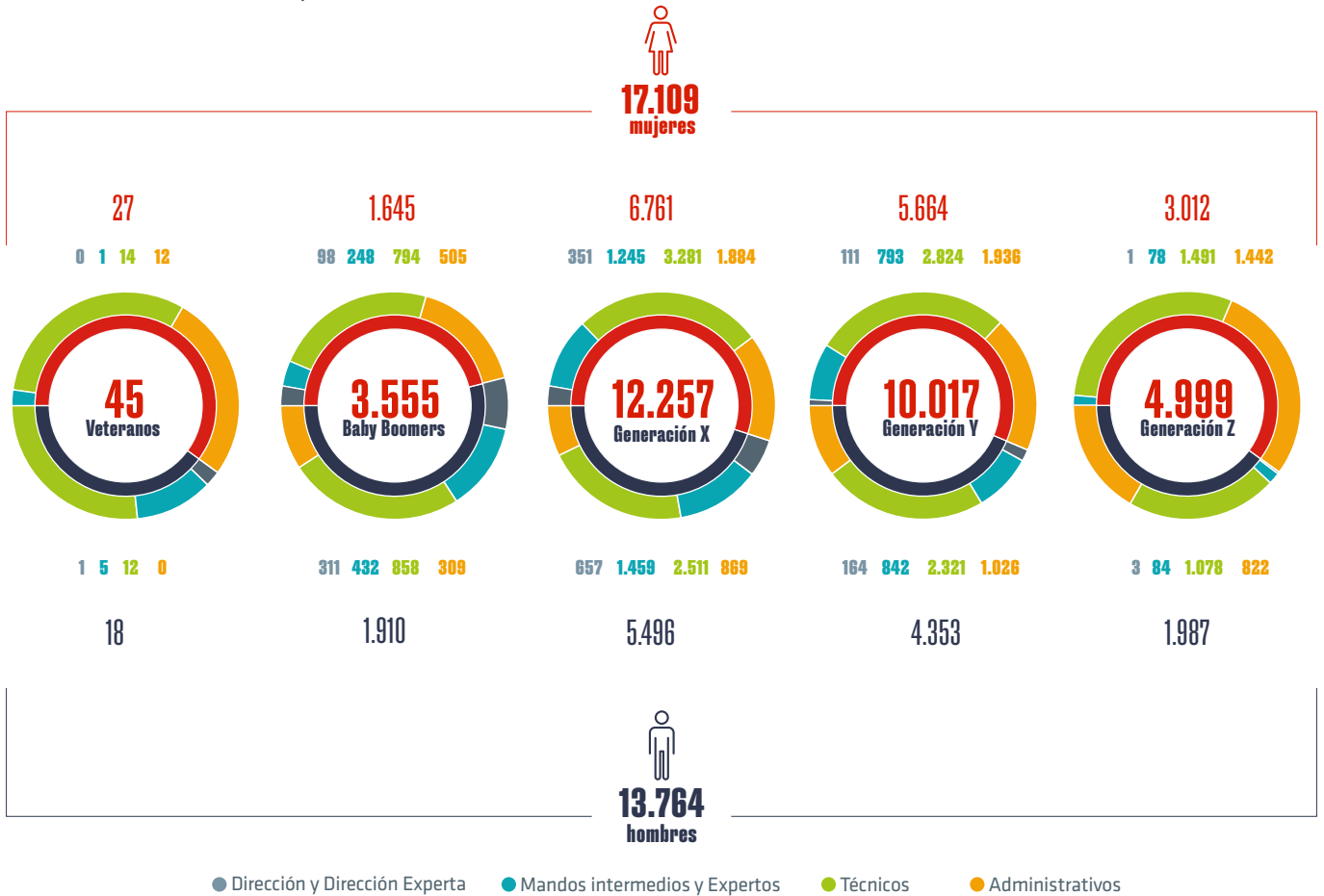
PLANTILLA POR GÉNERO



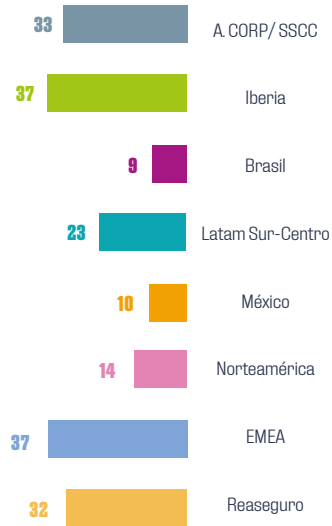
PLANTILLA POR GÉNERO Y PUESTO



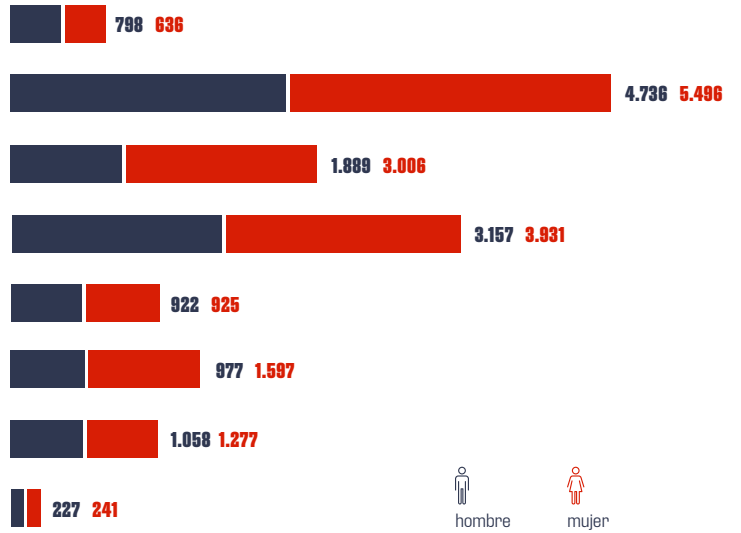
PLANTILLA POR PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO



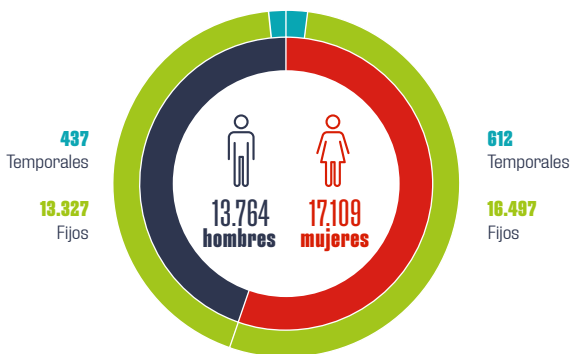
NÚMERO DE NACIONALIDADES POR DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA



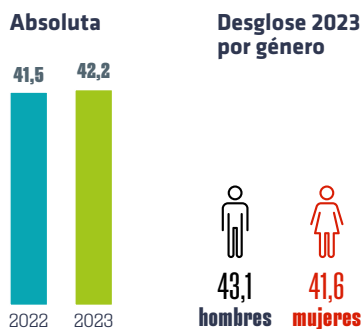
PLANTILLA POR GÉNERO Y DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA



PLANTILLA TOTAL POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

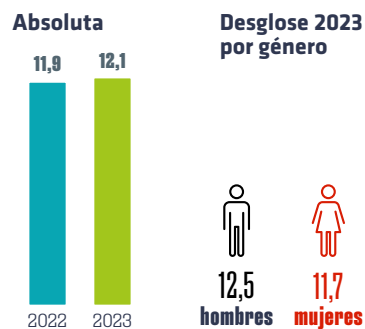


EDAD MEDIA GRUPO MAPFRE



Años

ANTIGÜEDAD MEDIA GRUPO MAPFRE



Años

MOVIMIENTOS DE PLANTILLA

ROTACIÓN TOTAL POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE

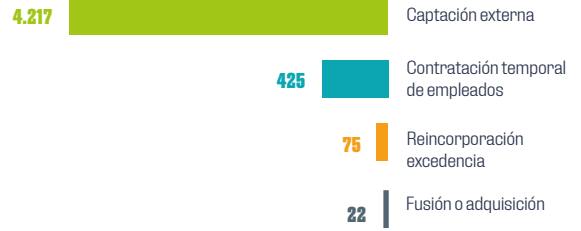


ROTACIÓN NO DESEADA POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE

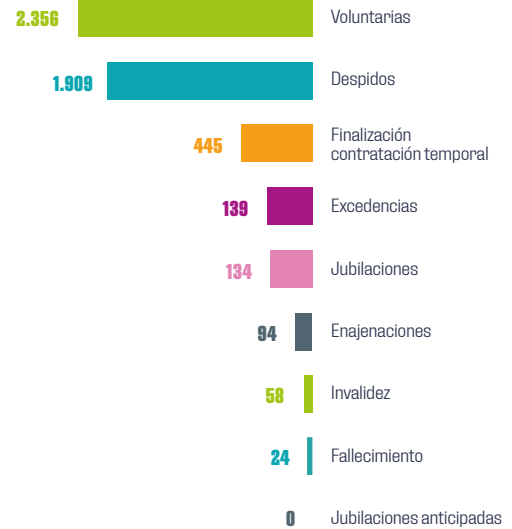


Se excluyen despidos de esta información

ALTAS POR MOTIVO

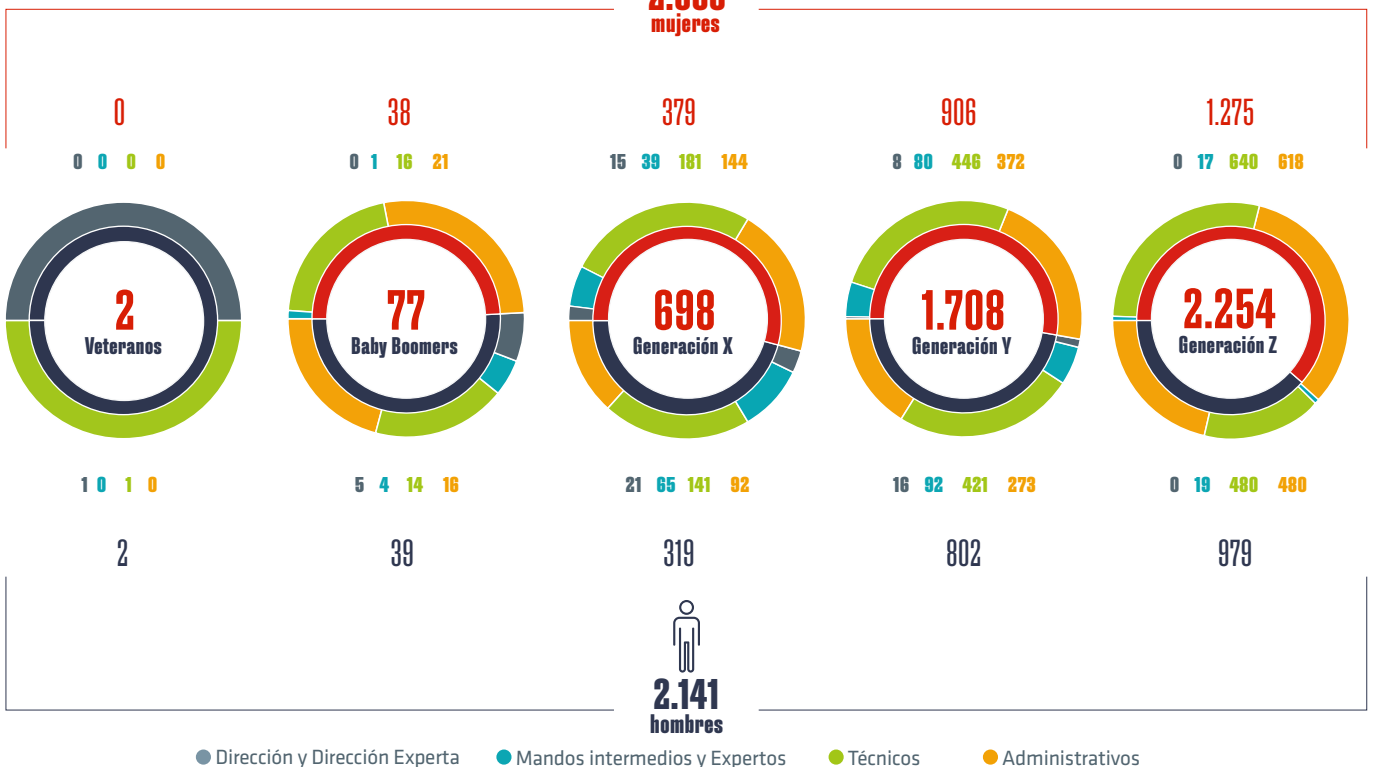


BAJAS POR MOTIVO



ALTAS POR NIVEL DE PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO

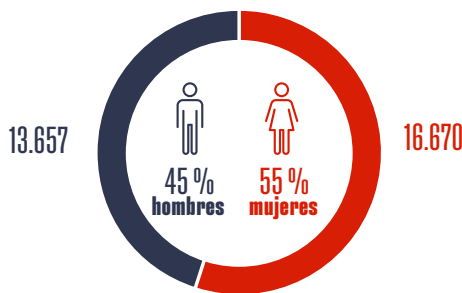
2.598
mujeres



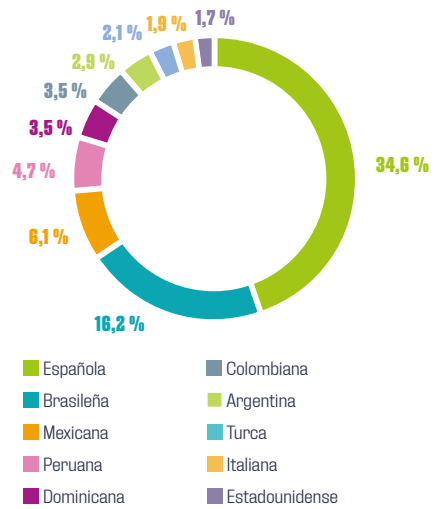
EVOLUCIÓN DE PLANTILLA POR UNIDAD DE NEGOCIO

	2019	2020	2021	2022	2023
Área Corporativa	1.094	1.083	1.064	1.081	1.127
Seguro	28.225	28.459	27.617	26.978	26.515
MAWDY	4.349	3.549	3.027	2.581	2.563
Riesgos Globales	206	180	187	196	200
Reaseguro	450	459	446	457	468

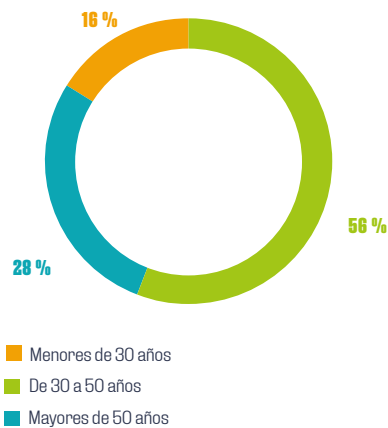
FULL-TIME EQUIVALENT (FTE) POR GÉNERO



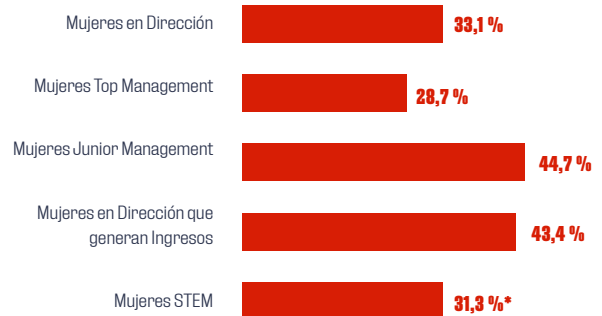
FTE POR PRINCIPALES NACIONALIDADES



FTE POR EDADES



% DE MUJERES SOBRE LOS FTE TOTALES



*Dato calculado sobre el total de empleados de TI



2

TALENTO



Maribel Solanas González
DIRECTORA CORPORATIVA DEL DATO

Una empresa depende en gran medida del talento de los profesionales que la conforman, de la suma de capacidades, de conocimientos y habilidades puestas a disposición de una compañía, con foco en prestar el mejor servicio a sus clientes, y siempre siendo fieles a los valores empresariales.

Por ello, una adecuada gestión del talento constituye una prioridad absoluta en MAPFRE ya que, de ello depende contar con los mejores empleados que quieran (con propósito), que sepan (con habilidades) y que puedan (con su conocimiento) llevar a cabo el mejor trabajo en su día a día.

Es por esta criticidad, por lo que todas las áreas de la compañía, no solo los equipos de Personas y Organización, nos involucramos al máximo en cada etapa de la gestión del talento, para que realmente responda a las necesidades de MAPFRE.

Desde una identificación proactiva y estratégica de las necesidades futuras, en términos de perfiles y conocimientos, pasando por una discriminación profunda de las habilidades y conocimientos de los equipos, a una apuesta e inversión por el desarrollo del talento interno, invirtiendo los mayores esfuerzos en la formación, mentorización y movilidad. También siendo los mayores embajadores y referentes del mercado para atraer a los mejores profesionales, mediante los proyectos más atractivos y con el mejor liderazgo.

Nos encontramos en una etapa donde existe un nivel mayor de incertidumbre en los mercados en los que operamos, pero a la par, tenemos al alcance de la mano una gran oportunidad, gracias a los nuevos avances en el ámbito tecnológico, digital y analítico.

La clave para ser punteros poniendo estas capacidades al servicio de nuestros clientes, va a estar en nuestra velocidad para transformarnos, lo que nos supone abordar el reto de ser altamente competitivos gestionando adecuadamente nuestro talento. Tenemos todos los ingredientes para hacerlo: grandes profesionales y líderes, una estrategia clara con foco en dicha transformación, y los medios y procesos definidos para lograrlo. El éxito está asegurado.

Una empresa debe poder adaptarse a las demandas del medio, no sólo para ser competitiva y poder dar respuesta ágil con calidad a sus clientes, sino también para ser sostenible a lo largo del tiempo y en los mercados donde opera. Para lograrlo, sus empleados deben estar preparados y contar con los conocimientos y habilidades clave en cada momento, cuestión que en MAPFRE logramos a través de nuestro Plan de Transformación de Capacidades.

Este plan tiene como fin orientar todos los procesos de gestión del talento para que den cobertura de forma integrada y efectiva a las necesidades de negocio. En el marco de este plan, cada país debe identificar cuáles son las necesidades de negocio, cuáles son los conocimientos y habilidades con los que cuentan sus empleados, qué planes de desarrollo se deben activar para cubrir esos perfiles para que, cuando se genera la vacante se active la movilidad o los planes de sucesión en el menor tiempo posible o, en caso necesario, se lleve a cabo un plan de captación externa para atraer el mejor talento. Igualmente es clave la fidelización de nuestro talento, para que encuentren en MAPFRE un lugar donde aportar y crecer.

Solo mediante la monitorización y la mejora continua de estos pasos, se logra una gestión competitiva del Talento y el compromiso por parte de nuestros empleados. Concretamente, durante el 2023:

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES ESTRATÉGICAS

En MAPFRE se lleva a cabo una planificación estratégica de las necesidades a cubrir que comienza por la identificación de los perfiles críticos para el negocio, o por ser relevantes para la transformación de la compañía. Éstos 64 perfiles estratégicos están estructurados en base a 38 agrupaciones (*clúster*) de conocimientos que nos permiten ser más eficientes en la transformación.

Todos los países han identificado las necesidades de desarrollo de puestos y conocimientos a través de la metodología de trabajo implantada a nivel global, *workforce planning*. Adicionalmente se han identificado 25 perfiles a nivel global en las funciones de Tecnología, Datos, Seguridad, Operaciones y de la función Técnica con el fin de velar por su cobertura a corto y medio plazo.

PLANES DE DESARROLLO

Contamos con una serie de herramientas que nos permiten identificar las capacidades disponibles en la empresa e identificar la falta de conocimientos requeridos. Los empleados/as pueden acceder a planes de desarrollo personalizados, itinerarios formativos específicos y una ruta de autodesarrollo. Todo ello con el foco de dar cobertura a la organización con los conocimientos críticos, incrementar la empleabilidad, así como dar al empleado la oportunidad de optar hacia nuevos puestos en la empresa.

En cada país se ha definido una matriz de polivalencia como herramienta analítica para dar soporte a la transformación de capacidades de la compañía, que permite identificar el grado de polivalencia entre puestos según los conocimientos que son comunes. A nivel global se ha identificado que 17 *clúster* de conocimientos de los 55 identificados tienen al menos un 50 % de coincidencia en conocimientos

Planes específicos de Transformación: Upskilling y Reskilling

El plan permite realizar una autoevaluación de conocimientos y validación del jefe; que el empleado/a pueda comparar sus conocimientos en relación a los de otro puesto y diseñar su desarrollo para cubrir un puesto de su preferencia. Ofrece la posibilidad al empleado de que cree su propio plan de desarrollo incorporando los contenidos formativos y acciones que considere ligados a esos conocimientos que desea ampliar.

Durante el año 2023, se ha puesto a disposición de 28.072 empleados (98 %) el plan de desarrollo individual, mediante el cual tanto el propio empleado como el responsable y los equipos de Recursos Humanos pueden incluir acciones de desarrollo y contenidos formativos ligados con los conocimientos.

Planes de Carrera

Algunos colectivos específicos de empleados, normalmente masivos, cuentan con planes de carrera que garantizan la progresión y el desarrollo:

- Plan de Carrera Técnicos Comerciales: 1.729 empleados
- Plan de carrera Suscriptores: 775 empleados
- Plan de Carrera de Tramitadores: 1.527 empleados
- Plan de carrera actuarios: 318 empleados
- Planes de Auditores: 172 empleados

Programas de desarrollo internacional (*trainees*)

Programa específico para la captación de jóvenes recién graduados que permite incorporar nuevo talento a la empresa y contribuir al desarrollo de los jóvenes. Desde el año 2013 se han incorporado en MAPFRE 170 *trainees*, en 17 países. En este año se han incorporado 17 actuarios en el marco del Global Trainee Actuarial Program que se incorporarán a 4 empresas del Grupo en España.

Programas de Mentorización

El programa de mentorización, tanto tradicional como digital, supone una gran palanca de desarrollo, pues fomenta la colaboración y transmisión de conocimiento entre los equipos. En los procesos de *mentoring* tradicional, el mentor transmite su conocimiento, experiencia y cultura al *mentee*. En el año 2023 se ha contado con 120 mentores y 145 *mentees*. En el *mentoring* digital, el mentor (perfil digital) apoya al *mentee* en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas, plataformas colaborativas y redes sociales, así como en la adquisición de conocimientos en tendencias digitales. En el año 2023 se ha contado con 80 mentores de perfil digital y 348 *mentees*.

Plan global de desarrollo de la función técnica:

Durante el año 2023 se ha dado continuidad al proyecto de Plan de directores técnicos con dos líneas de trabajo fundamentales: Planes de desarrollo locales a través de las etapas críticas 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 éste cuente con los mejores conocimientos. 4.817 empleados de la función técnica de los países estarán incluidos en el plan de desarrollo local.

13 empleados/as de la función técnica de 38 países han sido destinados a países diferentes mediante una movilidad internacional y cuentan con un Plan de Desarrollo estructurado y desarrollado a medida, con el objetivo de acelerar la curva de desarrollo del perfil de dirección técnica.

APRENDIZAJE Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

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. El 69 % de nuestra formación se ha realizado de forma digital y el 81 % es formación técnico-comercial.

La Universidad Corporativa MAPFRE cuenta con 16 escuelas, 13 aulas y un Innolab. Todos los países despliegan, a través de la Universidad, acciones de formación para facilitar los conocimientos y habilidades que precisan los empleados a nivel local. Algunos también se refuerzan con acciones formativas de ámbito global, entre las que podemos destacar las siguientes realizadas en 2023, en español e inglés:

Formación Técnica:

- **Escuela de Seguros.** Se han diseñado itinerarios formativos, *webinars* y otras acciones (programas presenciales, cursos online...) para trasladar a nivel global el conocimiento técnico y estratégico del negocio de vida, autos y empresas, a 4.423 empleados.
- **Aula de Negocio Digital.** Se han realizado 13 programas de especialización, en formato virtual, dirigidos a 82 empleados.

