

2022

# PERSONAS Y ORGANIZACIÓN



# ÍNDICE

1. Personas MAPFRE	05
2. Talento	11
3. Diversidad	20
4. Flexibilidad y Compensaciones	37
5. Experiencia Empleado	50
6. Comprometidos	56
7. Reconocimientos y Premios	62

## CÓDIGO DE NAVEGACIÓN:



# INTRODUCCIÓN





## ELENA SANZ ISLA DIRECTORA GENERAL DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

El entorno complejo y volátil en el que se ha desarrollado 2022, no ha impedido que MAPFRE continuara avanzando en la hoja de ruta prevista en el plan estratégico 2022-2024. El pasado año, hemos continuado desarrollando y transformando las capacidades de las personas MAPFRE en todos los países, de acuerdo a las nuevas necesidades del negocio y a los requerimientos de todos nuestros grupos de interés. La organización continúa avanzando en flexibilidad hacia una estructura cada vez más dinámica, con la implantación de la gestión por proyectos en todas las áreas de la organización, y con modelos híbridos de trabajo que nos permiten ser más flexibles y eficientes en tiempo de trabajo y en espacios.

Gracias al avance en los programas de desarrollo y a la implicación de todas las personas en su autodesarrollo, se ha conseguido que el 86,2 % de las promociones realizadas a lo largo del año hayan sido internas, el 15,7 % de los empleados hayan tenido una movilidad funcional o geográfica, y el 41,0 % de las vacantes se hayan cubierto internamente.

A lo largo del año hemos definido y comenzado a ejecutar el proyecto global de liderazgo, centrado en un liderazgo transformador, digital y de valores, que evoluciona como lo hace la sociedad, pero que no pierde la esencia de la cultura de MAPFRE, centrada en el respeto, la comunicación y la colaboración. Más de 5.000 personas de todo el mundo han comenzado a transformar su liderazgo, definiendo ellas mismas sus áreas de trabajo.

Las personas siguen estando en el centro de todo lo que hacemos, y son ellas las que nos ayudan a construir una sociedad más sostenible y diversa. Seguimos apoyando en el día a día la inclusión de personas con discapacidad: el 3,5 % de nuestros compañeros/as tienen alguna. En 2022, más de 4.500 empleados en el mundo han mostrado su compromiso social como voluntarios.

Contamos cada día con personas de 81 nacionalidades que trabajan juntas con herramientas colaborativas y digitales que nos permiten tener mayor riqueza cultural, ser más innovadores y conseguir avanzar en una sociedad cada vez más diversa y que lleva años impulsando el desarrollo de todos por igual. El 42 % de los puestos de responsabilidad en MAPFRE son desempeñados por mujeres, y seguimos avanzando en la eliminación total de la brecha salarial que viene del pasado, y que este año es del 1,86 %.