- **Escuela de Clientes y Desarrollo Comercial.** Dentro del Aula de Clientes, se han llevado a cabo 13 programas formativos en los que han participado 159 empleados. En el Aula de Ventas se han llevado a cabo 13 programas formativos en los que han participado 331 empleados de 23 países/unidades del mundo.
 - **Escuela de Operaciones.** Se ha continuado el despliegue formativo iniciado en 2021 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 23 países, formando a 240 empleados.
 - **Escuela Actuarial.** Se han desarrollado acciones formativas dirigidas a 142 actuarios del mundo según su especialización, y a 355 expertos de otras áreas técnicas y de riesgos.
 - **Escuela de Tecnología.** A finales del año 2023, se ha lanzado Programa Global de Tecnología, destinado a todos los empleados de tecnología en el mundo para aportar una visión general de las nuevas capacidades que se requieren en este ámbito (automatización, aplicaciones, data, arquitectura, *cloud*, infraestructura, innovación y gobierno de tecnología). Hasta 31.12.2023 se han matriculado 44 empleados y el resto del colectivo al que va dirigido el programa está previsto que lo realice durante el próximo año 2024.
 - **Escuela de Finanzas.** Se han realizado formación sobre el proceso contable y la norma IFRS 17, así como sobre los flujos de información fiscal y nuevo sistema de control tributario formando a 73 empleados de 20 países.
 - En el ámbito de **Sostenibilidad**, se ha lanzado el Programa Global de sostenibilidad “La parte que nos toca”, y lo han realizado hasta final de año 3.360 empleados. Además, se siguen realizando programas relacionados con la sostenibilidad en MAPFRE (Medioambiente, discapacidad, sesgos, igualdad, etc.), que lo han cursado 13.443 empleados. Se siguen realizando 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 158 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, 175 empleados. Otras iniciativas en el ámbito de auditoría fueron: Programa Global específico para auditores de tecnología dirigido a 20 personas y el programa global técnico para auditores de negocio, en los que ha habido 82 participaciones.
 - **Escuela de Personas y Organización.** La formación para el equipo de Personas y Organización a nivel global se ha centrado en las siguientes herramientas:
 - SAC – SAP ANALYTICS CLOUD (herramienta de analítica) en el que han participado 46 profesionales de estas áreas.
 - QUALTRICS (herramienta de experiencia empleado) en el que han participado 36 empleados.
 - LinkedIn (herramienta de reclutamiento) en el que han participado 91 empleados.
- Dentro del Aula de Organización, se han realizado 4 sesiones *webinars* sobre el Modelo de Priorización de Proyectos de MAPFRE, en el que participaron 23 empleados.
- **Escuela Legal.** Se realizaron los siguientes programas: Conceptos básicos de relaciones laborales, Contexto Geopolítico actual, Introducción a las Sanciones Internacionales, en los que participaron 231 empleados.

- **Innolab.** Se ha continuado con el refuerzo formativo en las metodologías de innovación estratégica, a través de los siguientes contenidos, que han realizado en total 772 empleados hasta el 31 de diciembre: “Iníciate en las metodologías de innovación”, “Aprende más sobre las metodologías de innovación” e “Introducción al Kit metodológico de innovación estratégica”.
- **Aula de Conocimientos Técnicos Digitales.** Durante 2023 se han seguido reforzando las capacidades digitales de nuestros empleados, con contenidos formativos relacionados con conocimientos y herramientas digitales, metodologías ágiles y desarrollo de habilidades digitales. Ha habido 45 Programas relacionados con estos contenidos.
- **Formación en Seguridad.** Durante el año 2023, se ha continuado con el despliegue formativo en ciberseguridad “The firewall Mindset”, que se lanzó en el año 2021, habiendo completado este contenido hasta final de año un total de 19.335 empleados a nivel global. Además, durante el año 2023, se ha lanzado el Programa Global de Ciberseguridad, enfocado a los colectivos de Tecnología y Seguridad de MAPFRE. Este programa, consta de un módulo transversal común para todos y de otro módulo específico, dependiendo de la función desempeñada de cada uno de los mismos. Las asistencias al primer módulo han sido de 1.593 y a los *webinars* del segundo módulo 2.525
- **Aula del Dato.** Se han desarrollado varias acciones formativas globales en materia de gobierno y gestión del dato: formación generalista a través de los cursos “Entendiendo la cultura y la gestión del dato” y “Conoce el dato en profundidad”, y formación específica, centrada en la formación de los diferentes roles ligados a esta función, mediante los cursos “El rol del Data Owner en MAPFRE”, “El rol del Data Steward en MAPFRE” y “El rol del Data Custodian en MAPFRE”. A cierre de año 7.218 empleados han finalizado alguno de estos programas formativos. Además, se ha llevado a cabo formación en MLOps 2.0 y la plataforma ATENEA para los empleados de datos de Estados Unidos y Verti España. En total han participado 27 empleados en estos programas.

Además, dentro de la oferta formativa, también contamos con contenidos para trasladar las principales políticas globales del Grupo a todos los empleados.

Por otro lado, anualmente se ofrece formación a los empleados sobre temas materiales de la compañía, concretamente sobre aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que tienen un impacto sustancial, positivo o negativo, en la rentabilidad de la empresa y en sus grupos de interés.

Formación en Habilidades

- **Programas de Desarrollo Corporativo:** con el objetivo principal de trabajar la integración cultural y conocimiento de la Estrategia de MAPFRE, en 2023 se celebraron (en formato mixto), tres programas de desarrollo global, dirigidos a empleados directivos de todo el mundo: “Programa Global de Liderazgo Femenino” (con 15 participantes de 7 países), “Executive Avanza Program” (18 participantes de 4 países) y “Global Development and Leadership Program” (18 participantes de 8 países).

Cultura MAPFRE

En MAPFRE tenemos una sólida cultura y unos sólidos valores y comportamientos que se han desplegado en toda la organización y han sido interiorizados por todos nuestros empleados. Por ello, durante este ejercicio ponemos en marcha un plan de reactivación y refuerzo de nuestra cultura a través de los líderes.

Se ha diseñado y lanzado a nivel global un Programa online de Cultura MAPFRE que tiene como principal objetivo que todos los empleados y colaboradores del Grupo MAPFRE en el mundo puedan conocer e interiorizar el propósito de MAPFRE, que es nuestra razón de ser, nuestra visión, la esencia de nuestros valores, nuestros comportamientos y formas de actuar, -que nos definen y diferencian-, las características de los líderes, así como nuestra marca empleadora.

En 2023, 23.430 empleados de todo el mundo han sido invitados a realizar este programa.

Teniendo en cuenta lo anterior, los líderes van a tener un protagonismo clave en ser un ejemplo y una referencia para todos los equipos y empleados del mundo, y alinear sus comportamientos con los valores y propósitos de MAPFRE.

Autoaprendizaje

Durante 2023 se ha continuado impulsando al autoaprendizaje, de forma que cada empleado puede diseñar su propia ruta de aprendizaje a través de un amplio catálogo de recursos formativos. Se han registrado 85.974 auto inscripciones a programas de formación.

Además, para facilitar aún más la autoformación continua de los empleados, en 2023 se ha puesto en marcha un motor de recomendaciones automatizadas de recursos formativos.

Gestión del Conocimiento

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 tienen acceso a Eureka, la plataforma de gestión del conocimiento.
- Tenemos una taxonomía común, con 15 materias y más de 700 conocimientos.
- Más de 1.380 referentes en conocimiento identificados en todo el mundo.
- Más de 4.000 piezas de conocimiento contribuidas en la plataforma.



Con el objetivo de impulsar en los empleados el hábito de compartir y consultar conocimiento, así como promover la figura del referente, los países han realizado diversas acciones a nivel local, consiguiendo incrementar las piezas de conocimiento compartidas en más del 35 % con respecto al año anterior. De manera global, en noviembre de 2023 se desarrolló el Juego del Conocimiento, a través del que se premiaron a las piezas de conocimiento con más interacciones.

Las principales Magnitudes de formación son:

COMPARATIVA ECONÓMICA

2021-2022-2023

	2021	2022	2023
Inversión en formación	8.120.056 €	10.052.146 €	10.907.192 €
Inversión media por empleado	251,0 €	327,44 €	353,3 €
Total horas de formación	991.210	961.415,92	984.621,93
Horas de formación por empleado	30,0	30,44	31,84
Total asistencias a acciones formativas	384.095	309.648	374.635
% de plantilla formada	100 %	100 %	100 %

ASISTENCIAS POR NIVEL DE PUESTO Y GÉNERO

	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Dirección y Dirección Experta	11.173	5.713	8.399	4.227	13.148	6.944
Mandos Intermedios y Expertos	29.995	23.248	25.036	21.209	38.068	30.671
Técnicos	94.638	115.508	71.236	90.813	79.765	93.006
Administrativos y personal de apoyo	31.919	71.901	28.753	59.975	37.736	75.297
TOTAL	167.725	216.370	133.424	176.224	168.717	205.918

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En MAPFRE está implantada a nivel global la evaluación del desempeño 360 que analiza el cumplimiento de objetivos, los comportamientos de los empleados, su potencial y capacidad para ser promocionados y su liderazgo. El 98 % por cien de los empleados realizaron la evaluación.

Esta herramienta también permite el *feedback* 360 continuo y la definición de actividades de apoyo para el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de proyectos. En 2023 se han registrado 41.040 actividades para ayudar a lograr los objetivos, y se han enviado 56.519 *feedback* a los empleados, lo que muestra el grado de implantación del sistema y su adopción por parte de los empleados.

En este año se ha actualizado la evaluación de los líderes incorporando un cuestionario específico de 9 preguntas, alineadas con el modelo del Líder MAPFRE, con *feedback* cuantitativo y cualitativo. Esto aporta rigor a la evaluación, calidad en el *feedback* e impulsa los comportamientos de los líderes MAPFRE. Para ello, con el fin de adaptar mejorar la experiencia del empleado y la calidad, se han desplegado a nivel global nuevas funcionalidades en el sistema. Éstas contribuyen a ofrecer mayor agilidad, transparencia, foco, discriminación y credibilidad al proceso, mejorando la experiencia de los gestores del proceso, líderes y colaboradores en general.

MOVILIDAD FUNCIONAL Y GEOGRÁFICA

La movilidad sigue siendo clave en el desarrollo de los empleados dotándoles de polivalencia y mejorando su empleabilidad tanto para ampliar sus conocimientos como para respuesta a las necesidades de negocio. En el año 2023, el 14,9 % (4.183 empleados) han tenido una movilidad.

A través de la movilidad geográfica internacional, tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, se han movido 67 empleados y 18 países han podido contar con profesionales de otros 17 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

Plan de acción para impulsar la movilidad

Este año ha diseñado un plan de acción con una serie de medidas para impulsar la movilidad tanto a nivel global/corporativas como a nivel local, para mejorar los resultados del 37,3 % de cobertura de vacantes internas y reducir los días de cobertura de vacante mediante movilidad.

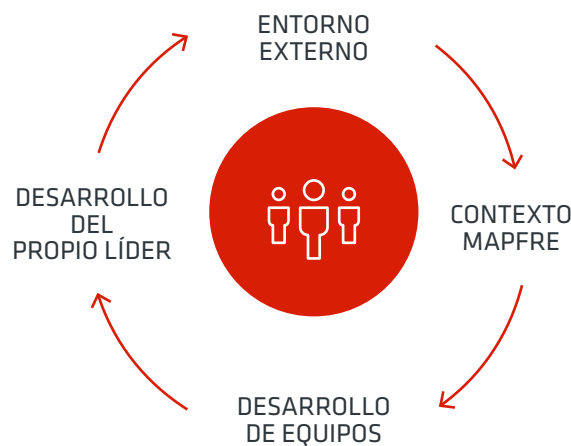
A nivel global se han desplegado las siguientes acciones:

- Estrategia de comunicación interna con el objetivo de potenciar la movilidad e incrementar el número de candidatos internos. Se ha observado una mejora la ratio de candidatos internos inscritos de 1,4 candidatos promedio en relación a 0,5 candidatos previo a la campaña de comunicación.
- Nuevas medidas para reforzar y acompañar nuestra política de selección, promoción y movilidad.

LIDERAZGO

Se ha desplegado un Plan de Liderazgo en todo el mundo llegando a casi 5.000 líderes de la organización para desarrollar a través de él las seis características del líder MAPFRE: líder digital, líder de valores, líder estratégico, líder transparente, líder que aprende y líder de conocimiento; y ayudarles a liderar en un entorno de cambio a través de nuevas formas de trabajo. Para ello el plan va a trabajar en cuatro líneas.

Para ello el plan va a trabajar en cuatro líneas.



Un año después de su lanzamiento, el 94 % de los líderes han participado en el Plan de Liderazgo, realizando el “autodiagnóstico” un 80 % y, de estos, el 90 % ha elegido “rutas de aprendizaje”.

Por otro lado, y como novedad, con el fin de mejorar la evaluación y desarrollo de los líderes en 2023, se ha incorporado un “cuestionario en la evaluación” con el objetivo de evaluar 3 factores clave de los líderes: su visión estratégica, su capacidad para lograr resultados y su liderazgo de personas.

En relación a la formación de la Alta Dirección de la empresa, se ha diseñado un programa específico llamado “liderazgo transformador”, dirigido a 53 CEOs y miembros de comités de dirección.

ATRACCIÓN TALENTO

Como medidas para la atracción de profesionales a la compañía se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Nuevo diseño del espacio carrera llamado “Vida en la empresa” en LinkedIn, segmentado a nivel de perfiles estratégicos y negocio.
- Revisión y cierre de nuevos acuerdos de consultoría de selección enfocadas en la captación de perfiles estratégicos (actuarial, técnica, tecnología, seguridad y data).

Plan Universidades

MAPFRE pone el foco en la colaboración continua y permanente con el mundo de la educación a nivel global, a través del Plan de Universidades: “MAPFRE con la Universidad”

MAPFRE cuenta con 473 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas de todo el mundo, con el objetivo de difundir cultura aseguradora, desarrollar talento joven y compartir conocimiento, a través de tres pilares:

- **Potenciar el conocimiento de la actividad aseguradora y de la Cultura MAPFRE:** con el objetivo de mostrar que el seguro está detrás de todos los grandes avances de la humanidad, impulsando el crecimiento de todos los sectores económicos y sociales, contribuyendo al desarrollo de las personas, y ayudando a transitar hacia un mundo más justo, inclusivo y sostenible. En todos los eventos en los que participan directivos de MAPFRE trasladamos la importancia y la labor social del seguro.
- **Desarrollar el talento joven:** Participamos activamente en 126 Foros de Empleo a nivel mundial para dar a conocer nuestra marca empleadora y difundir nuestras vacantes. Hemos asistido a diferentes foros como el Foro de Empleo y Discapacidad, en Universidades y escuelas de negocio de todo el mundo. En España en la Universidad Carlos III, CUNEF y Escuelas de negocio: IE, ISDI, y a nivel mundial en la Feria de empleo en la Bryan University y la Feria de empleo en la Bentley University en USA, CQCS Insurtech & Inovação en Brasil, Feria de empleo Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin en Alemania, Feria de empleo en la Universidad en Lima en Perú, Feria de empleo Universidad Sagrado Corazón en Puerto Rico, entre otras.

Plan Becarios MAPFRE “Crece con Nosotros”: tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes de todo el mundo la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades en MAPFRE, para desarrollar su carrera profesional y seguir impulsando su formación práctica en nuestras empresas. El número de becarios es 973.

- **Compartimos y sumamos conocimiento:** a través de una doble relación de colaboración, innovación y transmisión de conocimiento:
 - + Aportamos a la Universidad y a los estudiantes lo que nosotros sabemos, en MAPFRE, nuestro conocimiento experto como primera aseguradora española en el mundo a través de: sesiones, webinars, Master Class, Business Game MAPFRE (con el desarrollo de las olimpiadas entre Universidades) y otras actividades.
 - + Compartimos con MAPFRE y con nuestros empleados el conocimiento de las Universidades y Escuelas, recibiendo el “saber” que se produce en las aulas.

ONBOARDING

El proceso global de acogida, destinado a las personas que se incorporan a MAPFRE (*onboarding*) y a las que tienen una movilidad dentro de la empresa (*inboarding*), está implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Malta, México, Perú, Puerto Rico y Turquía.

Este proceso se estructura en diversas tareas en las que intervienen la persona que se incorpora, su responsable directo y su equipo de Personas y Organización. Tiene dos grandes objetivos:

- Ofrecer una excelente experiencia de MAPFRE a la persona que se incorpora o cambiar de departamento.
- Medir la curva de aprendizaje, que es el indicador que muestra el tiempo (días) que tarda una persona en adquirir los conocimientos que necesita para desempeñar adecuadamente su puesto.



PLANES DE FIDELIZACIÓN DEL TALENTO

Contamos con 2.209 empleados asociados a los perfiles estratégicos Globales. El índice de rotación voluntaria de empleados asociados a los perfiles estratégicos es de 7 %, siendo la meta del año 2022 9 %, la del 2023 de 8 % y en el año 2024 está establecida en 7 %.

Plan Global Actuarial

Se ha desarrollado un plan de acciones con el objetivo de reducir la rotación de los actuarios a nivel global, bajo 3 acciones principales:

- **Plan de sucesión:** con revisión retributiva, acciones de desarrollo y formación.
- **Plan de Carrera Actuarial:** se ha evolucionado el actual plan de carrera aprovechando la evolución del mapa de puestos globales y locales para dar una mayor visibilidad a la progresión de carrera de los actuarios dentro de la compañía.
- **Plan de Reconocimiento:** se mantuvo un Encuentro Actuarial, con la presencia de más 150 actuarios de diversas entidades y áreas con ámbito España.



3

DIVERSIDAD



Mónica Zuleta Díaz

DIRECTORA CORPORATIVA DE SOSTENIBILIDAD

Vivimos en un contexto global donde derechos fundamentales, como el derecho a la salud, a la alimentación y a la vida digna, son vulnerados. Guerras, catástrofes naturales o la incertidumbre política y económica amplían las brechas que nos separan, incrementando las desigualdades sociales. Hoy, es más necesario que nunca que las organizaciones trabajemos para construir puentes y cerrar brechas, promoviendo una cultura cada vez más inclusiva y diversa internamente y en nuestras áreas de influencia, entre nuestros grupos de interés. Solo si somos capaces de entender al otro y sus particularidades, aceptándolas sin juicios de valor, podremos avanzar hacia una sociedad más inclusiva en la que se respeten las individualidades y se fomente el sentido de comunidad.

En momentos como el actual, debemos recordar que como sociedad hemos logrado avances importantes en diversidad e inclusión; teniendo siempre presente y que nuestro trabajo, más allá de lo observable en el corto plazo, tiene un efecto mayor al apoyar la evolución en consciencia como sociedad, que es lo que, a la postre, realmente generará una sociedad sin brechas o exclusiones.

En MAPFRE los colaboradores siempre han sido la clave del éxito para conseguir las metas que se ha propuesto a lo largo de su historia a nivel económico y social. Consecuente con esto, hace 15 años el área de personas y organización desde se asumió el reto de hacer de la diversidad y la inclusión una prioridad en la gestión de personas; una apuesta estratégica que ya es parte de la cultura de la organización y sitúan a la Compañía como referente en el tema en todos los países en los que tiene presencia.

Hoy cuando en MAPFRE escuchamos o leemos “Diversos somos Únicos” todos reconocemos que en nuestro ADN está la promoción de una cultura diversa, inclusiva, equitativa e integradora, en la que no aceptamos que existan barreras respecto a la edad, la cultura, la nacionalidad, el género, la orientación sexual o la discapacidad.

Nos sentimos orgullosos de que un 3,9 % de nuestra plantilla sean personas con discapacidad física e intelectual que aportan a la generación de ambientes de trabajo inclusivos.

Sabemos que a nivel global en la conformación de los equipos se evidencia una gran diversidad generacional con lo que se aprovechan las fortalezas y capacidades individuales, y se enriquece el trabajo con diversas perspectivas gestionado a través del proyecto Ageing.

Fomentamos la diversidad cultural y el valor de las personas independientemente de su raza, cultura, procedencia, ideología o religión ya que en MAPFRE conviven empleados de al menos 81 nacionalidades distintas.

Tenemos claro que el talento femenino debe tener una presencia protagónica en los diferentes niveles jerárquicos y en los procesos en la organización, los avances en igualdad de género y el impacto con las redes de liderazgo femenino son resultados tangibles. Igualmente podemos afirmar que hemos logrado avances significativos en el cierre de las brechas salariales al interior de la organización.

Buscamos eliminar los sesgos y prejuicios socioculturales con relación a la orientación sexual, identidad y expresión de género, al promover como parte de la cultura organizacional el respeto y la valoración por la diversidad LGBTI.

Es posible afirmar que en la Compañía los avances descritos son vividos por cada uno de los colaboradores y los equipos que la conforman, están integrados en la cultura organizacional, y permiten que MAPFRE contribuya a construir una sociedad más justa y equitativa, promoviendo así el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos de la Agenda 2030.

En MAPFRE, valoramos la Diversidad y trabajamos por la Inclusión, la Equidad y el respeto de todas las personas que forman parte de la compañía. Creamos entornos laborales inclusivos y promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento basado en el mérito.

Contamos con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE el 23 de julio de 2015 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.

Vivimos en una sociedad diversa y por ello, la diversidad tiene que estar presente en la compañía y en nuestros valores, principalmente para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y estar conectados con la sociedad.

En el 2022, aprobamos la nueva Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad para el trienio 2022-2024 que denominamos “Inclusión para un crecimiento sostenible”, pues parte de la idea de que la diversidad, la inclusión y la equidad son una oportunidad para un futuro más justo y sostenible.

Nuestra estrategia tiene los siguientes objetivos:

- Consolidar un entorno laboral inclusivo en MAPFRE
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en materia de Diversidad
- Posicionar a MAPFRE como una empresa inclusiva global y local con distintas estrategias para cada ámbito

Esta estrategia global está implantada en todos los países y cuenta con acciones globales y locales, que se adaptan a las necesidades sociales de cada país, y que están dirigidas a dar cumplimiento a los objetivos marcados en cada una de las diversidades: género, discapacidad, generacional, orientación sexual, racial y cultural.

Contamos con responsables de diversidad e inclusión en todos los países en los que tenemos presencia, que se encargan de desplegar las acciones y medidas locales que correspondan en materia de diversidad, además de hacer seguimiento y reportar los indicadores establecidos para el ciclo 2022-2024.



Una estrategia social
que nos mueve a cerrar
las brechas que nos separan.

El compromiso de MAPFRE con la inclusión también se recoge en nuestro Plan de Sostenibilidad 2022-2024. En el pilar Inclusión de dicho plan contamos con diversos proyectos, entre ellos, un plan de acción para eliminar la brecha salarial de género, otro plan para impulsar el empleo de personas con discapacidad integrándolas laboralmente en nuestra empresa, un programa para contribuir a la integración laboral de familiares con discapacidad, una iniciativa para facilitar a nuestros empleados sénior en España un acompañamiento en su transición a la jubilación y otra dirigida a clientes para ampliar la gama de productos y servicios para el colectivo de personas mayores.

DIVERSIDAD EN MAPFRE 2023



En materia de formación y sensibilización, disponemos de cursos relacionados con la diversidad, destacando el Programa Global de Sesgos Inconscientes. 2.607 empleados han realizado el curso.

Charter de la Diversidad

MAPFRE ha renovado su compromiso con los 10 principios del Chárter Europeo de la Diversidad al reafirmar su acuerdo voluntario con la Fundación Diversidad en España. Esta fundación tiene el objetivo de promover la gestión de la diversidad en las empresas lo que será muy relevante para potenciar la competitividad de las compañías e impulsar el progreso social.



Firmado por primera vez en 2020, con la renovación del Charter para el periodo 2023-2025, nuestra empresa afianza el compromiso de seguir promoviendo la inclusión dentro de la organización, y el respeto a los principios de igualdad de oportunidades y la diversidad. Un compromiso que hacemos extensivo a otros grupos de interés.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

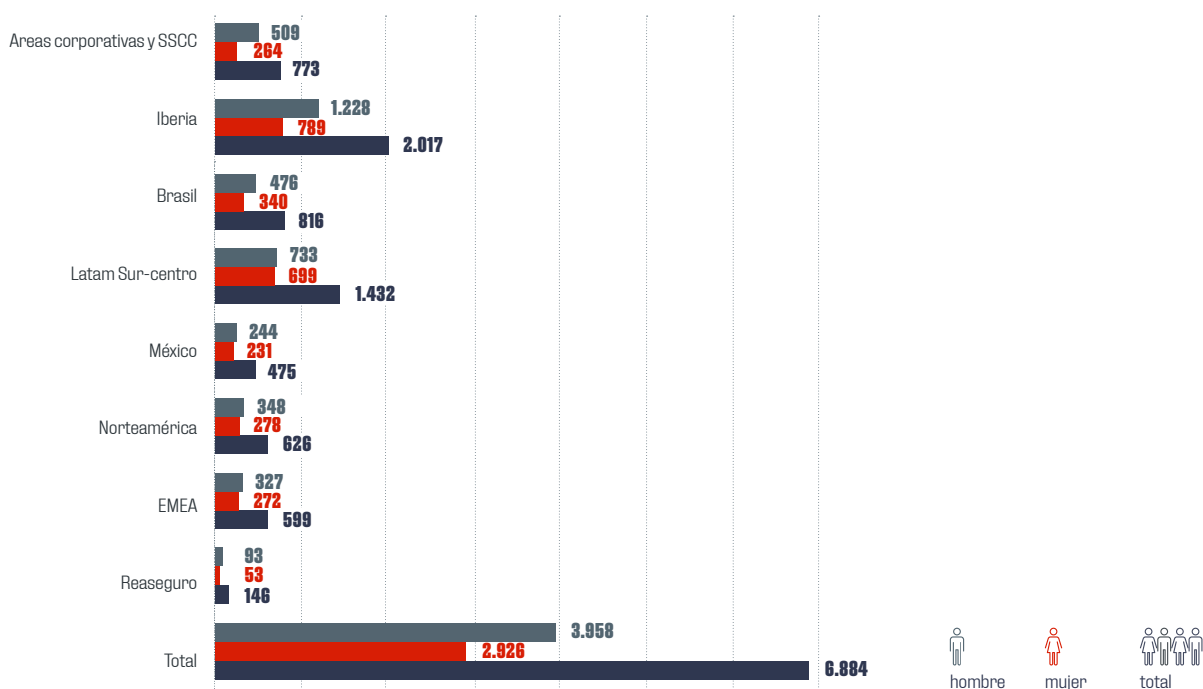
En MAPFRE, la igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres. La igualdad no pretende homogeneizar sino reconocer la diversidad y actuar para conseguir los mismos derechos, oportunidades y libertades. Supone reconocer la complementariedad de ambos sexos teniendo en cuenta sus intereses, sus necesidades y prioridades. El talento femenino en MAPFRE, con 17.109 empleadas, representa más del 55,4 % de la plantilla.

Actualmente, MAPFRE se encuentra entre las compañías que más impulsan la igualdad en el mundo. Somos una de las 484 empresas de 45 países y regiones que incluidas en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2023 (Gender Equality Index), y estamos comprometidos con los Principios de ONU Mujeres y con Target Gender Equality, un movimiento mundial para acelerar el ODS 5 (Igualdad de Género).

En todos los países en los que MAPFRE tiene presencia existe un marco de actuación para potenciar la igualdad en cada uno de los procesos de gestión de personas. De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos específicos en materia de diversidad de género son los siguientes:

- Incrementar el número de mujeres en puestos de responsabilidad y en especial en el nivel dirección. El objetivo es contar con un 35 % de mujeres en puestos de Dirección en 2024. A cierre del 2023, alcanzamos el 33,1 % mujeres en estos niveles.
- Corregir la brecha salarial en los colectivos en los que, en su caso, se produzca. El objetivo para el 2024 es reducir hasta el +/- 1 % la brecha salarial ajustada de género "Equal Pay Gap. A cierre del 2023, alcanzamos el 0,90 % de brecha. Este indicador se reporta en el Comité de Riesgos y Sostenibilidad del grupo.

Nº EMPLEADOS EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD*



*Puestos de responsabilidad: dirección, dirección experta, mandos intermedios y expertos

Para cumplir con esos objetivos, contamos con un catálogo global de medidas de igualdad de MAPFRE, que se clasifican en cuatro ámbitos: Desarrollo de talento, bienestar, sensibilización y liderazgo.

La incorporación de una perspectiva de género es fundamental en la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con la que estamos totalmente comprometidos y alineados, concretamente con el ODS 5 "Igualdad de género", ODS 1 "Fin de la Pobreza", el ODS 3 "Salud y Bienestar", el ODS 4 "Educación de Calidad", ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico" y ODS 10 "Reducción de las Desigualdades".

DIVERSIDAD DE GÉNERO

Políticas de MAPFRE

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



In support of
WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

7
Mujeres en el **Consejo de Administración** de MAPFRE S. A., lo que representa un **46,7 %** de sus miembros

104
Mujeres que ocupan **puestos de Alta Dirección o en Consejos de Administración**

33,1 %
Mujeres en puestos de **Dirección**

42,5 %
Mujeres en puestos de **responsabilidad**

28,7 %
Mujeres en puestos de **Top Management**

44,8 %
Mujeres en puestos de **Junior Management**

43,5 %
de los puestos de **responsabilidad** en áreas de negocio están ocupados por mujeres

31,3 %
Mujeres en puestos STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) *

50,8 %
Promociones fueron de mujeres

54,8 %
Incorporaciones fueron mujeres

*Dato calculado sobre el total de empleados de TI

Nivel de puesto		Generaciones	
	55,4 %		
	44,6 %	1,8 %	3,7 %
Dirección y Dirección Experta	7,7 %	7,7 %	9,1 %
Mandos intermedios y Expertos	27,2 %	27,2 %	22 %
Técnicos	18,07 %	18,07 %	9,8 %
Administrativos			
		0,1 %	0,1 %
		5,3 %	6,2 %
		21,9 %	17,8 %
		18,3 %	14,1 %
		9,8 %	6,4 %



Brecha salarial

En cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2022-2024, MAPFRE se ha comprometido a eliminar su brecha salarial, reduciéndola hasta situarla en el +/-1 % en 2024. Por ello, este año 2023 se ha seguido aplicando la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada (*equal pay gap*, en terminología inglesa), verificada en 2018 por la consultora Ernst & Young (EY), que tiene en cuenta diversos factores para la creación de los grupos de comparación o *clústeres*, con el objetivo de obtener comparaciones retributivas más ajustadas, basadas en las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto.

La fórmula para calcular este tipo de brecha es:

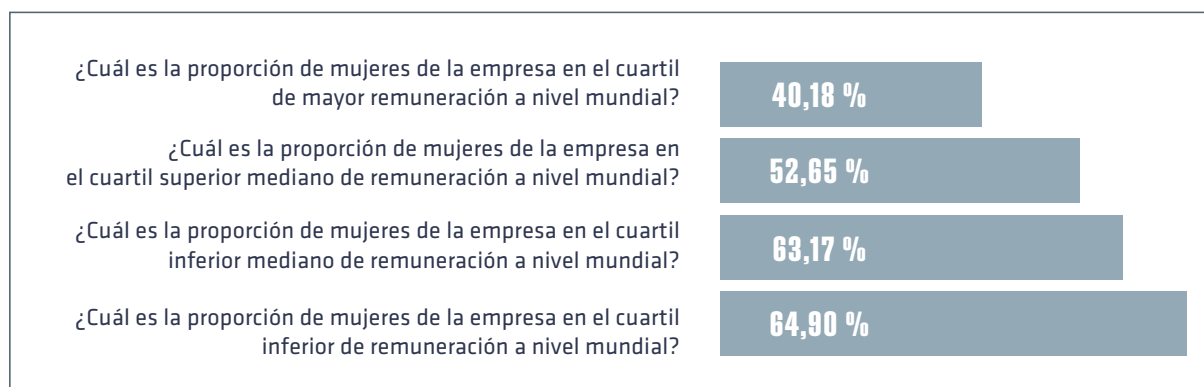
$$\text{EQUAL PAY GAP} = \sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{GENDER PAY GAP EN CADA CLÚSTER} \times \text{NÚMERO DE EMPLEADOS DEL CLÚSTER}}{\text{NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS ANALIZADOS}} \right)$$

La brecha ajustada global sobre retribución fija del grupo, considerando 99 % de la plantilla, excluyendo a los empleados de BRASILSEG y FUNESPAÑA, es de un 0,90 %.

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

PAÍS	EQUAL PAY GAP
España	2,55 %
Brasil	1,18 %
Perú	-1,06 %
Alemania	-0,94 %
Puerto Rico	1,18 %
México	-1,24 %

Proporción de la remuneración de las mujeres por cuartiles:



Con carácter general, las entidades del Grupo MAPFRE siguen llevando a cabo diversas acciones para la reducción de la brecha salarial, entre las que destacan:

- Análisis retributivo de las incorporaciones a la compañía.
- Análisis con especial foco en las situaciones de promociones.
- Revisión permanente del mapa de puestos con el fin de verificar el correcto posicionamiento de las personas.
- Dotación de presupuesto para realizar los ajustes retributivos que correspondan.

- Acciones de sensibilización e información dirigidas a responsables sobre la brecha salarial con carácter general y, en particular, sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos.
- Creación de cuadros de mando y calculadoras de brecha salarial con avanzadas herramientas de analítica y visualización de datos para realizar seguimientos más rápidos y eficientes.

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.
- Análisis con especial foco en las promociones.
- Presupuesto para ajustar las retribuciones en caso de brecha.
- Acciones de sensibilización / informaciones dirigidas a responsables sobre lo que es la brecha salarial y en particular sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos.

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, incrementar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en los que se encuentren menos representadas.

Durante el 2023, se ha desarrollado el Programa Global de Desarrollo del Liderazgo Femenino es una de las iniciativas de la Red de Liderazgo Femenino de MAPFRE.

El objetivo de este programa es contribuir al crecimiento y desarrollo de las mujeres que ocupan puestos de nivel dirección en MAPFRE. Se les ofrece la oportunidad de conocer MAPFRE de cerca, nuestra estrategia, negocios y cultura, de la mano de la dirección del Grupo, así como realizar networking, obtener una visión global del entorno externo y de aspectos transformacionales, conocer más sobre innovación, digitalización, así como habilidades específicas de liderazgo y de gestión y desarrollo de personas.

Han participado 15 mujeres procedentes de 7 países (Brasil, México, Colombia, Ecuador, Honduras, España y Portugal), las unidades de negocio de Reaseguro y MAWDY y las Áreas Corporativas.

Además, también se ha celebrado la primera edición Programa Global Liderazgo Femenino de MAWDY, en la que han participado 8 mujeres de diferentes países.



ONU Mujeres

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

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. MAPFRE está adherida en Argentina, Brasil, Ecuador, España, México, Perú, Turquía, Uruguay, USA y Venezuela.

Índice Bloomberg de igualdad de género (Gender-Equality Index)



Por tercer año consecutivo, en 2023 MAPFRE vuelve a formar parte del Índice de Igualdad de Género de Bloomberg (Gender-Equality Index), en el que fue incluida en 2021.

Este año lo hace con una puntuación de 81.28, que está por encima de la media del umbral global establecido por Bloomberg (73 %), y refleja una mejora en lo que se refiere a la divulgación y adopción de las mejores políticas en los cinco pilares analizados (El desarrollo del talento y liderazgo femenino, la igualdad salarial y paridad de remuneración de género, cultura inclusiva, políticas contra acoso sexual y marca a favor de mujeres). En esta edición, MAPFRE se sitúa en la posición 69 del índice global y es, además, la única aseguradora española.

Closingap

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 es impulsar medidas y acciones, 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.

Durante el 2023, se ha actualizado el Toolkit que recoge buenas prácticas en materia de diversidad de género y que se ha 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.

En 2023 se clausuró la segunda edición de *mentoring* tradicional, un programa de *mentoring* cruzado en el que participaron dos mentoras y dos *mentees* de MAPFRE, y se ha lanzado la tercera edición en la que también somos participantes, con dos mentoras y dos *mentees*.

IBEX Gender Equality Index

MAPFRE se encuentra entre las 53 empresas españolas del 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. En el caso de MAPFRE, contamos con un 46,7 % de mujeres en el Consejo de Administración y un 33,1 % de mujeres en puestos de dirección.

Distintivo "Igualdad en la Empresa"



MAPFRE S.A. ha recibido en 2023 el informe favorable para el mantenimiento 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.

Se destaca 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 y 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 nuestra labor activa en materia de sensibilización a través de las actuaciones y publicaciones realizadas para conmemorar diversas efemérides como el Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia, el Día Internacional de la Igualdad Salarial, el Día Internacional del Cáncer de Mama, el Día Europeo por la Igualdad Salarial, el Día Internacional de las Mujeres o el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

Certificación EFR



Desde 2012 MAPFRE en España cuenta con el sello EFR (Empresa Familiarmente Responsable) que otorga la Fundación MásFamilia tras la implantación del modelo EFR de gestión de la conciliación. Este modelo nos ha permitido continuar con un proceso de mejora continua que es periódicamente evaluado. En el mes de marzo de 2023 finalizó la auditoría

del modelo de gestión efr realizada por una empresa externa e independiente, con un resultado favorable para el mantenimiento de nuestra certificación. En dicha auditoría se revisaron las prácticas en materia de recursos humanos y se realizó una valoración del conjunto de medidas que la empresa ofrece a las personas trabajadoras para su bienestar personal y profesional, así como la evolución del modelo y consecución de los objetivos de mejora fijados. MAPFRE es considerada una empresa de referencia en el cuidado de las personas.

El modelo efr contribuye a la consecución de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en la Agenda 2030. 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. 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.

Plan de Igualdad

MAPFRE en España cuenta desde el año 2010 con un Plan de Igualdad de MAPFRE Grupo Asegurador acordado con la representación legal de los trabajadores, a través del cual se promueve el principio de igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral y se recogen diversas medidas dirigidas a garantizar la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades y a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

En el 2023 se ha firmado IV Plan de Igualdad de MAPFRE en España, que reúne un amplio número de medidas en materia de acceso al empleo, formación, promoción, retribución, comunicación, ejercicio corresponsable de los derechos a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género, prevención del acoso sexual y por razón de sexo, y salud laboral con perspectiva de género.

Otras acciones destacadas en diversidad de género

- Potenciamos la diversidad de género y ofrecemos formación en esta materia a toda la plantilla, con el Programa Global de Igualdad de Género en el que han participado 6.297 personas.
- Durante la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se realizaron actividades de sensibilización e información en materia de diversidad de género en tres países.
- Nos hemos sumado a los siguientes Días Internacionales con distintas acciones para apoyar el reto de lograr la igualdad entre hombres y mujeres:
 - + **11 de febrero.** Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia.
 - + **22 de febrero.** Día Europeo por la Igualdad Salarial
 - + **8 de marzo.** Día Internacional de la Mujer.
 - + **18 de septiembre.** Día Internacional por la igualdad salarial.
 - + **25 de noviembre.** Día Internacional de la violencia contra la mujer.

- Los países realizan muchas otras iniciativas para la gestión de la diversidad de género, entre las que más destacan:
 - + Disponen de un sistema de promoción que favorece la elección de las personas más válidas para cada puesto, en el que se valora la idoneidad de las candidaturas en base a criterios de competencia, capacidades, adecuación de persona-puesto no discriminando a ninguna persona por razón de sexo.
 - + Revisan los formularios de selección para evitar que en los mismos se pregunten detalles personales que no sean relevantes para determinar la cualificación, experiencia y adaptación al perfil solicitado.
 - + Revisan y, en su caso, modifican todas las ofertas de empleo para garantizar un lenguaje inclusivo que garantice que se cumplen los principios de igualdad y no discriminación.
 - + Realizan un análisis interno local de las retribuciones por sexo y puesto, siguiendo la metodología establecida por el área de retribución. Además, se analizan todas las variables que puedan impactar en el salario con el fin de detectar una posible brecha salarial real entre hombres o mujeres, teniendo en cuenta la evolución natural de la plantilla.

DISCAPACIDAD

MAPFRE apuesta firmemente por la integración laboral de las personas con discapacidad asumiendo que son una parte representativa de nuestra sociedad y de todos nuestros grupos de interés.

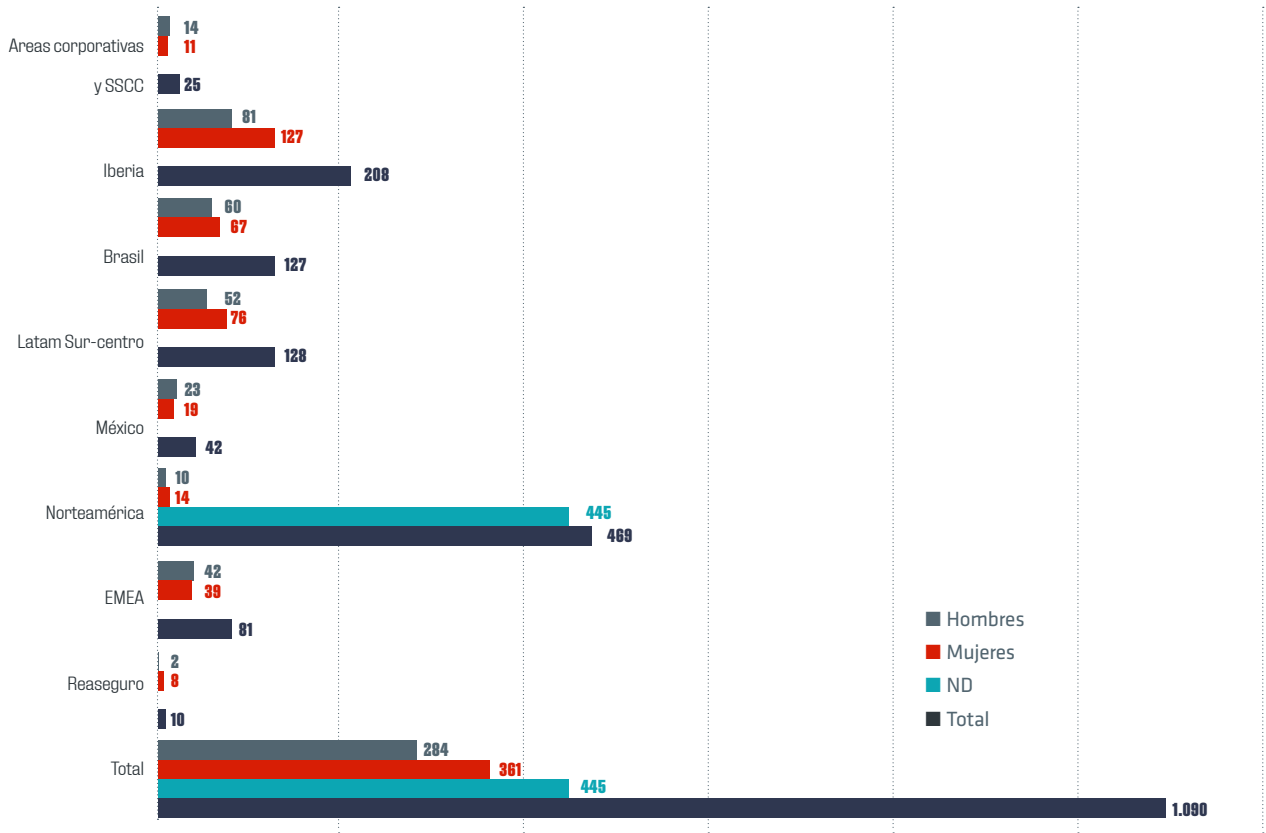
En todos los países en los que MAPFRE tiene presencia existe un marco de actuación para fomentar la inclusión e integración de personas con discapacidad. En la nueva Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad para el trienio 2022-2024 nos hemos fijado los siguientes objetivos específicos:

- Promover un entorno laboral inclusivo para las personas con discapacidad
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en discapacidad
- Incrementar el número de personas con discapacidad en la empresa y velar por que el empleo sea sostenible en el tiempo
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, empleados y familiares, garantizando la accesibilidad universal en el entorno laboral.

Desde el año 2015 desarrollamos nuestra estrategia a través de un Programa Global implantado en todos los países que contiene medidas para potenciar la verdadera inclusión de este colectivo en la empresa.

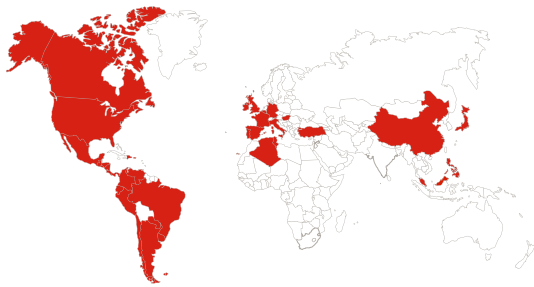
A cierre del año 2023 en MAPFRE contamos con un 3,9 % de personas con discapacidad en plantilla cumpliendo nuestro compromiso público en esta materia.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO*



(*) En EE. UU. no es obligatorio declarar situación de discapacidad. Datos de plantilla BRASILSEG y FUNESPAÑA excluidos.

PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD



*Diversos
somos
Únicos*

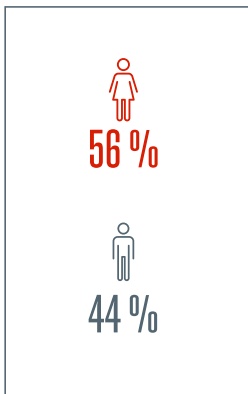


Actuaciones de Sensibilización

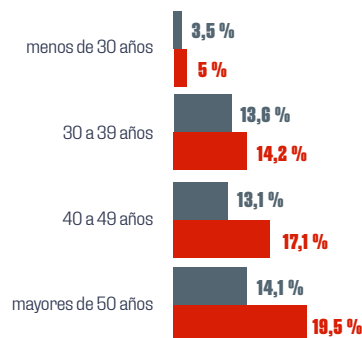
- 224 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad.
- 21 charlas y actividades de sensibilización.
- 49 noticias en la intranet.
- 7.621 empleados de todo el mundo han realizado el Programa Global de Discapacidad de MAPFRE "Miradas sin etiquetas"

8,3 sobre 10

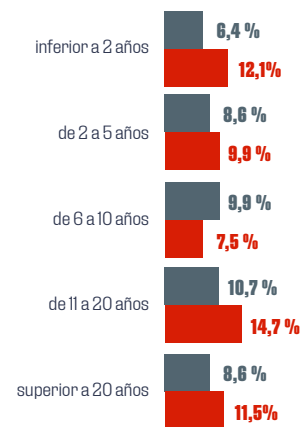
Valoración del impacto percibido de la integración laboral de personas con discapacidad



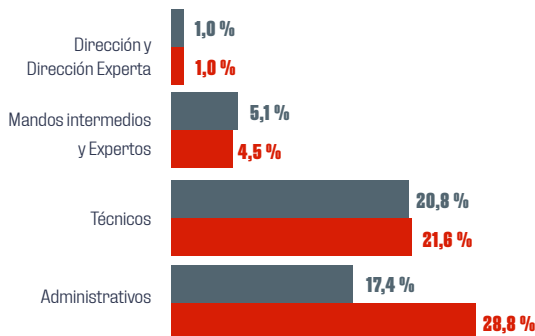
GRUPOS DE EDAD



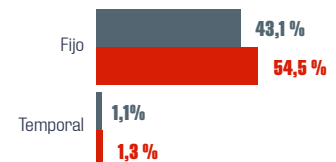
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



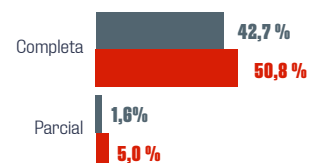
NIVEL DE PUESTO



TIPO DE CONTRATO



TIPO DE JORNADA



*Datos de plantilla en EE.UU. (no es obligatorio declarar situación de discapacidad) y en BRASILSEG y FUNESPAÑA excluido.

International Labour Organization



MAPFRE está adherida desde el 2021 a la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 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. Durante este año hemos participado en diversas iniciativas de la red, entre las cuales se encuentra un encuentro junto a la Red Mujer & Empresa OIT – América Latina y Caribe.

Modelo de medición de impacto de la integración de personas con discapacidad

MAPFRE cuenta con una metodología propia para medir el impacto de la integración sociolaboral de las personas con discapacidad que trabajan en la compañía y conocer en qué medida contribuye a mejorar su calidad de vida.

En 2023, 112 empleados con discapacidad con una antigüedad menor a 3 años de 10 países donde opera el grupo han valorado a través de una encuesta, que su integración laboral ha contribuido a mejorar su calidad de vida con una puntuación de 8,3 sobre 10, gracias al entorno laboral inclusivo que predomina en la empresa. En dicha encuesta, se han evaluado dimensiones específicas como el bienestar físico, material o emocional, así como la calidad de sus relaciones interpersonales y sociales y su desarrollo profesional dentro de la compañía.

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



Otras acciones en discapacidad

Con el fin de consolidar entre los empleados una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la discapacidad y a la inclusión, se han realizado las siguientes acciones:

- Durante el 2023, 7.621 empleados de todo el mundo han realizado el Programa Global de Discapacidad de MAPFRE "Miradas sin etiquetas".
- Se han desarrollado un charlas, talleres y otras actividades durante la Semana MAPFRE.
- Se han publicado 49 noticias globales sobre discapacidad en la intranet corporativa con el objetivo de sensibilizar a la plantilla.
- Hemos celebrado el Día Internacional de Personas con Discapacidad con la publicación de noticias y contenidos a nivel global durante toda la semana, con el objetivo de generar una cultura sensible a la discapacidad.
- Durante la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron un total de 21 charlas de sensibilización en discapacidad.
- La Junta General de Accionistas del año 2023 se ha celebrado conforme a la Norma de Gestión de Eventos Sostenibles (ISO 20121) teniendo en cuenta criterios laborales, inclusivos, de respeto a la diversidad y a la protección de los derechos humanos, incluyendo la traducción simultánea a lenguaje de signos.
- En Brasil, se ha incorporado el uso del lenguaje de signos en sus eventos, reuniones y formaciones para crear entornos de trabajo inclusivos

- Los países realizan muchas otras iniciativas de sensibilización que favorecen la gestión de la discapacidad, entre las que destacan:
 - + Promueven actividades de voluntariado corporativo en las que participan personas con discapacidad, bien como participantes o como beneficiarios.
 - + Velan por la utilización de un lenguaje inclusivo, tanto en la expresión oral como escrita, y para que las personas con discapacidad estén representadas en las imágenes de las comunicaciones de la compañía (noticias, anuncios, cursos, etc.).
 - + Desarrollan charlas, talleres y otras actividades de sensibilización para la plantilla.

Con el objetivo de favorecer la integración laboral de las personas con discapacidad y promover entornos de trabajo inclusivos, se han llevado a cabo las siguientes acciones.

- Durante el 2023, se han incorporado a la plantilla 88 personas con discapacidad (incluido BRASILSEG y FUNESPAÑA) y 7 personas con discapacidad han realizado prácticas en MAPFRE.
- Se han realizado donaciones, a centros que apoyan la inserción de personas con discapacidad, por importe de 171.150,42 euros.
- Contribuimos a la generación de empleos indirectos contratando servicios o productos a empresas que emplean a personas con discapacidad, durante el 2023 hemos destinado 46.072,95 euros a centros especiales de empleo o empresas de similares características.
- Se suscriben acuerdos o convenios con entidades sin ánimo de lucro que trabajan por la inclusión de personas con discapacidad para conceder becas/prácticas a personas con discapacidad.
- De las medidas de integración laboral de personas con discapacidad realizadas por los países destacan principalmente:
 - + Contemplan, en los protocolos de emergencia, las necesidades de todas las personas con discapacidad (considerando que una persona con discapacidad puede verse afectada en el momento de un evento de emergencia).
 - + Establecen alianzas y acuerdos de colaboración con entidades especializadas para la integración laboral de personas con discapacidad.
- En España, se desarrollan:
 - + **Programas de integración de personas con discapacidad a través de la Fundación KONECTA**, Programa Familiares, que ofrece orientación laboral, a los familiares con discapacidad, de los empleados de MAPFRE en España. Se trabaja en un itinerario personalizado para cada persona con discapacidad con el objetivo de aumentar sus posibilidades de inserción laboral. Desde el inicio, el programa ha ofrecido apoyo a 103 familiares de empleados con discapacidad y se han logrado 81 contratos laborales. En 2023, se ha dado apoyo a 40 personas (18 están contratadas, 1 en fase de empleo y 21 en fase de formación). En este año 2023 se han materializado 7 nuevos contratos laborales.
 - + **MAPFRE mantiene vigente el convenio suscrito en el año 2014 con Fundación Once** para la integración laboral de personas con discapacidad.
 - + **Los empleados que tienen reconocida una discapacidad tienen en la intranet toda la información que precisan ante esta situación y cómo gestionarlo.** MAPFRE tiene recogido en su convenio colectivo una ayuda económica para aquellos empleados a los que les sobrevenga una discapacidad igual o superior al 33%, y ayudas económicas para los empleados que cuenten con familiares con discapacidad a su cargo.

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias:

- Se han desarrollado 224 actividades de voluntariado destinadas dirigidas a personas con discapacidad, contribuyendo así al ODS 10 “Reducción de las Desigualdades”.
- Las medidas destacadas en los países que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad son:
 - + Contemplan en los planes de prevención de riesgos laborales las circunstancias y necesidades de las personas con discapacidad.
 - + Revisan la accesibilidad de los centros de trabajo y elaboran una propuesta para realizar las adaptaciones necesarias y así garantizar la accesibilidad universal.

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 las fortalezas y capacidades de todo el talento disponible con independencia de la edad.

Además, se facilita que todos los empleados aporten y enriquezcan el trabajo con sus diferentes perspectivas y que se implanten modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades específicas de los clientes y trabajadores.

Con 30.873 personas en la compañía, consideramos que todas las edades son necesarias y que contar con equipos formados por distintas generaciones es un factor que repercute directamente en la competitividad, creatividad, innovación, eficiencia y sostenibilidad.

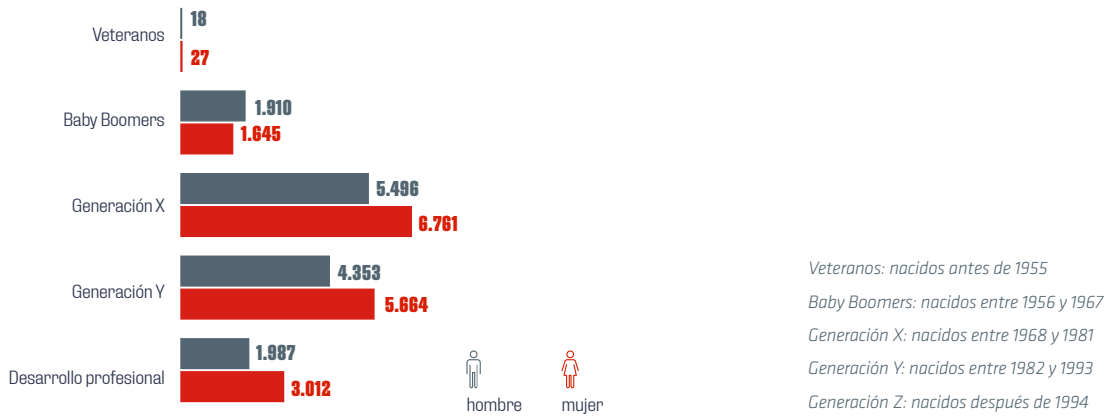
Actualmente, nuestra plantilla está formada por 45 mayores de 66 años (‘Veteranos’); 3.555 personas entre 66 y 55 años (Baby Boomers); 12.257 personas entre 54 y 41 años (Generación X); 10.017 empleados entre 40 y 29 años (Generación Y), y 4.999 de menores de 28 años (Generación Z).

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024, MAPFRE favorece la colaboración de personas de diversas generaciones teniendo en cuenta las diferentes perspectivas para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Contamos con un catálogo global de medidas en diversidad generacional para fomentar la convivencia intergeneracional.

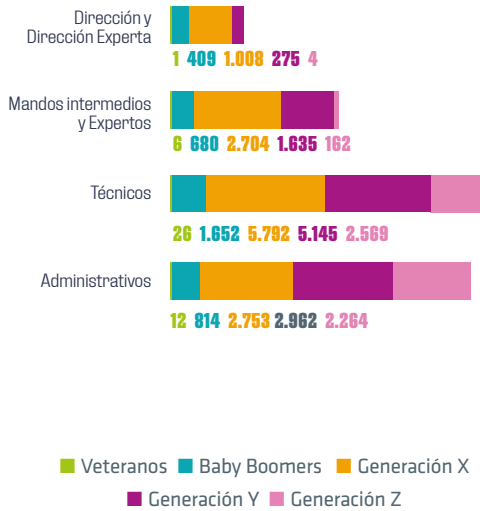
Anualmente realizamos una medición global en materia de diversidad generacional: para identificar si se produce algún sesgo o discriminación por cuestiones de edad en las promociones y, en el caso de que fuera así, poner en marcha acciones para corregirlo.

- **El 5,4 % de los promocionados son veteranos y Baby Boomers** (nacidos hasta 1967).
- **El 42,7 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación X** (nacidos desde 1968 hasta 1981).
- **El 37,2 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación Y** (nacidos desde 1982 hasta 1993).
- **El 14,7 % de los promocionados son empleados promocionados de la Generación Z** (nacidos a partir de 1994).

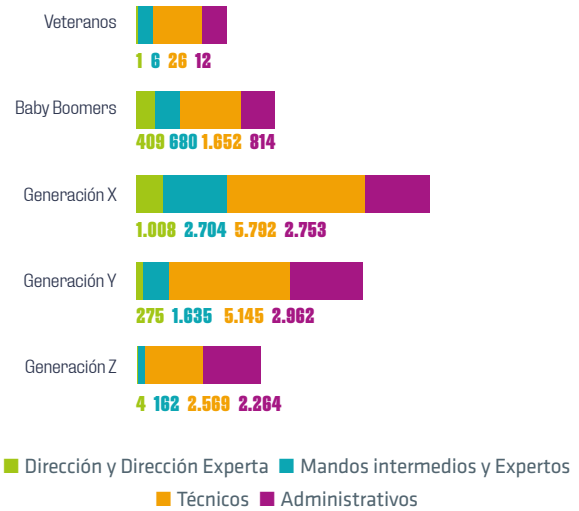
GENERACIONES POR GÉNERO



GENERACIONES POR NIVEL DE PUESTO



NIVEL DE PUESTO POR GENERACIONES



Proyecto AGEING

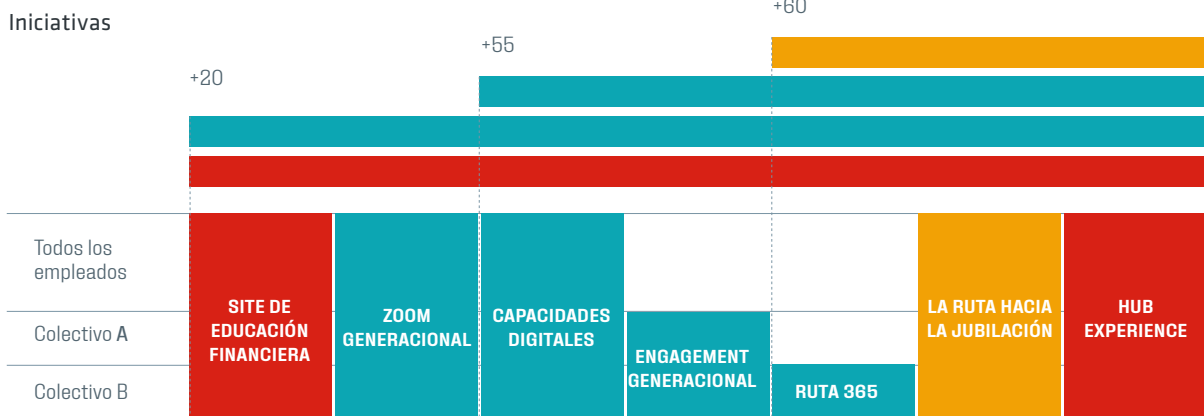
En el año 2020 se comenzó a desarrollar el Proyecto Ageing en España, que tiene como principal objetivo consolidar un entorno en el que se aproveche todo el talento disponible en la empresa con independencia de su edad, teniendo en cuenta los retos que se plantean en la organización, y reducir las barreras que puedan existir.

Para ello, se realizó un diagnóstico de la situación de la estructura generacional de la plantilla y una encuesta al talento de MAPFRE mayor de 50 años. Con los resultados del diagnóstico, se elaboró el plan director del Proyecto Ageing, que engloba las siguientes 7 iniciativas que pusimos en marcha en el año el 2022 y continuaron en 2023:

- Transición a la jubilación:
 - **Espacio senior:** un espacio en la intranet en el que se ponen a disposición recursos para acompañar a las personas que están próximas a la jubilación. El 72,3 % de los empleados mayores de 60 años han valorado este espacio por encima de 7 sobre 10.

- Síte de educación financiera:** todos los empleados tienen acceso a un espacio en que encuentran recursos sobre cultura financiera con el fin de contribuir a su futuro bienestar económico.
- Fomento del talento senior:**
 - Zoom generacional:** análisis de la diversidad generacional en los distintos procesos de recursos humanos con el fin de verificar que no se producen sesgos ni barreras en la igualdad efectiva de oportunidades para ningún colectivo por razón de edad.
 - Capacidades digitales:** programa de refuerzo en capacidades digitales a través del Aula de Conocimientos Técnicos Digitales. Durante 2023 se han seguido reforzando las capacidades digitales, con contenidos formativos relacionados con conocimientos y herramientas digitales, metodologías ágiles y desarrollo de habilidades digitales. Ha habido más de 45 programas relacionados con estos contenidos. Se han inscrito 1.165 empleados mayores de 55 años.
 - Engagement generacional:** programa para el aprovechamiento del conocimiento y experiencia del talento mayor de 55 años, a través de su participación en procesos de mentorización y como formadores internos y externos. Durante el 2023, se han desarrollado 6 MAPFRE Talks sobre las siguientes temáticas: bienestar financiero, seguridad de los dato, diseño de la estrategia de MAPFRE, innovación, gestión del talento y seguro de viajes.
 - Ruta 365:** dirigida a personas mayores de 60 años referentes en su ámbito, con amplia experiencia en gestión y conocimiento en una determinada materia. A través de esta ruta podrán ir liberando progresivamente el tiempo que dedican a sus actuales tareas para focalizarse en la generación de conocimiento, el diseño de proyectos, la prescripción de tendencias y en la venta externa de la marca.
- Flexibilidad:**
 - La Ruta hacia la jubilación:** programa de desvinculación progresiva a partir de los 60 años.

PROYECTO AGEING



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.

- **Programas de apoyo en la transición a la jubilación**
MAPFRE ofrece a los empleados un programa de apoyo en la transición hacia la jubilación denominado Experiencia Senior, que es una de las 7 iniciativas del proyecto Ageing desarrollado en España con el que se da respuesta a algunas de las principales inquietudes que en la etapa previa a la jubilación se pueden presentar. Este programa ofrece:
 - **Sensibilización y acompañamiento.** conocer la experiencia de otras personas que han pasado por el proceso de la jubilación, a través de charlas de sensibilización desarrolladas por la asociación SECOT, una entidad formada por profesionales, directivos y empresarios seniors que transmiten, a través de conferencias inspiradoras, su experiencia personal en ese proceso hacia la jubilación que supone dejar atrás la actividad laboral para iniciar una nueva etapa vital.
 - **Atención psicológica.** Orientación y/o asesoramiento psicológico para trabajar ciertas funciones y hábitos que permitan a los empleados estar preparados y disfrutar de esta nueva etapa.
 - **Asesoramiento financiero.** Servicio específico de asesoramiento para una buena organización y planificación financiera.
 - **Voluntariado.** Proyectos sociales en los que colaborar y continuar desplegando el espíritu solidario.
 - **Oportunidades formativas.** Ofrecer acceso a información detallada sobre las universidades o aulas que tienen programas para adultos mayores (senior), así como la oferta de temáticas y modalidades de formación.
 - **Emprendimiento.** Ofrecer la oportunidad de conocer, a través de distintas charlas, la experiencia de otras personas que han puesto en marcha su propio proyecto.
 - **Centro de Investigación Ageingomics.** Este centro, que pone en valor la contribución social de la generación senior, y ofrece distintas publicaciones de interés para el colectivo.

Observatorio Generación y 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. Durante el 2023 hemos estado colaborando, junto a otras empresas en un Modelo Global de Gestión de la Diversidad, una herramienta para ayudar a las organizaciones en la gestión de sus plantillas desde una perspectiva amplia.

Colaboración con la Fundación Seres

MAPFRE participa activamente en los talleres que organiza la Fundación Seres para las distintas empresas adheridas. Se realizan talleres con el objetivo de 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.

Durante este año, la Fundación SERES y el Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional de Fundación IE presentaron el informe "Colaboración Intergeneracional frente a los Retos de la Transición Demográfica" en el que participamos.

Código de Principios de Diversidad Generacional del Observatorio Generación y 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.

Carrera y talento senior 2022

MAPFRE lidera el ranking de empresas del IBEX 35 más “con mayor compromiso real y a largo plazo en gestión del talento sénior”, según el Informe Carrera y Talento Sénior 2022, que analiza el nivel de transparencia y buen gobierno que realizan las empresas del selectivo español sobre el colectivo de personas mayores de 50 años.

El informe destaca las mejores prácticas de las empresas analizadas. Entre ellas señala el proyecto Ageing, que MAPFRE desarrolla desde 2020 con el objetivo de fomentar el talento sénior (mayores de 55 años), la flexibilidad laboral y la preparación para la transición a la jubilación, considerando aspectos como la previsión social, la salud y el voluntariado.

El informe, que promueve la Fundación Haz analiza 15 indicadores sobre estas personas, entre ellos, la diversidad generacional, el nivel de contratación y selección, la remuneración, medidas concretas para evitar la discriminación y sesgos en los procesos de contratación, porcentaje de equipos multigeneracionales y medidas previas al cambio de etapa que tienen que ver con la salud y la jubilación, por ejemplo.

Acciones llevadas a cabo en materia de diversidad generacional

- Curso de formación sobre “Liderazgo Intergeneracional” a través de la Universidad Corporativa, que tiene como objetivo aportar las claves para potenciar la capacidad de liderar equipos de diversas generaciones, adaptando el estilo de liderazgo a cada perfil, aprovechando las diferencias y tratando de minimizar las dificultades culturales que puedan aparecer.
- En MAPFRE nos hemos sumado al Día Internacional de las Personas de Edad, para tomar conciencia sobre la prolongación de la vida y el valor que esto tiene; la necesidad de trabajar para lograr sociedades inclusivas, integradoras y más justas y con el objeto de reflexionar sobre la importancia de desarrollar políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad.
- Durante Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron acciones relacionadas con la diversidad generacional.
- Además, los países despliegan muchas otras iniciativas para la gestión de la diversidad generacional. Entre otros:
 - + Velar por la utilización de un lenguaje inclusivo con el objetivo de que todas las personas trabajadoras de cualquier edad se sientan representadas.
 - + Desarrollar acciones para la atracción e incorporación de talento joven en MAPFRE
 - + Ofrecer formación a todos los equipos de selección para que durante los procesos de selección no exista ningún sesgo por motivos de edad.

DIVERSIDAD DE ORIENTACIÓN SEXUAL

En MAPFRE estamos comprometidos con el respeto y la protección de los derechos humanos y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que, entre otros objetivos, buscan fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, valorando el talento y a las personas sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual. Los objetivos de MAPFRE en materia de diversidad de orientación sexual para el ciclo estratégico 2022-2024 son:

- Favorecer un entorno laboral inclusivo para todas las personas, con independencia de su orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en materia de Diversidad LGBTI.

Para cumplir con estos objetivos, contamos con un catálogo global de medidas en diversidad LGBTI.

Estamos adheridos a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI. Estas normas 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.

Además, MAPFRE en España está adherida 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 150 entidades, es la primera red de empresas, personas expertas y personas aliadas en materia de Diversidad e Inclusión (D&I) LGBTI en España.

Acciones

MAPFRE participó durante la semana del Orgullo con diversas acciones en distintos países. En España se entregaron pulseras con la bandera del orgullo en 13 centros de trabajo. A nivel global publicamos varias noticias en el Espacio Personas de la Intranet global con el objetivo de recordar nuestro Código ético, nuestra Política de Diversidad y nuestra adhesión a las Normas de Conducta de la ONU. También publicamos nuestro vídeo “be yourself” sobre LGBTI.

Con el objetivo de visibilizar nuestro compromiso con la diversidad LGBTI en la empresa, participamos en eventos públicos junto a otras empresas. Este año en España participamos en la mesa redonda “Gestión empresarial de la diversidad por orientación sexual e identidad/expresión de género” organizada por la Cámara de Comercio de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

- Durante la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron actividades de información y sensibilización.
- Además, los países despliegan muchas otras iniciativas para la gestión de la diversidad de orientación sexual, destacan entre otros:
 - + Revisión de todas las herramientas y procedimientos de selección y contratación para que no exista ningún tipo de discriminación por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género.
 - + Formación de los equipos de selección en temas de sesgos inconscientes y normalización del colectivo LGBTI.
 - + Publicación de noticias, artículos, entrevistas, post o reportajes.



DIVERSIDAD CULTURAL Y RACIAL

En MAPFRE convivimos 30.873 personas de 81 nacionalidades lo que otorga una gran diversidad cultural al grupo que nos complementa y nos enriquece, como empresa y a cada profesional que forma parte de la compañía formando equipos más innovadores y creativos y ofreciendo el talento necesario para el negocio. Promovemos la movilidad internacional, en 2023 67 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 18 países y han sido destinados a 17 países.

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 el objetivo en materia de diversidad cultural y racial es favorecer un entorno laboral inclusivo donde se respete a todas las personas con independencia de su cultura, procedencia, ideología, religión...

Acciones

- Curso de Formación sobre “Mejora tu competencia intercultural para trabajar en entornos diversos”, disponible en la universidad corporativa. El curso aporta las claves para mejorar el autoconocimiento y sensibilidad interculturales para superar los propios sesgos y aprender a adaptarse a trabajar en entornos diversos y multiculturales. Y proporcionar las bases para potenciar las relaciones interpersonales de diferentes perfiles generacionales, nacionales, culturales, etc.
- Durante la Semana MAPFRE se celebraron actividades en torno a la diversidad cultural y racial.
- Nos hemos sumado a los siguientes Días Internacionales con distintas acciones para apoyar la diversidad cultural y racial:
 - + **21 de febrero.** Día Internacional de la lengua materna
 - + **21 de marzo.** Día internacional de la eliminación de la discriminación racial
 - + **21 de mayo.** Día Mundial de la diversidad cultural para el diálogo y el desarrollo

Viajamos contigo

MAPFRE a través de su web “Viajamos contigo”, informa y apoya a los empleados durante sus viajes. con contenidos y consejos de utilidad, entre otros sobre seguridad y salud, del país al que se va a viajar. Si se va a realizar un viaje de carácter laboral. El empleado registra previamente los datos de su viaje en esta web para contar con el respaldo de un equipo humano que le ayudará si surge alguna contingencia durante el viaje.



4

FLEXIBILIDAD Y COMPENSACIONES

**Marcos García March****DIRECTOR CORPORATIVO DE NEGOCIO DIGITAL**

La flexibilidad es una cualidad en alza en cualquier organización empresarial porque sintetiza la capacidad de adaptación a cambios, la habilidad de reorientarse rápidamente a las expectativas de los clientes, al entorno competitivo y legislativo, y la capacidad de integrar innovación y transformación a todos los niveles. Aquellas empresas que se adaptan rápidamente a los cambios no solo sobreviven, sino que prosperan, innovan y crecen.

Aunque es difícil establecer una medida de los beneficios que reporta la flexibilidad debido a la complejidad y la multitud de factores que influyen en el rendimiento empresarial, existen varios estudios e investigaciones que sugieren una relación positiva entre la flexibilidad y los resultados empresariales. Algunos de los beneficios asociados con la flexibilidad empresarial son la mejora de la productividad, el aumento de la satisfacción y retención de empleados, el acceso a un talento más amplio, la capacidad de innovación, y, en general, una resiliencia organizacional por ser capaces de adaptarse al cambio, ajustar sus operaciones y estrategias más rápidamente para enfrentar desafíos inesperados.

Con todo, la flexibilidad debe ser cuidadosamente gestionada para alinearse con los objetivos y la cultura de la empresa, que debe mantener un nivel de estructura y coherencia en sus operaciones. Son varias las dimensiones en las que hemos ganado flexibilidad en MAPFRE. A nivel estratégico, hemos adaptado prioridades, focos y oportunidades con diferentes grados de incertidumbre. A nivel operativo, se han modificado procesos y sistemas de trabajo. A nivel organizativo, se han aplanado estructuras y se ha puesto mucho énfasis en los equipos de trabajo transversales, fomentando también rotaciones horizontales. En torno a la cultura empresarial, que es otro de los aspectos que contribuyen a ganar flexibilidad, se ha fomentado el aprendizaje continuo y autoevaluado, la predisposición a probar, experimentar, y la capacidad de proponer y aceptar cambios en la manera de hacer las cosas.

Un factor fundamental y decisivo en el éxito de una organización es el talento, sus empleados. La combinación de tecnologías digitales de uso universal que transforman la forma en que trabajamos, la evolución de las expectativas de los empleados y su exposición a sociedad tan dinámica requieren de adaptaciones en el entorno laboral: horarios flexibles, esquemas híbridos de trabajo, herramientas de *digital workplace*, equipos transversales con metodologías ágiles y capacidad de decisión e impacto inmediato, información disponible y abierta, y muchas más, pero complementadas con garantías de desconexión y privacidad, aportan valor tanto al empleado como a la organización.

En conclusión, la flexibilidad se ha convertido en un pilar fundamental para MAPFRE, permitiéndonos no solo responder con agilidad a los desafíos del mercado, sino también cultivar un ambiente laboral que valora y potencia el talento humano. Al abrazar la flexibilidad en todas sus dimensiones, MAPFRE se asegura de estar siempre un paso adelante, listos para transformar cada desafío en una oportunidad de crecimiento y aprendizaje continuo. Con esta filosofía, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad a largo plazo, asegurando que MAPFRE no solo se adapte a los cambios, sino que los lidere en la industria.

FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD ORGANIZACIONAL

MAPFRE es una organización ágil y flexible que apuesta por las nuevas formas de trabajar, y entiende que la comunicación, la colaboración, la gestión del conocimiento, el acceso a la información y la mejora de la productividad son fundamentales en todos los países donde operamos. Disponemos de fórmulas y productos que nos permiten lograr flexibilidad, agilidad y eficiencia organizativa, como el Modelo de gestión por proyectos, Digital Workplace y el Modelo híbrido de trabajo en remoto, que, combinados con las nuevas tecnologías, nos permiten aportar valor a las personas y a la organización.

Organización

Para entender las necesidades del negocio y adaptar nuestra estructura organizativa en los países, contamos con una metodología global, el Protocolo de Evolución de plantilla, que nos permite identificar la relación de las personas dedicadas a una actividad concreta con la evolución de dicha actividad y la tipología de negocio. Asimismo, con el fin de favorecer una estructura organizativa más eficiente y la toma de decisiones más ágil en MAPFRE se busca optimizar el número de empleados con mando existentes, entendiendo por mando aquellos que gestionan a otros empleados. El índice de jerarquización a cierre de 2023 es 16,5 %, con una mejora de 0,7 puntos porcentuales respecto a 2022.

Nuevas formas de trabajar

El 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 la manera en la que colaboramos e invertir de forma más eficiente nuestro tiempo de trabajo, tanto individualmente como en equipo

El despliegue de herramientas colaborativas utilizadas para la implantación de las nuevas formas de trabajar ha alcanzado a 26.557 empleados y 37 países. Se incluyen soluciones de correo electrónico, audio y videoconferencia, chat y trabajo en equipo, gestión de tareas personales y grupales, gestores documentales y de conocimiento, entre otras.

Para garantizar la eficacia de la gestión del cambio de Digital Workplace, disponemos de un *site* que permite divulgar consejos, novedades, buenas prácticas y consultas habituales ligadas a nuestras herramientas y escenarios de productividad. Como parte de la estrategia de adopción, se ha facilitado a los empleados una herramienta que semanalmente les informa de sus hábitos de trabajo (tiempo destinado a las reuniones, al foco y concentración, a los canales usados para comunicarse, red de contactos frecuente, de manera que puedan reflexionar sobre ellos, y adoptar acciones correctivas. Combinado con las métricas, se realizan encuestas y *focus group* que permiten detectar elementos que frenen la adopción y establecer campañas formativas y/o de comunicación para mejorar en los nuevos hábitos y en el uso de herramientas. Todo ello buscando ser más colaborativos, autosuficientes y eficaces tanto en las actividades individuales como en las de equipo (proyectos, procesos...).

Por otro lado, en los últimos años se ha fomentado el trabajo por proyectos orientado a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía. Además de generar un modelo operativo de gestión por proyectos, en 2023 se ha definido e implementado una Norma de planificación estratégica, que busca entre otras cosas conseguir una mayor capacidad para priorizar los proyectos en función del impacto esperado. La norma ha modificado el modelo de gestión, dando más peso a metodologías de priorización y de gestión de la capacidad.

Los aspectos básicos del modelo, como la formación, metodología, responsabilidades y roles de los diferentes miembros de un equipo de trabajo de proyecto, así como herramientas. El modelo se ha desplegado en 7 países, con un total de 501 proyectos y 1.534 empleados asignados, y desde 2021 han recibido formación asociada a proyectos un total de 3.574 empleados.

En MAPFRE contamos con un modelo global de trabajo híbrido, que combina el trabajo presencial y el trabajo en remoto. Este modelo incluye trabajo presencial en la oficina, trabajo en remoto varios días a la semana y teletrabajo todos los días de la semana. Este modelo busca ser un mecanismo de organización del trabajo que potencie la motivación y el compromiso de las personas que formamos parte de la compañía, mejorando de este modo la productividad, la agilidad y la eficiencia. Se ha implantado ya en 16 países.

MAPFRE cuenta con un Código Telemático como instrumento que detalla cómo debemos utilizar los medios informáticos y telemáticos de los que disponemos para desarrollar nuestro trabajo en MAPFRE.

Este código regula los derechos digitales en el ámbito laboral, como la desconexión digital, la intimidad en el uso de dispositivos digitales y videovigilancia, así como grabación de sonidos y sistemas de geolocalización. Actualmente, el Código Telemático se encuentra implantado en todos los países.

De forma periódica, se publican en la Intranet Corporativa noticias y videos relativos a las nuevas formas de trabajar, dirigidos a sensibilizar y concienciar a la plantilla sobre el uso de los medios tecnológicos.

Desconexión digital

MAPFRE cuenta con una Política reguladora de la desconexión digital, 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 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 campañas de sensibilización relacionadas con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.



Como no podía ser de otra manera, al despliegue del Digital Workplace y del Modelo global de trabajo híbrido, le han acompañado estrategias de renovación del puesto de trabajo que garantizan que nuestros empleados, atendiendo a las necesidades de los diversos perfiles de cada empresa, puedan trabajar desde cualquier ubicación. Esta estrategia incluye, además de la dotación de ordenadores portátiles y telefonía móvil, el despliegue de soluciones de trabajo remoto y software que garantice la seguridad de los accesos y de la información de la empresa y de cláusulas de uso de dispositivos móviles para

poder realizar un uso seguro de las soluciones corporativas desde smartphones y tablets personales. A cierre de 2023, el 85,87 % de los empleados disponen de ordenadores portátiles con conexión remota (datos consolidados entre las empresas de Estados Unidos, España, Brasil, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, MAPFRE RE, MAWDY Asistencia en España y MAPFRE Global Risks).

COMPENSACION Y RECONOCIMIENTO

MAPFRE establece remuneraciones adecuadas y competitivas para cada persona, según su función/puesto de trabajo, sus méritos y desempeño, diseñadas teniendo en cuenta la regulación aplicable y garantizando la igualdad y no discriminación. El modelo de retribución se enfoca en la productividad y en la generación de valor añadido, con flexibilidad para su adaptación a los distintos colectivos y circunstancias de un mercado de talento cada vez más exigente.

MAPFRE tiene sólidamente implantada una Política de Remuneraciones, que es conocida por todos los empleados. La retribución es un elemento motivador y de satisfacción, que permite alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia de la empresa.

Esta Política promueve, una adecuada y eficaz gestión del riesgo, incluidos los riesgos de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobernanza), así como los conflictos de intereses. En este sentido, se recoge el tratamiento específico de la remuneración de los colectivos de dirección y de aquellos con especial incidencia en el perfil de riesgo de la entidad.

La retribución de cada persona se ajusta a cada país y entorno, 23 países disponen de sistemas de contraste mediante encuestas de mercado que permiten ofrecer y mantener las retribuciones más adecuadas a las funciones desarrolladas, a la trayectoria profesional.

Otros componentes además de la retribución fija son la remuneración variable, programas de reconocimiento, beneficios sociales y complementos específicos aplicados por la función.

En relación con la remuneración variable, MAPFRE cuenta con diferentes modalidades: retribución anual por objetivos, incentivos a medio y largo plazo, comisiones y bonus. En este ejercicio, 26.931 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 87,23 % de la plantilla mundial.

Beneficios

MAPFRE ofrece a los empleados beneficios sociales, que forman parte del “salario emocional”. Son productos y servicios con los que la compañía remunera a los empleados para fomentar su bienestar y ofrece ayudas adaptadas a sus necesidades personales y familiares de cada momento. Estos beneficios se definen y gestionan en cada país. Los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal, y su jornada sea a tiempo completo o parcial. El importe destinado en 2023, a beneficios sociales ha sido de 183,85 millones de euros.

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,9 %
Sistemas de previsión social (Plan de pensiones y seguro de ahorro)	69,6 %
Seguro de vida	96,2 %
Bonificaciones en seguros	69,6 %
Premio de permanencia en la empresa	29,9 %
Ayuda escolar para guardería/escuela infantil/educación preescolar, educación obligatoria y más allá de la obligatoria de los hijos	34,2 %
Premio de natalidad	3,3 %
Compensación por comida	92,3 %
Préstamos	15,3 %

Además de los beneficios antes indicados, se conceden otros de distinta naturaleza que ayudan a que los empleados puedan cubrir diversas necesidades: cobertura por incapacidad, discapacidad e invalidez, ayudas de estudios de empleados, ayuda para cónyuge e hijos con discapacidad, obsequio de navidad, premios, anticipos, participación accionarial, y otros.

De manera especial, MAPFRE promueve la educación financiera entre todos los empleados y los sistemas de previsión social, incentivando el ahorro a largo plazo y garantizando así un complemento a la jubilación por medio de diversos planes. 13.703 empleados han accedido a contenidos sobre Educación Financiera a lo largo del 2023.

También se facilitan ayudas económicas a empleados con situaciones personales especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2023, el importe de estas ayudas ha ascendido a 572.000 euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 1,1 millones de euros, de los cuales 1.101.282 euros son bonificaciones para el seguro de salud.

Reconocimiento

MAPFRE cuenta con distintos programas de reconocimiento tanto globales como locales. Estos programas reconocen a los colaboradores por su contribución a la implantación de la estrategia, el logro de resultados extraordinarios, la resolución de eventos significativos, aportaciones innovadoras, su trayectoria profesional en MAPFRE y la aplicación de los comportamientos y valores de la compañía. En 2023, 19.990 empleados en 19 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 5.400 empleados han sido reconocidos en estos programas.

Uno de estos programas de reconocimiento es el Día de Agradecer, una iniciativa global que se desarrollamos desde hace más de una década y a través de la cual anualmente invitamos a los empleados a dar las gracias



a sus compañeros por la colaboración que les prestan en su día a día, por el buen ambiente de trabajo que generan lo que aprenden de ellos, etc. En 2023, se intercambiaron más de 15.550 mensajes de agradecimiento.

En este ejercicio hemos actualizado nuestra plataforma de reconocimiento para hacerla más social e incluir nuevas tipologías de programas de reconocimiento. Esta herramienta está implantada ya en 15 países.

Como indicador de esta cultura del reconocimiento, anualmente preguntamos a los empleados en qué medida se sienten reconocidos por el trabajo realizado. En 2023 en resultado ha sido de un 7,5 sobre 10.

Modelo de objetivos

Con el objetivo de comunicar y alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, en MAPFRE existe un modelo de dirección por objetivos global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos (los de MAPFRE en su conjunto, los de su región/país/negocio, área/departamento), asignando un peso ajustado a la responsabilidad del puesto. Por otra parte, los puestos vinculados al área comercial disponen de un sistema propio de objetivos. De esta forma, MAPFRE orienta al 100 % de su plantilla a la gestión de su actividad por objetivos. En el año 2023 se ha sustituido el peso de los objetivos individuales en los puestos que hasta ahora los tenían (salvo para el Gestor/a de Atención Telefónica) por un aumento en el peso de los objetivos grupales, fomentando así la integración de los equipos y la colaboración en torno a sus objetivos comunes, y una mayor vinculación del empleado con la compañía. MAPFRE desarrolla el modelo de dirección por objetivos global mediante otros sistemas específicos adaptados a la actividad desarrollada, como los bonos por proyectos, OKR's (*Objectives and Key Results*), que responden a las nuevas metodologías y entornos de trabajo. En 2023, 133 personas tienen asignados un bono por proyecto. 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.

Valoración de puestos

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 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 85,59 % de la plantilla de MAPFRE en el mundo, excluyendo a los empleados de BRASILSEG y FUNESPAÑA.

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 es clave debido a los nuevos requerimientos legales que persiguen la correcta implantación de este proceso de cara a garantizar una estructura organizativa y salarial equitativa.

Planes de retribución flexible en acciones en España

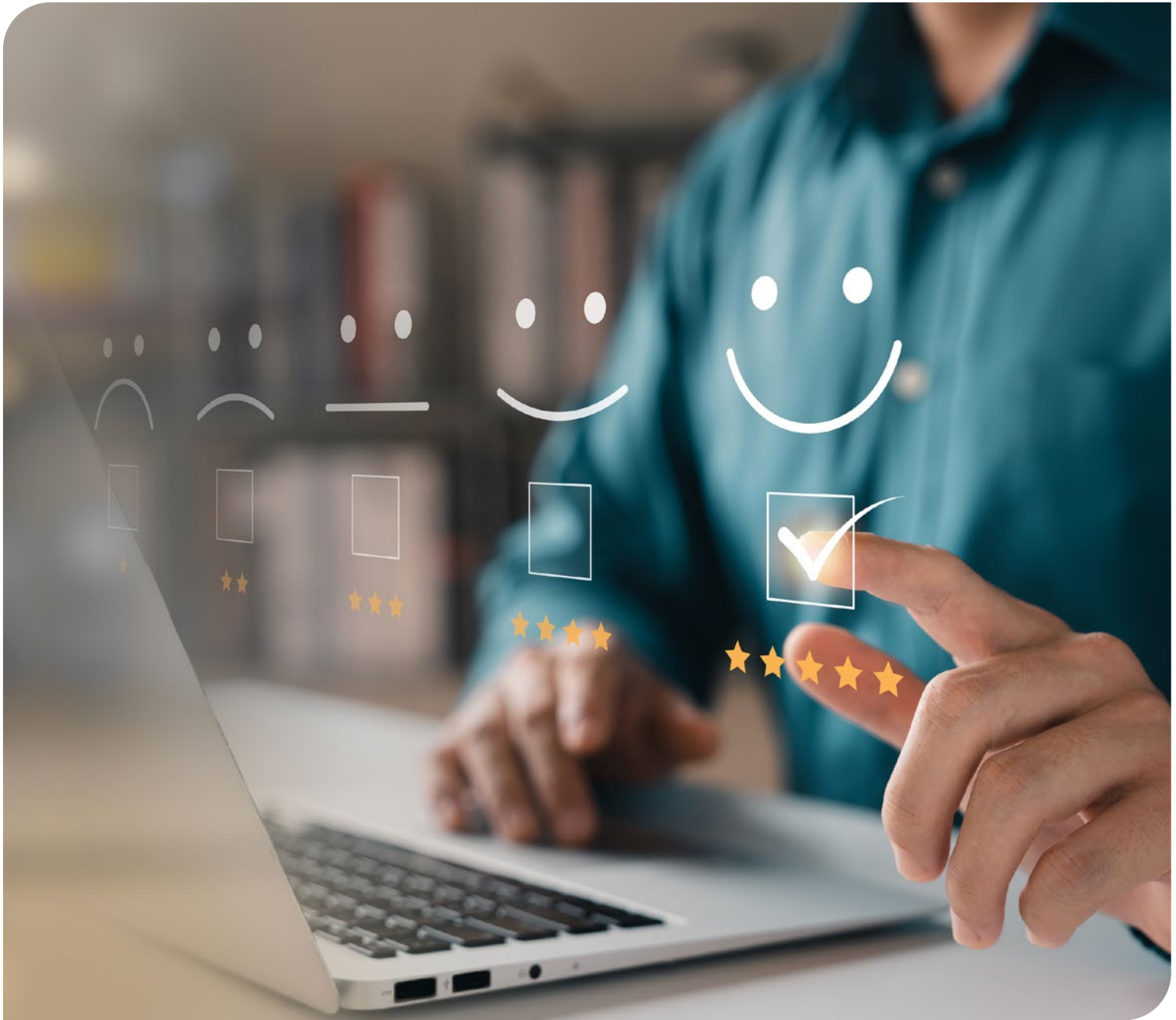
Al igual que en el año 2023, MAPFRE ha lanzado para el año 2024 un nuevo Plan de retribución flexible para empleados del Grupo MAPFRE en España, con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la Compañía.



El Plan, al igual que el anterior, ofrece la posibilidad de destinar de manera voluntaria una cantidad anual de la retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A. (entre 300 y 12.000 euros anuales). Estas acciones se irán entregando mensualmente a lo largo de 2024, libre de costes para el empleado, a través de MAPFRE Inversión. Las acciones recibidas darán derecho pleno a participar como accionistas en el dividendo futuro de la compañía, y a la aplicación del beneficio fiscal correspondiente.

Aunque esta edición, al igual que la anterior, no incluye la entrega de acciones adicionales, los solicitantes del nuevo Plan han sido un total de 1.805, un 17 % de la plantilla en España, lo que continúa reflejando un gran nivel de confianza por parte de los empleados en el futuro de MAPFRE.

En mayo de 2023, y en relación con el Plan de remuneración en acciones 2022, MAPFRE entregó a cada empleado acciones gratis en proporción a las que hubiera adquirido y mantenido hasta 31 de marzo del mismo año, con los límites previstos en dicho Plan.



5

EXPERIENCIA EMPLEADO



Raúl Costilla Prieto
**DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA COMERCIAL
Y DESARROLLO DE NEGOCIO DE MAPFRE IBERIA**

Centrarse en la experiencia de cliente ya no es suficiente en el actual entorno competitivo. El rol del empleado es clave para ello y claramente, la experiencia de cliente y la experiencia de empleado forman parte de un todo que tiene correlación directa con el negocio y los resultados positivos de la empresa.

Llevar a cabo nuestro propósito, cuidar de lo que importa a nuestros clientes y a la sociedad en general, requiere contar con el mejor talento presente y futuro. Un talento que evoluciona y que hace que nuestra compañía avance y se transforme. Para fidelizar y atraer el talento que MAPFRE necesita, contamos con una propuesta de valor diferencial que trasladamos a través de nuestra marca de empleador “MAPFRE donde tu tiempo cobra sentido” y con ella ofrecer la mejor experiencia a nuestros profesionales.

Hoy en día no podemos hablar solo de compromiso o satisfacción, necesitamos generar experiencias, pasar de lo tangible a lo emocional. Conocer lo que viven, lo que sienten, y preguntar y escuchar de manera continua a nuestros empleados, igual que preguntamos y escuchamos a nuestros clientes y a otros grupos de interés, es siempre el primer paso para avanzar. Para ello contamos con un modelo de medición de la experiencia de los empleados que nos aporta indicadores de compromiso, satisfacción y recomendación, y nos permite una medición continua de aquellos momentos en los que ofrecer la mejor experiencia es especialmente relevante. Contar con esta “voz de las personas” nos permite tomar mejores decisiones y priorizar aquellas acciones con un mayor impacto en la experiencia.

Una experiencia positiva es un factor que impacta en el compromiso y este en la generación de valor. Además, una buena experiencia, fideliza, atrae talento y contribuye, en gran medida, al bienestar de las personas, otro aspecto clave que este año se incorpora al modelo de medición, con conceptos como el sentido de propósito, la satisfacción por el trabajo realizado, el estrés y la felicidad. El bienestar se articula y se trabaja a través de todos los procesos de gestión de personas y en especial, a través de nuestro modelo de empresa saludable que está diseñado para proteger la salud y el bienestar físico y mental de todas las personas que trabajan en MAPFRE y de sus familias, tanto en el ámbito personal como en el laboral y contribuye además a nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 con la que MAPFRE está comprometida.

La experiencia del empleado dice mucho de lo que somos como empresa, hace que el empleado viva MAPFRE en primera persona y refleja el compromiso bidireccional de MAPFRE con sus empleados y su satisfacción, y el de los empleados con MAPFRE dando lo mejor de ellos mismos, con ilusión y propósito.

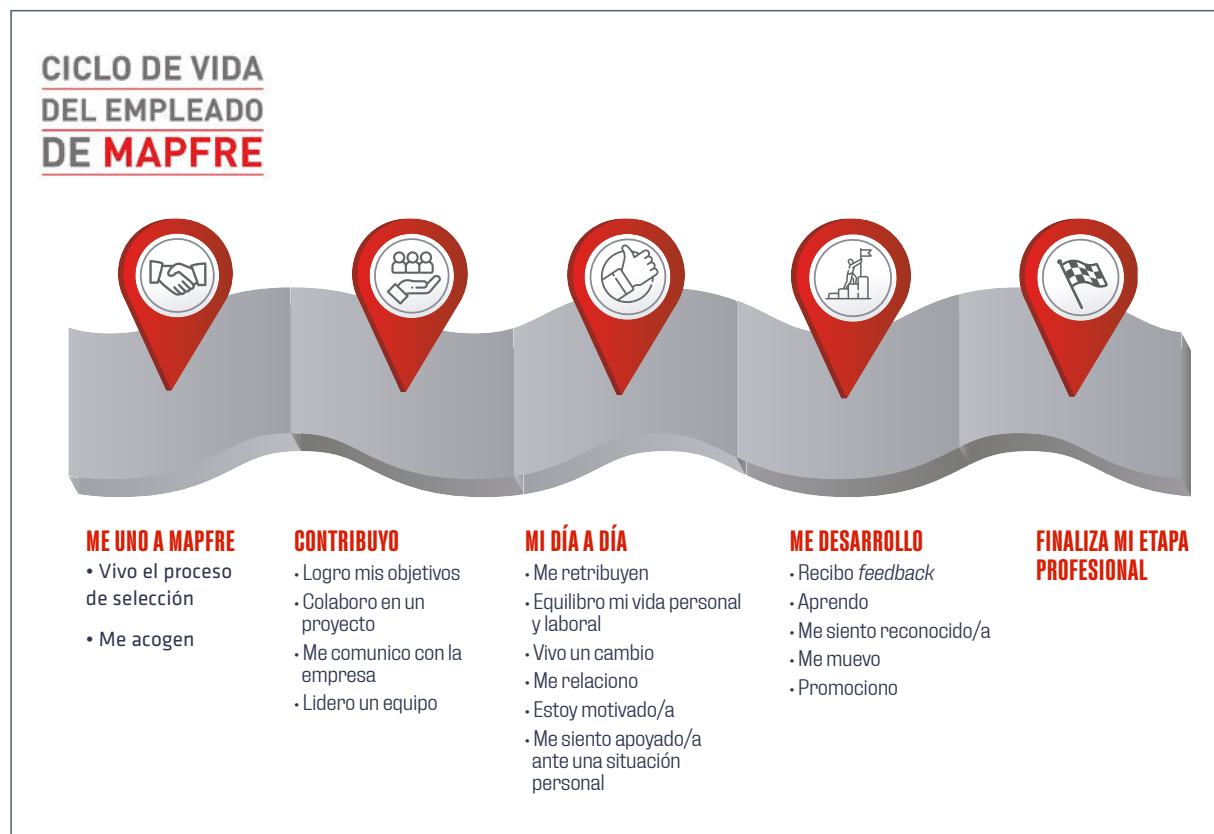
LA VOZ DE LAS PERSONAS

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.

Recogemos la voz del empleado de manera sistemática, a través de un modelo de monitorización de la experiencia en base a las interacciones de las personas con los momentos del Ciclo de Vida del empleado. Y que nos permite cuidar estos momentos que comienzan con el proceso de selección y el *onboarding* y finaliza con la salida del empleado, un proceso el de *Offboarding* que hemos rediseñado poniendo el foco en garantizar la mejor experiencia para la persona que sale de la compañía con independencia del motivo, como para sus compañeros.

Realizamos la escucha a través de:

- *Focus groups* con grupos de empleados que conforman una muestra representativa de la plantilla y/o de colectivos concretos (jóvenes, perfiles senior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etc.) y en los que se trabajan los momentos de la verdad en los que exista 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.



Esta medición continua se complementa con una encuesta que se realiza anualmente y que mide la recomendación, la satisfacción y el compromiso.

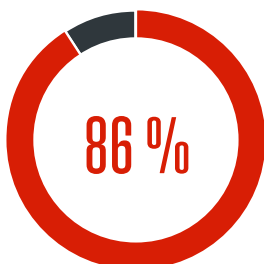
- **Recomendación de la Empresa: eNPS® Relacional:** Es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2023 se ha medido en 32 países y unidades de negocio lo que supone el 97,5 % empleados. El 86 % de los empleados trabaja en países que cuentan con un Employee Net Promoter Score muy bueno o excelente.
- **Compromiso: Employee Satisfaction Index:** Mide el compromiso del empleado mediante la valoración de los siguientes 10 elementos:

- 1. Conocimiento de los objetivos:** Conozco lo que se espera de mí en el trabajo.
- 2. Orgullo por el trabajo realizado:** Siento que mi trabajo es importante.
- 3. Reconocimiento:** Me siento reconocido por mi trabajo.
- 4. Aportación a la compañía:** Mis ideas y opiniones son tenidas en cuenta.
- 5. Recepción de *feedback* de calidad:** Recibo *feedback* de mis compañeros/colaboradores/responsable que me ayuda crecer profesionalmente.
- 6. Oportunidades de desarrollo:** Cuento con oportunidades para desarrollarme profesionalmente.
- 7. Colaboración:** Siento que puedo contar con la colaboración de los demás.
- 8. Herramientas:** Dispongo de los recursos y herramientas para hacer mi trabajo
- 9. Cuidado:** Siento que esta empresa se preocupa por mi como persona.
- 10. Orgullo por la huella social:** Siento orgullo por cómo mi empresa contribuye a la sociedad.

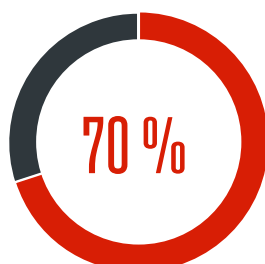
En el año 2023 el índice de compromiso ha sido 70 %, que corresponde con el porcentaje de empleados que ha valorado las diez variables analizadas con una puntuación media de 8, 9 o 10.

- **Índice de Recomendación del jefe: Leader Index.** Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2023, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10.

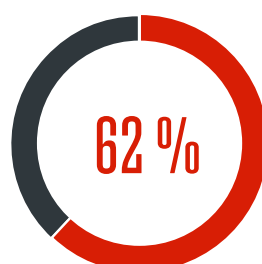
ENPS®
Probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar.



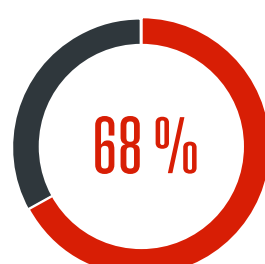
ESI
Nivel de compromiso de los empleados con la empresa.



LEADER INDEX
Nivel en que un empleado recomendaría a su jefe.

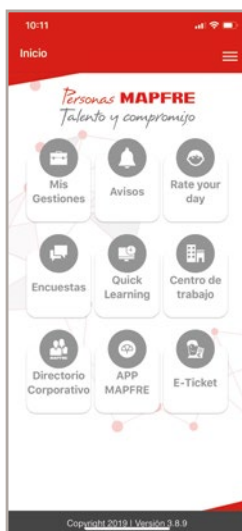
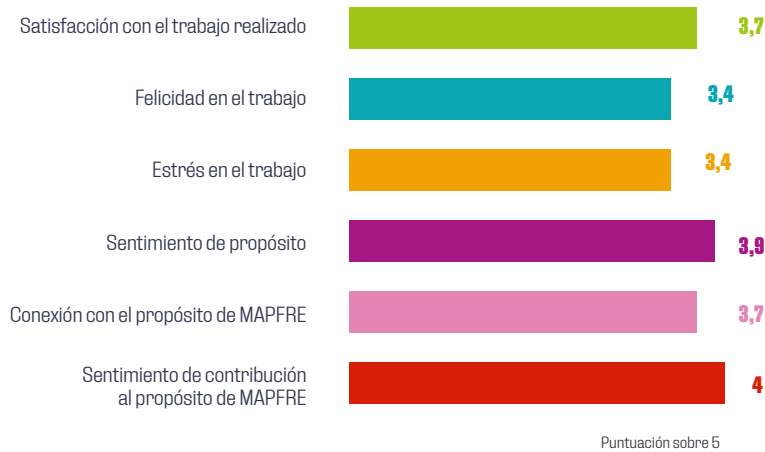


COMPANY SATISFACTION
Grado de satisfacción general con MAPFRE en este momento.



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.

Nuestro modelo de medición nos permite conocer también el clima laboral a través de una serie de cuestiones que el Movimiento Mundial por el Bienestar vincula con el bienestar en el lugar de trabajo y que son la satisfacción por el trabajo realizado, el sentido de propósito, la felicidad de los empleados y el estrés y sobre las que consultamos a los empleados de manera periódica.



La App Personas está implantada en 7 países (Alemania, Brasil, España, México, Perú, Puerto Rico y Turquía) y la utilizan diariamente 12.514 personas. En 2023 se han publicado 994 contenidos.

Con nuestra aplicación, mejoramos la experiencia de las personas porque:

- Les ofrecemos un canal de comunicación inmediato y de fácil acceso que informa de todas las noticias y actualidad.
- Con acceso al aprendizaje (Quick learning)
- A su participación (Encuestas)
- A su información operativa más cercana (Centro de trabajo)
- Y a las gestiones de Recursos Humanos más utilizadas

La App Personas ofrece las siguientes funcionalidades globales: Avisos o notificaciones, Quick learning, Noticias, Encuestas, información operativa del Centro de trabajo, Revistas corporativas, Redes sociales, Favoritos y acceso al Directorio corporativo y a las páginas web de Voluntariado y de la Semana MAPFRE (en las fechas en las que esta se realiza). Y las siguientes funcionalidades locales: Mis gestiones (en varios países acceso a la aplicación de nóminas). En España: solicitud de permisos, revisión y descarga de nóminas y petición de citas médicas) y, también en España: acceso a la App MAPFRE, eTicket, MeGUSTA, Be Social y Rutas autobuses.

La App es un canal con disponibilidad 24x7 desde cualquier lugar.

Con la App Personas contribuimos a la satisfacción profesional y personal de las personas MAPFRE.

SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

Empresa saludable

En MAPFRE las personas son nuestro principal valor y cuidar de su salud física y psíquica, su seguridad y su bienestar es nuestra prioridad, por eso, MAPFRE asume el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral y se compromete a integrar 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 a seguir un Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

MAPFRE cuenta con políticas aprobadas por el Consejo de Administración de MAPFRE, que apoyan la seguridad, salud y bienestar: Código de ético y de Conducta, Política de Salud, Bienestar, y Prevención de Riesgos Laborales, Política Corporativa de Sostenibilidad y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos definidos en nuestra Política de Salud, Bienestar, y Prevención de Riesgos Laborales, aprobada por el Consejo de Administración, y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y en concreto con el ODS3 Salud y Bienestar, con los que está plenamente comprometida, contamos con un Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable (Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo), basado en la norma ISO 45001, aprobado en el 2022 y de alcance global, y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país, con el fin de homogeneizar los requerimientos y estándares en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales de toda la compañía. Su alcance es a todas las personas que se relacionan con MAPFRE, personas trabajadoras y otros colectivos como proveedores, colaboradores, clientes y visitantes que acudan a nuestras instalaciones.

MAPFRE promueve en todos los países acciones dirigidas a que las personas trabajadoras puedan desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales, lo que contribuye a favorecer su productividad, su compromiso y satisfacción, así como a reducir la rotación voluntaria y el absentismo.

En desarrollo de la Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, MAPFRE hace seguimiento de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo adoptando a las medidas necesarias para ello.

Para ello, se destinan recursos y se implantan medidas y programas orientados a la prevención y a la minimización de riesgos laborales y de salud, que permitan la reducción de los accidentes laborales, enfermedades profesionales y enfermedades comunes, para ello, cada país cuenta con una estructura organizativa adecuada para desarrollar su plan anual y dotar de un presupuesto de acuerdo con sus necesidades y/o legislación local.

La identificación y priorización de los aspectos más relevantes (riesgos y oportunidades) dentro de la organización, ha permitido establecer una Estrategia de Empresa Saludable, para el ciclo 2022-2024, a partir de la cual se han definido acciones y objetivos globales y locales cuantificados con una planificación anual, para abordar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, garantizando con ello una mejora continua.

Los objetivos generales de nuestra estrategia de Empresa Saludable son los siguientes:

- Consolidar un ambiente de trabajo en seguridad, salud y bienestar que permita a todas las personas que se relacionan con MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- Promover y proteger la salud y el bienestar físico y mental, de todas las personas que trabajan en MAPFRE y de sus familias, tanto en el ámbito personal como en el laboral.
- Minimizar los riesgos laborales, con el fin de que no se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y contribuye a reducir el absentismo por motivos de salud.
- Contribuir al compromiso de MAPFRE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente al ODS 3 “Salud y Bienestar”, uno de los prioritarios para la compañía.
- Incrementar su posicionamiento como empresa saludable.

En esta estrategia, se ha priorizado la salud mental y la salud cardiovascular y se han establecido objetivos cuantificados en materia de absentismo. Asimismo, se han definido otros indicadores de Empresa Saludable, que son monitoreados como parte de la actividad regular de los equipos locales, para garantizar la mejora continua y el seguimiento adecuado del desempeño en Seguridad, Salud y Bienestar. Anualmente, con toda esta información se elabora un informe de Empresa Saludable que es presentado en el Comité de Riesgos y Sostenibilidad de MAPFRE.

Indicadores	2023	2022
ENTORNO LABORAL		
% plantilla representados por el Comité de salud y seguridad	90 %	84 %
Nº de países donde se realizan actividades la empresa a lo largo del año en materia de prevención de riesgos laborales y salud	26	23
Nº de evaluaciones de riesgos laborales (salud, seguridad, higiene industrial, ergonomía y otros ajenos a nuestras instalaciones, tales como aquellos derivados del trabajo en movilidad, viajes y desplazamientos)	466 (Alcance 85 % plantilla)	511 (Alcance 83,1 % plantilla)
Nº Evaluaciones de riesgos psicosociales	420 (Alcance 59 % plantilla)	466 (Alcance 57,4 % plantilla)
Nº de países que realizan investigación y análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes y el absentismo por otros motivos de salud	11	11
Nº de países que realizan prevención de accidentes laborales	24	22
Nº de empleados y horas de formación e información adecuada a las personas trabajadoras en materia salud, seguridad y prevención de riesgos laborales	15.146 empleados (31.924 horas)	14.418 empleados (47.217 horas)
Nº de países que realizan acciones de coordinación de prevención de riesgos laborales que se llevan a cabo con proveedores	15	14
Nº de reconocimientos médicos de empresa (Vigilancia periódica de la salud individual y colectiva)	10.029	9.879
Nº de países que cuentan con medidas de emergencia y seguridad para proteger a los empleados	30	27
PROMOCIÓN DE LA SALUD		
Nº de asesoramientos médicos a empleados	51.936	55.455
Nº de asesoramientos médicos a familiares	545	398
Nº de campañas de promoción de la salud y hábitos de vida saludables (campañas de Vacunación, de información, formación y prevención de enfermedades no transmisibles, ...).	569	445
ACTIVIDAD FÍSICA Y ALIMENTACIÓN		
Nº de países que realizan acciones relacionadas con la supervisión o control sobre la inclusión de alimentos saludables en los menús o productos ofrecidos en los centros de trabajo	13	13
Nº de campañas y actividades de sensibilización e información del impacto positivo que una alimentación saludable tiene para la salud	340	146
Nº de campañas y actividades de sensibilización e información sobre el impacto positivo que la práctica regular de actividad física tiene para la salud y promover actividades deportivas.	436	138
BIENESTAR MENTAL		
Nº de campañas de información y promoción en bienestar mental (salud emocional, resiliencia, talleres de relajación, mindfulness, técnicas de eficacia personal, terapias antiestrés con masajes y otras)	204	86
Nº de empleados y horas de formación e información en gestión del estrés o bienestar mental.	4.765 empleados 11.038 horas	2.444 empleados 2.338 horas
Nº asesoramientos psicológicos a los empleados	2.937	2.127
Nº asesoramientos psicológicos a familiares de los empleados	601	206
ENTORNO PERSONAL		
Nº acciones informativas y formativas de apoyo al entorno personal, a nivel local, sobre promoción de la lactancia materna y protección de la maternidad, educación financiera, Escuela de padres, Seguridad Vial, Prevención de accidentes en el adulto mayor y otras actividades relacionadas con el entorno personal.	200	96
Nº de actividades sociales (deportivas, culturales y de ocio) y nº de participantes.	507 actividades 33.534 empleados 8.659 familiares	457 actividades 16.498 empleados 10.075 familiares

Entorno Laboral

Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, para conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable. El modelo de prevención abarca las especialidades de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo y planes de emergencias, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. La prevención de los riesgos laborales está integrada en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma.

La empresa 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 asisten los profesionales de Prevención de Riesgos laborales de la empresa. Un total de 27.673 empleados, un 90 % de la plantilla, están representados en dichos comités.

Algunos de los principales asuntos que se tratan en estos comités son:

- Realización de 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
- Planes de evacuación y control de emergencias
- Planes de vigilancia de la salud
- Periodicidad y contenido de los Reconocimientos médicos a empleados
- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

En el año 2023, se llevaron a cabo las siguientes acciones dentro del entorno laboral:

- Con el fin de identificar, eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados MAPFRE garantiza la vigilancia periódica de la salud. Los técnicos de prevención de Riesgos Laborales y los servicios médicos de la empresa realizan las Evaluaciones de riesgos periódicas (riesgos psicosociales, salud, seguridad, higiene industrial, ergonomía y otros ajenos a nuestras instalaciones, tales como aquellos derivados del trabajo en movilidad, viajes y desplazamientos) a los que pueden estar expuestas las personas trabajadoras, inspecciones internas periódicas de las instalaciones y sistemas de trabajo con el fin de poder eliminarlos o minimizarlos. Planificación y organización de las actividades preventivas. En el 2023, 466 centros de trabajo se han realizado evaluaciones de riesgos laborales, alcanzando al 85 % de los trabajadores y en 420 centros de trabajo se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos psicosociales alcanzando al 59 % de los trabajadores.
- Investigación y análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes y el absentismo por otros motivos de salud, que tiene como principal objetivo, el conocer las causas que generan los daños a la salud para establecer la planificación y organización de las medidas preventivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos y reducir el absentismo, con el fin de proteger la salud de los trabajadores.

28 países cuentan con procedimientos para investigar lesiones, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.

11 países han realizado estudios epidemiológicos acerca de los problemas de salud más frecuentes entre los empleados, así como de siniestralidad laboral sufridos por estos. 24 países realizan prevención de accidentes laborales.

- Establecimiento de políticas y planes de prevención. 26 países han realizado actividades la empresa a lo largo del año en materia de prevención de riesgos laborales y salud.

- Formación e información adecuada a las personas trabajadoras en materia salud, seguridad y prevención de riesgos laborales, suficiente y adecuada, para minimizar los accidentes de trabajo y mejorar su salud y bienestar físico y mental. Se han realizado 207 acciones de formación y sensibilización en prevención de riesgos laborales en general, o específicamente en ergonomía, higiene industrial, psicología, seguridad y emergencias, seguridad vial, manejo de productos químicos...según los puestos de trabajo. 15.146 empleados han recibido estos programas, con un total de 31.924 horas de formación e información.
- En la Semana MAPFRE se celebraron 25 actividades relacionadas con el entorno laboral (Primeros auxilios, cómo evitar accidentes y lesiones, ergonomía, pausas activas, ...) en España, Guatemala, Chile, Colombia, Uruguay, Puerto Rico, Estados Unidos y Malta.
- El 28 de abril, nos sumamos globalmente al Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- MAPFRE tiene el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable por parte de todos los proveedores que prestan algún servicio. Para ello el proceso de homologación de proveedores es obligatorio e implica un proceso de valoración y seguimiento, que comienza con el análisis inicial a través de un cuestionario de las prácticas en sostenibilidad de los proveedores entre las que se encuentra la seguridad y salud laboral de los trabajadores.

Adicionalmente, de acuerdo con la legislación local de cada país, cuando el proveedor presta sus servicios en las instalaciones de MAPFRE, se lleva a cabo una entrega de información e instrucciones necesarias, en relación con:

- los riesgos asociados a las instalaciones donde se van a desarrollar los trabajos o servicios contratados, que requieran de la adopción de medidas preventivas y/o de protección por parte de sus trabajadores,
- las medidas de prevención y protección correspondientes a dichos riesgos,
- las medidas de emergencia a aplicar en la instalación donde vayan a desarrollar su actividad.

15 países han realizado acciones de coordinación de prevención de riesgos laborales que se llevan a cabo con proveedores que cuentan con personal propio prestando servicios en nuestros centros de trabajo.

- MAPFRE garantiza la Vigilancia periódica de la salud individual y colectiva, llevada a cabo por los servicios de salud en el trabajo, teniendo en cuenta todas las particularidades de las personas (discapacidad física, psíquica o sensorial, maternidad, embarazo, trabajadores especialmente sensibles...), con el fin de identificar, eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados. En el 2023, se han realizado 10.029 exámenes de salud a los trabajadores, llevados a cabo por los servicios de salud en el trabajo, con el fin de identificar, eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados.

El análisis de los datos permite identificar los problemas y elaborar el mapa de riesgos para diseñar actuaciones encaminadas a mejorar la salud de todos los empleados.

- 30 países cuentan con medidas de emergencia y seguridad para proteger a los empleados y las instalaciones ante una emergencia ocurrida en el centro de trabajo.
- En 14 países el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo ha sido auditado por parte de una entidad externa.

Promoción de la Salud

Sensibilizar, informar, capacitar y fortalecer las habilidades de las personas para optar por estilos de vida saludables, con el fin de promover el cuidado de la salud e impulsar conductas más saludables. En el año 2023, se llevaron a cabo las siguientes acciones dentro del ámbito de promoción de la salud:

- Se han facilitado 51.936 asesoramientos médicos a empleados y 545 a familiares.
- Se han celebrado, a nivel local, 569 campañas y actividades de promoción de la salud y hábitos de vida saludables. Campañas de vacunación, detección de enfermedades cardiovasculares, información y prevención de la diabetes, detección de hipertensión arterial, problemas musculoesqueléticos, información y prevención del ictus, donación de médula ósea, salud ocular, sensibilización para la lucha contra el SIDA y otras campañas y actividades en promoción de la salud.

A nivel global, se han lanzado dos campañas:

- Campaña Global de información y prevención del cáncer de mama “Súmate al rosa”, celebrado en el mes de octubre, 15 países se han sumado con acciones como: charlas de sensibilización, talleres de autoexploración, mamografía y promoción de vestimenta rosa.
- Campaña Global de salud masculina, durante el mes de noviembre, con motivo del Día Internacional del Hombre para crear conciencia acerca de que la salud es cosa de todos, con independencia del género.

Se ha puesto a disposición de los empleados varios consejos prácticos enmarcados en la prevención de enfermedades masculinas.

- Celebración de 100 actividades relacionadas con la promoción de la salud durante la Semana MAPFRE (cáncer, salud bucodental, oftalmología, tabaquismo, VIH, vacunación, ...) en Alemania, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, España, Paraguay, Portugal, Brasil, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Malta, México, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
- Nos hemos sumado globalmente a los siguientes días internacionales:

- 4 de febrero.** Día Mundial contra el Cáncer
- 7 de abril.** Día Mundial de la Salud.
- 31 de mayo.** Día Mundial sin Tabaco.
- 14 de junio.** Día Mundial del Donante de Sangre.
- 20 de septiembre.** Día Mundial del Donante de Médula.
- 29 de octubre.** Día Mundial del Ictus.
- 14 de noviembre.** Día Mundial de la Diabetes.
- 19 de noviembre.** Día Internacional del Hombre.
- 1 de diciembre.** Día Mundial de la lucha contra el SIDA.

Actividad física y alimentación

Promover la realización de actividad física regular y una alimentación saludable que son los principales factores para el mantenimiento de una buena salud durante toda la vida.

Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- 13 países han realizado acciones relacionadas con la supervisión o control sobre la inclusión de alimentos saludables en los menús o productos ofrecidos en los centros de trabajo.

- Se han celebrado, a nivel local, 340 campañas y actividades de sensibilización e información del impacto positivo que una alimentación saludable tiene para la salud: Asesoría nutricional, entrega de alimentos y desayunos saludables en la oficina, charlas de nutrición y otras actividades relacionadas con la alimentación saludable.
- 436 campañas y actividades de sensibilización e información, a nivel local, sobre el impacto positivo que la práctica regular de actividad física tiene para la salud y promover actividades deportivas: Carreras populares, pilates, spinning, yoga, ... y otras actividades relacionadas con el ejercicio físico.
- Celebración de 120 actividades relacionadas con la promoción de la actividad física y alimentación saludable durante la Semana MAPFRE, en Alemania, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Malta, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía, Uruguay y Venezuela.
- El 6 de abril, nos sumamos al Día Internacional Deporte para el Desarrollo y la Paz.

Bienestar Mental

El bienestar mental es una de las prioridades de la compañía. Para fomentar el bienestar físico y mental de nuestros empleados, en todos los países realizan diversas acciones con el fin de analizar las principales causas del estrés laboral, identificando soluciones efectivas y estableciendo medidas correctivas que mejoren la organización del trabajo, promuevan la conciliación y aumenten el bienestar de las personas.

Entre las diversas medidas llevadas a cabo para prevenir el estrés en el trabajo, mejorar la salud mental y el bienestar psicológico de las personas trabajadoras, y reducir los factores de riesgos psicosociales destacan:

- Evaluaciones de riesgos psicosociales
- Servicios de asistencia psicológica que se prestan a través de profesionales de la compañía o profesionales externos.
- Contenidos relacionados con el “Bienestar Mental” alojados en un espacio en la Intranet a disposición de los empleados.
- Webinars para la gestión del estrés
- Cursos de formación para gestionar el estrés como el Programa Global de entrenamiento para vencer el estrés.
- Celebración del Día Mundial de la Salud Mental.
- Medición del clima laboral, vinculado con el bienestar en el lugar de trabajo, sobre la satisfacción por el trabajo realizado, el sentido de propósito, la felicidad y el estrés.
- En el 2023, se han realizado 2.937 asesoramientos psicológicos a empleados y 601 a familiares.
- 204 campañas de información y promoción, a nivel local, sobre salud emocional, resiliencia, talleres de relajación, mindfulness, técnicas de eficacia personal, terapias antiestrés con masajes y otras actividades relacionadas con el bienestar mental.
- Celebración de 75 actividades relacionadas con el bienestar mental durante la Semana MAPFRE (manejo del estrés laboral, mindfulness, técnicas de relajación, ...) en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Malta, México, Nicaragua, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía, Uruguay y Venezuela.

- Nos hemos sumado a los siguientes días internacionales:
 - 20 de marzo.** Día Internacional de la Felicidad.
 - 10 de octubre.** Día Internacional Deporte para el Desarrollo y la Paz
- Formación e información en materia de bienestar mental. En el 2023, 4.765 empleados han recibido formación en gestión del estrés con un total de 11.038 horas de formación.

Entorno Personal

Apoyar y acompañar en cuestiones relativas al cuidado del entorno personal de los empleados. Entendiendo por entorno personal, todo lo que forma parte de la vida de las personas y es ajeno a la actividad laboral.

Se han realizado 200 acciones informativas y formativas de apoyo al entorno personal, a nivel local, sobre promoción de la lactancia materna y protección de la maternidad, charlas de educación financiera, Escuela de padres (temas como salud, alimentación y ejercicio físico), actividades sobre seguridad vial y otras actividades relacionadas con el entorno personal.

Destacan:

- Promoción de la lactancia materna y protección de la maternidad a través de contenidos informativos y formativos en la intranet corporativa.
- Con el objetivo de mejorar el bienestar financiero de los empleados de MAPFRE en España, hemos puesto a su disposición un site en el que los empleados encuentran las herramientas, consejos y recursos necesarios para alcanzar el bienestar financiero.
- Celebración de 20 actividades relacionadas con el entorno personal (Escuela de padres, seguridad vial, ruta hacia la jubilación, ...) durante la Semana MAPFRE en Argentina, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, España, Guatemala, Malta y Puerto Rico.
- 507 actividades sociales, de ocio, cultura o deporte, organizadas y promovidas por la empresa. Estas iniciativas se dirigen a los empleados y a sus familiares y abarcan diferentes ámbitos. Durante el 2023 han participado 33.534 empleados y 8.659 familiares de los empleados.

Medidas de conciliación

Para cuidar al empleado MAPFRE cuenta con numerosas medidas que permiten la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, con el objetivo de incrementar su satisfacción y el compromiso con la empresa. Es por tanto un compromiso bidireccional.

Medidas de conciliación de vida laboral y personal	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	18.423
Trabajo a tiempo parcial	1.248
Jornada laboral reducida	1.381
Teletrabajo	19.866
Permisos retribuidos	13.763
Permisos no retribuidos	2.201
Permisos maternidad-paternidad	992
Excedencias por motivos personales o estudios	75
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	64

Contamos con la certificación del distintivo de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad de España, el Certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable) de la Fundación MásFamilia, estamos certificados como Top Employers España 2023, contamos con un Protocolo de Acoso Sexual y Moral acordado con la representación legal de las personas trabajadoras.

En el 2023 se ha firmado IV Plan de Igualdad de MAPFRE en España, que reúne un amplio número de medidas en materia de acceso al empleo, formación, promoción, retribución, comunicación, ejercicio corresponsable de los derechos a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género, prevención del acoso sexual y por razón de sexo, y salud laboral con perspectiva de género. Para la negociación de este plan, se ha realizado junto a la representación legal de las personas trabajadoras, un diagnóstico previo de situación de la plantilla desagregada por sexos, tal y como establece la ley. Del conjunto de medidas negociadas, destacamos las siguientes novedades:

- Creación de un protocolo de actuación específico para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo
- Adaptación a las nuevas obligaciones de información y reporte de datos desagregados por sexo
- Fijación de un compromiso explícito de la empresa por continuar con la formación y la sensibilización en materia de igualdad y sesgos inconscientes
- Creación de un apartado específico a disposición de la plantilla con medidas para víctimas de violencia de género.
- Realización de una encuesta a toda la plantilla para valorar la efectividad del plan y las áreas de mejora.

Maternidad y Paternidad

Los empleados disponen de medidas para el cuidado de hijos por maternidad-paternidad y lactancia, de acuerdo con la legislación vigente de cada país o en algunos casos, más allá de lo previsto por ley.

MAPFRE ofrece por ley un promedio de 119 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido para el cuidador principal y un promedio de 5 días más allá de la ley. Para el cuidador no principal se ofrece por ley un promedio de 35 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido y un promedio de 2 días más allá de la ley.

El 66,7 % de las mujeres disfrutan de salas de lactancia en el lugar de trabajo, y un 78,0 % hombres y/o mujeres disponen de otras medidas especiales en el periodo de lactancia como permisos especiales de jornada flexible o reducción de jornada.

Además, el 51,2 % de los empleados disponen de permisos retribuidos por cuidado de familiares, además del permiso parental, para ofrecer más apoyo a las familias que tienen que cuidar de personas dependientes con problemas de salud física o mental que requieren cuidados adicionales.

Bajas y reincorporaciones por maternidad-paternidad

El 79,7 % de las mujeres y 95,1 % de los hombres que disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad regresaron al trabajo en el año 2023, por lo que la tasa de regreso total es de 86,9 %.

Además, el 85,9 % de las mujeres y el 83,2 % de los hombres que han disfrutado de un permiso por maternidad-paternidad durante el año 2022, continúan en plantilla, lo que supone una tasa de retención total del 84,7%.

	HOMBRES	MUJERES
Nº Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	13.684	17.109
% Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	99,4 %	100%
Nº total de empleados que han disfrutado del permiso por maternidad-paternidad	466	526
Nº empleados que han regresado al trabajo tras el permiso maternidad-paternidad en el año actual	443	419
Nº de empleados que tras el permiso han abandonado definitivamente la compañía en el año actual	11	44
Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso maternidad-paternidad y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	377	517
Tasa de regreso al trabajo ¹	95,1 %	79,7 %
Tasa de retención ²	83,2 %	85,9 %

¹ Tasa de regreso al trabajo: (Nº de empleados que regresaron al trabajo después del permiso por maternidad-paternidad / Nº de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso maternidad-paternidad) x 100

² Tasa de retención: (Nº de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso maternidad-paternidad / Nº total de empleados que regresaron del permiso de maternidad-paternidad en el (los) periodo(s) anterior(es)) X 100

Absentismo

Se ha llevado a cabo el seguimiento de absentismos laborales por motivos de salud. En el 2023, se han registrado un total de 203 casos de accidentes laborales con baja médica, siendo los principales motivos las caídas, golpes y accidentes in itinere. Se ha producido un fallecimiento por accidente laboral como consecuencia de un accidente cardiovascular. El número de días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes ha sido de 227.383. Así, el índice de gravedad se ha situado en 0,16 (0,18 hombres y 0,15 mujeres) y el índice de frecuencia en 3,95 (4,36 hombres y 3,62 mujeres).

Con el fin de asegurar el proceso de mejora continua, MAPFRE estableció como principal objetivo cuantificado en materia de Salud y Seguridad, no superar en el año 2023 el 3,2 la ratio de absentismo laboral por motivos de salud. La ratio de absentismo en 2023 es de 3,10, lo que supone una reducción de 0,10 puntos respecto al objetivo. Para el año 2024, mantenemos el objetivo de no superar el 3,2.

Datos de Absentismo (1, 2, 3)	2023			2022			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº de accidentes de trabajo	100	103	203	92	93	185	102	86	188
Nº de Enfermedades Profesionales	0	5	5	-	4	4	2	1	3
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	1	0	1	1	-	1	-	-	-
Nº de empleados fallecidos por enfermedad profesional	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Nº total de días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	70.984	156.400	227.383	64.069	154.097	218.166	85.794	146.393	232.187

(1) Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias

(2) Las horas trabajadas son horas teóricas.

(3) Se incluyen accidentes in itinere

Tasas de Absentismo (4-14)	2023			2022			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tasa de incidencia de accidentes de trabajo	726,48	600,90	656,83	659,88	527,18	585,76	691,99	471,03	569,73
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0,00	29,17	16,18	-	22,67	12,67	13,57	5,48	9,09
Tasa de absentismo laboral	0,12	0,11	0,12	0,07	0,09	0,08	0,11	0,06	0,09
Tasa de frecuencia de accidentes laborales	29,41	24,37	26,62	27,51	21,93	24,39	28,75	19,37	23,53
Tasa de frecuencia de enfermedades profesionales	0,00	1,18	0,66	-	0,94	0,53	0,56	0,23	0,38
Tasa de días perdidos	1,22	1,12	1,17	0,73	0,86	0,85	1,14	0,63	0,86
Tasa de muertes por accidente laboral	0,29	0,00	0,13	0,3	-	0,13	-	-	-
Tasa de muertes por enfermedad profesional	0,00	0,00	0,00	-	-	-	-	-	-
Índice de Frecuencia	4,36	3,62	3,95	4,08	3,25	3,62	4,27	2,87	3,49
Índice de Gravedad	0,18	0,15	0,16	0,11	0,13	0,12	0,16	0,09	0,12
Ratio de absentismo	2,21	3,81	3,10	1,99	3,73	2,96	2,53	3,36	2,99

(5) TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP): Número de enfermedades profesionales con baja por cada cien mil trabajadores.

(6) TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL): Número de días perdidos por accidentes de trabajo y enfermedad profesional de cada cien días trabajados.

(7) TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES LABORALES: representa el número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

(8) TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (TFEP): representa el número de enfermedades profesionales con baja acaecidos por cada millón de horas trabajadas.

(9) TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP): representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.

(10) MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL: representa el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

(11) MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL: representa el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada millón de horas trabajadas.

(12) ÍNDICE DE FRECUENCIA: representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

(13) ÍNDICE DE GRAVEDAD: representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.

(14) RATIO DE ABSENTISMO: representa el porcentaje de las horas no trabajadas por absentismos de salud.



6

COMPROMETIDOS



Alfredo Castelo Marín

DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE NEGOCIO

Vivimos en una sociedad inmersa en cambios constantes y continuos, donde las brechas sociales son cada vez más grandes y desde MAPFRE, tenemos la oportunidad única de colaborar para hacer frente a estos retos globales que nos encontramos.

El compromiso social de MAPFRE contribuye al desarrollo de una sociedad más sostenible, justa y más inclusiva, trabajamos para que cada día existan menos brechas sociales. Lo hacemos a través de nuestros productos y servicios. Además, promovemos una cultura diversa e inclusiva, sin barreras generacionales, culturales o por razones de género u orientación sexual, porque las personas son lo que más nos importa, porque un futuro sostenible es aquel en el que todos podamos convivir mejor.

Las personas de MAPFRE tenemos el compromiso de actuar en el desarrollo de las comunidades donde operamos y de generar valor social, cuidando el entorno y contribuyendo a la transformación social. Somos personas solidarias y nos preocupamos por las personas más vulnerables de nuestra sociedad. A través del voluntariado tenemos la oportunidad de estar presentes e impactar positivamente en la vida de muchas personas que nos necesitan y que agradecen cada minuto que les dedicamos.

Somos confianza, ofrecemos seguridad y tranquilidad para que nuestros clientes puedan afrontar cualquier tipo de situación que les ocurra a lo largo de sus vidas. Somos un equipo comprometido e innovamos con el propósito de poner todo nuestro conocimiento y experiencia al servicio de las personas, la sociedad y el planeta.

MAPFRE quiere dejar una huella positiva en la sociedad y el sector asegurador nos da la oportunidad de contribuir con #LaParteQueNosToca. Llevamos 90 años comprometidos con las personas y con el planeta. Nuestro propósito es cuidar de lo que te importa, cuidar de las personas, de nuestros clientes, de nuestros empleados, de nuestros proveedores, de nuestros accionistas, de la sociedad en general y de nuestro planeta.

El compromiso, por tanto, como valor intrínseco de MAPFRE, debe regir nuestra forma de actuar y marcar el hecho diferenciador que nos haga ser, junto con la motivación, los impulsores del cambio constante que en las circunstancias actuales requiere cualquier organización cómo la nuestra que pretenda lograr altos niveles de eficacia en el desempeño de su actividad y seguir prestando, como hasta ahora, importantes servicios a la sociedad.

MAPFRE, donde tu tiempo cobra sentido

SEMANA MAPFRE: SOSTENIBILIDAD



En MAPFRE estamos comprometidos con la sostenibilidad porque de ello depende el futuro de nuestra sociedad. En ese marco, este año 2023 hemos vuelto a dedicar nuestra Semana MAPFRE a la Sostenibilidad, un evento global que, entre 12 al 16 de junio, unió a los casi 31.000 empleados en torno a un objetivo común: vivir juntos lo que significa la sostenibilidad en MAPFRE para apoyar este compromiso de nuestra empresa, que debemos integrar, tanto en el desarrollo de nuestras funciones como en nuestra vida en la empresa.

Han sido cinco días y cinco temáticas: Diversidad, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Medio ambiente, Salud y Bienestar e Inversión Socialmente Responsable y Educación Financiera, para las que se organizaron más de 504 charlas, actividades y/o contenidos.

Los empleados de MAPFRE pudieron dar su opinión a través de una encuesta de satisfacción que se realizó una vez finalizada la Semana MAPFRE, con el objetivo de trabajar y mejorar la próxima edición. El resultado general fue muy positivo, el grado de satisfacción de la Semana MAPFRE con una puntuación del 8,8.



CONCURSO DE CREATIVIDAD

A través de nuestro Concurso de creatividad, apoyamos la Agenda 2030 de Naciones Unidas y contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La creatividad para ayudar a concienciar y construir un mundo más sostenible ha sido el hilo conductor de la sexta edición del Concurso de Creatividad de MAPFRE. Con imágenes llegadas desde 15 países, ¡las obras ganadoras han sido!:



Primer premio: "Fragilidad"
José María López-Casares Pertusa,
MAPFRE España



Segundo premio: QUIERO "VERDE" BIEN
"Sé parte de la solución, no parte de la contaminación"
Juan Alexis Salcedo Vilcachagua, MAPFRE Perú



Tercer premio: "Que possamos ser bons exemplos para as novas gerações"
Gisele Cristina Andrade Albrecht,
MAPFRE SEGUROS GERAIS MAPFRE Brasil

VOLUNTARIADO

Una de las características más reconocibles por la sociedad sobre el compromiso de MAPFRE es que somos personas que cuidamos 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 Comité de Voluntariado Corporativo, un órgano interno de impulso y seguimiento.

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

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

MAPFRE en España cuenta con el certificado de calidad AENOR (Norma ISO 9001) por la gestión de nuestra actividad del voluntariado corporativo

Durante el 2023 han participado 7.217 voluntarios únicos, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.997 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente a más de 127.200 personas. Más del 21 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado a lo largo de este año.

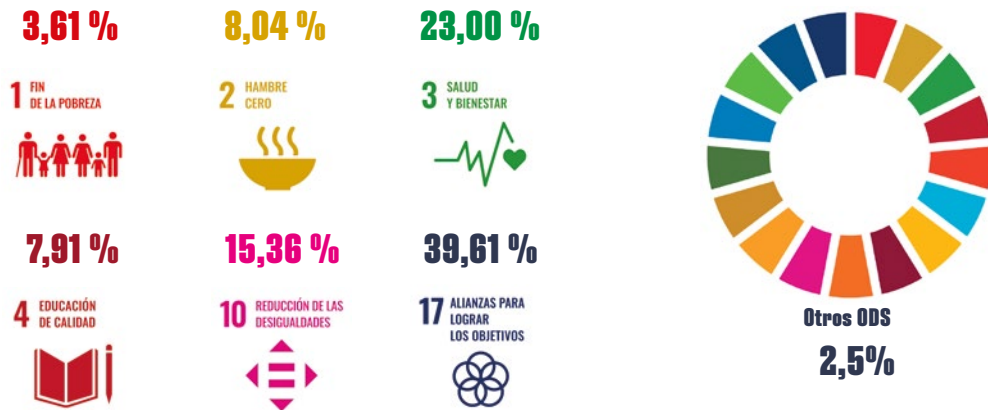


Metodología de impacto del voluntariado corporativo en los ODS

Gracias a la metodología propia que hemos desarrollado somos capaces de identificar cuál es el rol de MAPFRE y el impacto que supone en la sociedad, el desarrollo, la promoción y la implantación del Voluntariado Corporativo. Esta metodología, desarrollada en colaboración a Fundación MAPFRE nos permite conocer cuál es la contribución global y por países de MAPFRE, en los Objetivos de desarrollo Sostenible a través del 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.

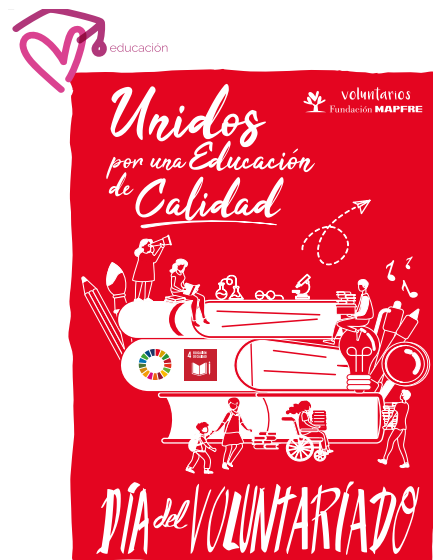
Tener la posibilidad de analizar el impacto que generan las actividades de voluntariado supone todo un reto para la empresa y un desafío para poner en valor el impacto transformador que generan las acciones de voluntariado que se desarrollan en todos los países donde actuamos.

VOLUNTARIADO Y ODS; DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2023



Día global del Voluntariado de MAPFRE

MAPFRE celebra anualmente el Día del Voluntariado de MAPFRE con una actividad global. En 2023 hemos repetido la temática de la educación bajo el lema “Unidos por una educación de Calidad”. Esta actividad contribuye directamente al ODS 4 “Educación de Calidad” y fomenta la unión de los empleados y el orgullo de pertenencia, hace que los voluntarios se sientan parte de un equipo global. Durante este año 2023, se han organizado más de 160 actividades en todo el mundo y han participado más de 1.000 voluntarios de 18 países, desde más de 60 ciudades. A través de esta acción global de voluntariado se beneficiaron a más de 7.000 personas, especialmente a niños, personas con discapacidad y personas con escasos recursos.



Personas **MAPFRE** dispuestas a ayudar

Día Internacional de los Voluntarios

Celebramos el Día Internacional de los Voluntarios de MAPFRE agradeciéndoles su contribución y colaboración para construir #UnFuturoMásHumano, ayudando a quienes más lo necesitan. Además, invitamos a los voluntarios de MAPFRE de todo el mundo y a sus familias, a ser parte de una iniciativa global: "La Caja de la ilusión". Esta iniciativa, que repetimos un año más, pretendemos hacer sonreír a miles de personas que puedan estar pasando un mal momento económico o personal. Su objetivo principal es hacer llegar un regalo especial por navidad a los niños o a las personas que no tienen recursos. A través de esta iniciativa les hacemos sentir parte de un mismo equipo, han participado más de 1.800 voluntarios de 18 países y con ello hemos conseguido beneficiar a más de 7.700 personas.

JUNTOS SUMAMOS

€uro solidario MAPFRE

Los empleados de MAPFRE colaboran con otros proyectos sociales como es el Euro Solidario en España o el Together we give Program en Estados Unidos de América. Estas iniciativas ofrecen 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 871.964 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 La Asociación Guerreros Púrpura y la Fundación Ana Carolina Díez Mahou.

En 2022, las entidades elegidas por los empleados fueron la Asociación de familiares de niños con cáncer de la Región de Murcia y la Asociación Española contra la Leucodistrofia (ELA). Durante este año 2023, los proyectos propuestos por los empleados, y más votados por ellos han sido: La Asociación síndrome de Angelman y la Asociación Princesa Rett.

Durante este año 2023, los proyectos propuestos por los empleados, y más votados por ellos para el 2024, han sido: NHAI (Necesidades de la Hemiplejía Alternante de la Infancia) y Asociación Síndrome de Sotos.



Con la iniciativa de “Juntos sumamos” hemos cerrado el año con 127.852 euros y desde que se puso en marcha más de 871.900 euros, cantidad que se ha logrado gracias a los más de 5.000 empleados.

A día de hoy casi el 50 % de la plantilla en España colabora cada mes con este proyecto que aporta tanto a la sociedad.

En Estados Unidos los proyectos beneficiarios para 2023 fueron The Trevor Project (una organización sin fines de lucro líder en prevención del suicidio e intervención en crisis para jóvenes LGBTQ) y Boys and Girls Clubs of America (cuya misión es brindar un club de clase mundial experiencia que asegura que el éxito esté al alcance de cada joven), quienes recibieron \$35.250,61 cada uno. En 2023, 300 empleados contribuyeron a la iniciativa y MAPFRE igualó la cantidad donada por los empleados.

TOGETHER WE GIVE +

Nunca un euro dio para tanto. ¡Juntos Sumamos!



7

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS



Guillermo Llorente Ballesteros
DIRECTOR CORPORATIVO DE SEGURIDAD

Cada reconocimiento es un capítulo en la historia de MAPFRE que escriben, cada día, las personas que trabajan en esta gran familia. Son ellas quienes con su dedicación, esfuerzo y compromiso buscan mejorar siempre lo que hacen, y eso es avalado por prestigiosos premios y *rankings* internacionales que nos animan a seguir trabajando para mantener nuestro liderazgo en el mercado.

Este año 2023 hemos conseguido múltiples galardones que evidencian nuestro esfuerzo por mejorar la gestión del talento, el desarrollo profesional, el cuidado de las personas, la innovación, la transparencia o la sostenibilidad... en un entorno de trabajo global, motivador, transversal, diverso e igualitario.

Recibir un premio no solo valida nuestra estrategia, sino que también nos abre puertas a nuevas oportunidades de negocio, es un orgullo para los que formamos parte de MAPFRE y nos permite atraer talento de alto nivel interesado en formar parte de una organización premiada y reconocida.

También acreditan nuestra capacidad para hacer una diferencia positiva en el mundo. Son una demostración de que la empresa no solo está en el negocio para generar ganancias, sino para mejorar la vida de las personas y contribuir a un futuro mejor y más sostenible para todos. Con cada uno de estos galardones, cada miembro del equipo siente que su contribución personal ha sido parte de algo más grande. Estos premios son una fuente de inspiración y una gran responsabilidad para continuar manteniendo un alto nivel de innovación, compromiso social y excelencia. ¡Gracias a todos por ser parte de nuestra historia!

#MAPFREdondeTuTiempoCobraSentido

Trabajamos con enorme cariño y esfuerzo para conseguir que las personas vivan una excelente experiencia en nuestra compañía. Estos premios, son un reconocimiento al esfuerzo del equipo que, en todo el mundo y día a día, hacen de MAPFRE el sitio donde tu tiempo cobra sentido.

Chile

La Asociación Chilena de Seguridad ha seleccionado a MAPFRE en Chile como finalista para el Premio Inclusión ACHS 2022, reconociéndola como una de las cinco empresas que han dado cuenta de un compromiso expreso con la inclusión laboral de personas con discapacidad, contribuyendo al desarrollo de un mundo del trabajo más inclusivo y diverso en ese país.

Nuestra empresa completó un amplio cuestionario y presentó evidencias que respaldan su compromiso por la inclusión laboral; así mismo, fueron entrevistadas distintas personas del área responsable, clientes internos y empleados con alguna situación de discapacidad.

Ecuador

El equipo de Ecuador vuelve a ser galardonado, por segundo año consecutivo, por sus buenas prácticas y por promover la igualdad de género en el evento Violeta Summit, el más importante en el país relacionado con la equidad de género en el trabajo. Nuestra organización ha sido galardonada en la categoría "Pioneros en equidad de género en Ecuador".

España

MAPFRE ha sido reconocida como una de las empresas **Top Employer 2024**, certificación lograda tras una exhaustiva auditoría de nuestras políticas y prácticas en gestión de personas. Top Employers Institute certifica, en base a una metodología propia, la excelencia en las condiciones que las empresas ofrecen a sus profesionales, siendo una referencia mundial en este ámbito.

Esta certificación avala la apuesta de MAPFRE por ofrecer a las personas de la compañía la mejor experiencia, con un enfoque que las sitúa en el centro de los procesos, acompañándolas en todo su ciclo de vida en la empresa.

MAPFRE vuelve a ser elegida por **Randstad** como la empresa más atractiva para trabajar en el sector asegurador en España. Estos premios, que han celebrado en 2023 su 14ª edición, distinguen el atractivo laboral y se conceden en base a más de 7.100 encuestas a personas en España, con una muestra representativa en cuanto a género, región, edad y educación. Randstad realiza un estudio que recoge los aspectos que más valoran los trabajadores, y destaca que las entidades más atractivas apuestan por la diversidad, el bienestar y el desarrollo de las personas.

Las conclusiones de esta edición reflejan que el salario tiene un peso elevado y se distancia aún más del resto de factores, pero los beneficios inmateriales son clave en la toma de decisiones a la hora de elegir una empresa. La buena relación con los compañeros y el jefe es el factor que más pesa de todos los beneficios inmateriales, lo que coincide con el hecho de que el ambiente de trabajo agradable sea uno de los tres principales factores.

En **Merco Talento** ocupamos la novena posición en el *ranking* general- mejorando dos puntos con respecto al año pasado- y mantenemos el primer puesto en el sector asegurador. En 2023, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) ha medido, por primera vez, a las entidades con mayor capacidad para atraer y retener talento en el ámbito digital y MAPFRE se ha situado en tercera posición.

Merco Talento, que evalúa a 200 empresas, analiza las dimensiones que determinan que una compañía sea atractiva a la hora de atraer y retener el talento, entre otras: la reputación interna, su marca de empleador, la calidad laboral o cómo de felices son las personas en su trabajo, una dimensión que han introducido este año. En esta 17ª edición se han valorado las opiniones de más de 43.331 personas de distintos colectivos, entre otros: empleados de grandes empresas, alumnos de escuelas de negocio, responsables de Recursos Humanos, universitarios, población general, expertos, catedráticos y benchmarking de gestión de personas.

Merco Talento Universitario nos ha confirmado, un año más, como la primera aseguradora elegida por los estudiantes para trabajar en España. Además, hemos escalado cinco posiciones en la clasificación general y nos situamos en la 28. Este es un estudio independiente, elaborado por Merco y Recruiting Erasmus, que recoge a las 200 mejores empresas para trabajar en España según la valoración de los universitarios y los estudiantes de grado superior de Formación Profesional.

El informe, que cumple ya su sexta edición, apunta que estos estudiantes prefieren trabajar en compañías de mayor tamaño y multinacionales, y con un salario fijo y más seguro. Los universitarios y estudiantes de FP valoran, respecto al tipo de trabajo, puestos estables en los que se conceda autonomía e independencia.

La revista **Forbes** ha incluido a MAPFRE por tercer año consecutivo en su prestigioso *ranking* multisectorial de las mejores empresas para trabajar en España, que en la edición 2023 abarca 100 compañías. Para su elaboración, Forbes ha examinado, con la ayuda esencial de un sondeo exclusivo y en profundidad, las opiniones de los empleados de más de 2.000 entidades con más de 250 empleados y las mejores prácticas en recursos humanos.

En la metodología del *ranking* Forbes cuentan, sobre todo, las opiniones de los profesionales, que han valorado una serie de indicadores de percepción de satisfacción: liderazgo, motivación, reconocimiento, notoriedad y cultura empresarial, retribuciones salariales, promoción interna, participación y organización del trabajo, inclusión y diversidad y responsabilidad social corporativa

MAPFRE lidera el listado de empresas del IBEX 35 "con mayor compromiso real y a largo plazo en gestión del talento sénior", según el informe '**Carrera y Talento Sénior 2022**', que analiza el nivel de transparencia y buen gobierno que realizan las compañías del selectivo español sobre el colectivo de personas mayores de 50 años. Nuestra empresa, que ha obtenido la máxima puntuación del Ibex 35, con 23 puntos (5 más que el año anterior), destaca por promover los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones como la edad en sus procesos de selección, contratación, formación, movilidad, remuneración y evaluación, entre otros.

El estudio anual Most Attractive Employers de **Universum**, líder internacional en Employer Branding, recoge las entidades preferidas de los estudiantes universitarios españoles. Ha destacado a MAPFRE entre las empresas más atractivas en su *ranking* general y entre las preferidas en los sectores de salud y humanidades.

Estamos en el **TOP50 de las Empresas con mejores prácticas en diversidad e inclusión** que concede Intrama. Las organizaciones incluidas en este estudio se proponen tener una cultura que fomente la innovación y la confianza a través de entornos inclusivos en los que las diferencias están asociadas a una fortaleza y un plus de valor de la empresa.

La Federación de Empresarias y Directivas de Asturias (FEDA) ha otorgado a MAPFRE la distinción Entidad **Empresa Igualitaria 2023**, en los III Premios FEDA, por sus buenas prácticas en el campo de la igualdad. Estos premios reconocen el papel que desempeñan las mujeres en la sociedad como emprendedoras, empresarias y directivas, así como de aquellas empresas y entidades que muestran un compromiso real a favor de la igualdad.

MAPFRE mantiene la **Certificación efr** (Empresa Familiarmente Responsable), que recibió en 2012 y que distingue a las empresas comprometidas con la igualdad, la diversidad y la conciliación. 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.

MAPFRE S.A. cuenta con el Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE), concedido por el Ministerio de Igualdad en España, que señala 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. Este sello de excelencia, que fue renovado en 2021, tiene una vigencia de tres años, aunque se revisa anualmente.

Estados Unidos

Learning & Development recibió la medalla de oro en los **Brandon Hall Group Excellence Awards**, en la categoría "Mejor avance en la creación de una estrategia de aprendizaje". La entidad ha evolucionado su enfoque de Learning & Development para escalar el aprendizaje en el flujo de trabajo con el fin de atender a más personas de manera más eficiente y eficaz.

Han recibido el **Champion for Kids**, que se concede a personas y empresas que han tenido un impacto en la juventud, a través del voluntariado u otros medios de apoyo. Lo otorga la asociación Boys & Girls Club de Webster-Dudley, que está enfocada en el colectivo de jóvenes vulnerables, y trabaja con ellos durante el tiempo crítico fuera de la escuela a través de una amplia variedad de programas para brindar éxito académico y un estilo de vida saludable.

Malta

Ha renovado la Marca de Calidad de Recursos Humanos que obtuvo en 2022. Esta es emitida –tras una estricta auditoría que analiza siete ámbitos de recursos humanos– por la Foundation For Human Resources Development (FHRD). Se otorga por un período de tres años, supone un reconocimiento en la totalidad del mercado empresarial maltés y mejora nuestra marca de empleador, especialmente en lo que respecta a la atracción de talento y la retención de empleados.

México

MAPFRE ha celebrado su certificación por 16 años consecutivos como una de las mejores empresas para trabajar en el *ranking* Great Place To Work® (GPTW). Seguir obteniendo este reconocimiento demuestra el compromiso por la generación de entornos de trabajo bajo el binomio de bienestar y productividad, con el sentido de pertenencia y orgullo por ser parte de una organización en la que el propósito de la gestión diaria suma al bien común interno y del entorno social. GPTW además hace una distinción adicional a MAPFRE reconociéndola como la mejor organización para trabajar Regional Centro.

También ha ratificado la certificación obtenida por el cumplimiento del modelo de igualdad laboral y no discriminación señalada por la NOM025 un instrumento de gestión construido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). MAPFRE alcanzó el máximo nivel de cumplimiento haciéndose acreedora del distintivo "Oro". Con esta Norma Mexicana en Igualdad laboral y no discriminación MAPFRE confirma su compromiso con la diversidad, los derechos humanos y el talento.

Con respecto a la atracción de talento joven, MAPFRE fue reconocida por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) -en el segmento de Talento como una organización destacada para el mercado de los jóvenes profesionales señalándola como un gran lugar para trabajar principalmente por su cultura, filosofía, estabilidad, compromiso y planes de carrera- y por Employers For Youth (EFY) quien también ha incluido a nuestra entidad en su listado de "Mejores Lugares para Trabajar Jóvenes Profesionistas". EFY mide la percepción de colaboradores de 18 a 35 años identificando además las principales necesidades laborales que buscan para alcanzar su estabilidad laboral y propósito profesional. MAPFRE alcanza esta distinción por séptimo año consecutivo.

Perú

En la décima edición del Ranking Merco Talento 2023, MAPFRE Perú ha mejorado 16 posiciones respecto al año anterior. Esta prestigiosa lista mide a las mejores empresas para atraer y retener talento en el país según diversos grupos de interés que consideran variables como la calidad laboral, la marca empleadora y la reputación interna.

También ha sido una de las tres entidades finalistas en la categoría "**Employee Experience**" de la IX Edición del Premio ABE, que concede la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana en Perú para destacar las mejores prácticas en cuestión de responsabilidad social laboral.

Ha renovado el sello Espacio Laboral Sin Acoso. Conocido como ELSA, esta iniciativa de GenderLab y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es un sistema integral de diagnóstico e intervención que, mediante algoritmos e inteligencia artificial, busca construir espacios laborales libres de acoso sexual en las empresas y organizaciones.

República Dominicana

La revista Mercado ha elegido a MAPFRE Salud ARS y MAPFRE BHD entre las **Mejores Empresas Para Trabajar**, la primera en la posición 14 y la segunda en la 19. Esta distinción destaca a las entidades por desarrollar su talento humano y procesos a través de constante innovación

En el ranking de las Top 20 Empleadoras, también publicado por la revista Mercado, MAPFRE BHD ocupó la segunda posición en el rango de 100 a 300 personas.

Turquía

En la categoría "Aplicaciones de apoyo a la calidad de vida laboral", MAPFRE Sigorta ha recibido el premio Peryön -el más importante en Turquía dentro de Recursos Humanos- por su programa de bienestar "İyilik, Sağlık".

Este programa, que abarca la vida profesional y laboral de las personas MAPFRE, busca maximizar la motivación, la protección de la salud y la mejora continua en su desarrollo.

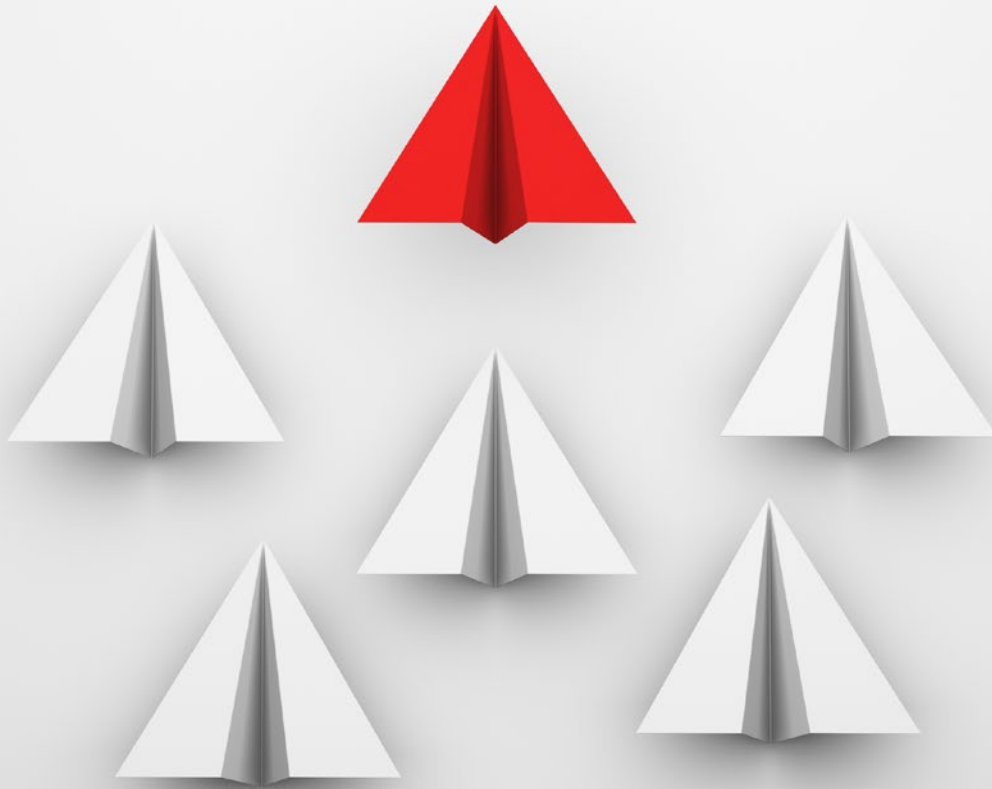
Uruguay

Por segundo año consecutivo, MAWDY en Uruguay ha obtenido la certificación Great Place To Work®, reflejo del compromiso y de la cultura del trabajo que se ha construido hasta ahora, y el reconocimiento de DERES por el proyecto Bicicleteando por la sostenibilidad; la Sociedad Uruguaya de Gestión de Personas les reconoció en su Programa CEOS por la Inclusión y la Fundación Bensadoun Laurent como empresa promotora de inclusión.

MAPFRE Uruguay se ha posicionado como la séptima compañía que mejor atrae y retiene el talento joven en el país según Employers for Youth (EFY) Uruguay, que es un estudio cuantitativo que busca reconocer a las mejores empresas para los jóvenes y es el único en el mundo enfocado a este segmento.

En 2023, MAPFRE vuelve a formar parte, por tercer año consecutivo, del Índice Bloomberg de Igualdad de género (GEI por sus siglas en inglés: Gender-Equality Index), que establece las empresas de todo el mundo que destacan por su promoción de la igualdad y por su transparencia en la información relativa a cuestiones de género. El GEI ha incrementado su valor en los últimos años, pues ha pasado de las 230 compañías que lo conformaban en 2019 a las 484 en este ejercicio. Esto es debido a que es un índice de referencia para los inversores a la hora de valorar la inclusión de las empresas en sus carteras y cada vez son más las empresas que estamos comprometidas con la igualdad. En esta edición, MAPFRE se sitúa en la posición 69 del índice global y es, además, la única aseguradora española.

El Foro Recursos Humanos, la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH) y WTC distinguieron a Elena Sanz, directora general de Personas y Organización hasta 2023, por su trayectoria profesional y su aportación a la práctica con el galardón WTC al Desarrollo del Employer Brand 2023. El Jurado estaba compuesto por representantes de destacadas escuelas de negocios (ESADE, IE, IESE), así como por importantes directivos de Recursos Humanos de España, quienes forman parte de DCH.



8

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	MAPFRE ha presentado la información en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR TEMÁTICO			
ESTÁNDAR GRI	Contenido	Información en el Informe Integrado 2023	Información en este documento
GRI 401. Empleo 2016	401-1- Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.1. Desarrollamos a nuestras personas	Carta de la Directora General de Personas y Organización Pág. 5
		5.1.1.1. Planes de desarrollo	
	401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	8.2 Notas de información complementaria / Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto	1. Personas MAPFRE. Pág. 6
		401-3- Permiso parental	5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento
4. Flexibilidad y compensaciones / Compensación y reconocimiento Pág. 45			
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 - Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales	5.1.4. Salud y Bienestar	5. Experiencia empleado / Seguridad, Salud y Bienestar / Medidas de conciliación. Pág. 52
		En los procesos que impliquen cambios operacionales relacionados con la plantilla, el plazo medio de preaviso a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras y a las personas implicadas, está sujeto a la legislación local de cada país. En el caso de España, el plazo general de preaviso es de 15 días.	

ESTÁNDAR TEMÁTICO			
ESTÁNDAR GRI	Contenido	Información en el Informe Integrado 2023	Información en este documento
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5.1.4. Salud y Bienestar	5. Experiencia empleado / Seguridad, Salud y Bienestar Pág. 52
	403-2 - Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-3- Servicios de salud en el trabajo	5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	5.1.1.3. Formación y gestión del conocimiento 5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-6- Fomento de la salud de los trabajadores	5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	5.1.4. Salud y Bienestar; 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	
	403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5.1.4. Salud y Bienestar	
	403-9- Lesiones por accidente laboral	5.1.4.1. Absentismo laboral 8.2. Notas de información complementaria / Nota 5. Indicadores de personas y organización / Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo	
	403-10- Dolencias y enfermedades laborales	5.1.4.1. Absentismo laboral 8.2. Notas de información complementaria / Nota 5. Indicadores de personas y organización / Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo	
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1- Media de horas de formación al año por empleado	5.1.1. Talento	2. Talento Pág. 12
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.1.1. Talento	
	404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5.1.1. Talento	

ESTÁNDAR TEMÁTICO			
ESTÁNDAR GRI	Contenido	Información en el Informe Integrado 2023	Información en este documento
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.2. Diversidad y experiencia 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión	3. Diversidad - Diversidad de género Pág. 23
	405-2 – Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento 8.2. Notas de información complementaria / Nota 5. Indicadores de personas y organización / Nota 5.2. Información sobre remuneración	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 – Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.2. Velamos por un comportamiento ético 8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	No aplica
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1- Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	5.1.6.1. Representación Legal de las personas trabajadoras 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores 7.2. Velamos por un comportamiento ético 8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	No aplica
GRI 408. Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	5.1.1. Talento 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores 7.2. Velamos por un comportamiento ético 8.2. Notas de información complementaria / Nota 6. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Teoría del cambio) 8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	No aplica

ESTÁNDAR TEMÁTICO			
ESTÁNDAR GRI	Contenido	Información en el Informe Integrado 2023	Información en este documento
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	5.1.1. Talento	No aplica
		5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	
		7.2. Velamos por un comportamiento ético	
		8.2. Notas de información complementaria / Nota 6. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Teoría del cambio)	
		8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	7.2. Velamos por un comportamiento ético	No aplica
		8.2. Notas de información complementaria / Nota 6. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Teoría del cambio)	
		8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5.1.1. Talento	6. Comprometidos Pág. 68
		5.6. Nuestra huella social, valor compartido	
		5.6.2. Contribución Agenda 2030	
		www.fundacionmapfre.org	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	5.1.1. Talento	
		5.6. Nuestra huella social, valor compartido	
		5.6.2. Contribución Agenda 2030	
		8.2. Notas de información complementaria / Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
		www.fundacionmapfre.org	



www.mapfre.com



KPMG Asesores, S.L.
P.º de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Seguridad Limitada Independiente sobre el Informe Personas y Organización 2023 de MAPFRE

A los accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del informe "Personas y Organización 2023" (en adelante, "el Informe") adjunto, correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado en referencia con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (en adelante estándares GRI) relativos a los indicadores de recursos humanos, según lo detallado en el apartado "8. Índice de contenidos GRI" del Informe adjunto.

Responsabilidad de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación, contenidos y presentación del Informe en referencia con los estándares GRI relativos a los indicadores de recursos humanos según lo detallado en el apartado "8. Índice de contenidos GRI" del Informe adjunto, así como de asegurar la coherencia entre la información recogida en dicho Informe y la presentada en el Informe Integrado 2023 del Grupo.

Asimismo, esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se consideren necesarios para permitir que el Informe esté libre de incorrección material debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información contenida en el Informe.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad consiste en examinar el Informe preparado por la Dirección de la Sociedad dominante e informar al respecto en forma de una conclusión de seguridad limitada independiente basada en la evidencia obtenida. Hemos realizado nuestro encargo de conformidad con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Dicha norma exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos para obtener seguridad limitada sobre si la información relativa a los recursos humanos de la Sociedad dominante ha sido preparada, en todos sus aspectos materiales, en referencia con estándares GRI relativos a los indicadores de recursos humanos según lo detallado en el apartado "8. Índice de contenidos GRI" del Informe adjunto.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (NIGC 1) que le requiere el diseño, la implantación y la operación de un sistema de gestión de calidad que incluye políticas o procedimientos en relación con el cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos de ética del *International Code of Ethics for Professional Accountants* (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Procedimientos aplicados

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestros conocimientos sobre los contenidos asociados a los estándares GRI relativos a la información de personas y de otras circunstancias del encargo, y nuestra consideración de áreas donde es probable que aparezcan incorrecciones materiales.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de la Sociedad dominante, así como a las unidades y áreas responsables que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de gobierno, las políticas y los principales riesgos relacionados con los indicadores de recursos humanos y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales relacionados con los indicadores de recursos humanos presentados en el Informe del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección de la Sociedad.

Los procedimientos aplicados en un encargo de seguridad limitada son distintos por su naturaleza y plazos a los utilizados en un encargo de seguridad razonable, y tienen un alcance menor. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el que se habría obtenido si se hubiese realizado un encargo de seguridad razonable.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico y social.



Conclusión

Nuestra conclusión se ha formado sobre la base de, y está sujeta a, los asuntos descritos en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que el Informe "Personas y Organización 2023" correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023 de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes, no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, en referencia con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative relativos a los indicadores de recursos humanos, según lo detallado en el apartado "8. Índice de contenidos GRI" del Informe adjunto.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este informe ha sido preparado para MAPFRE S.A. en relación con su Informe "Personas y Organización 2023" y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

28 de febrero de 2024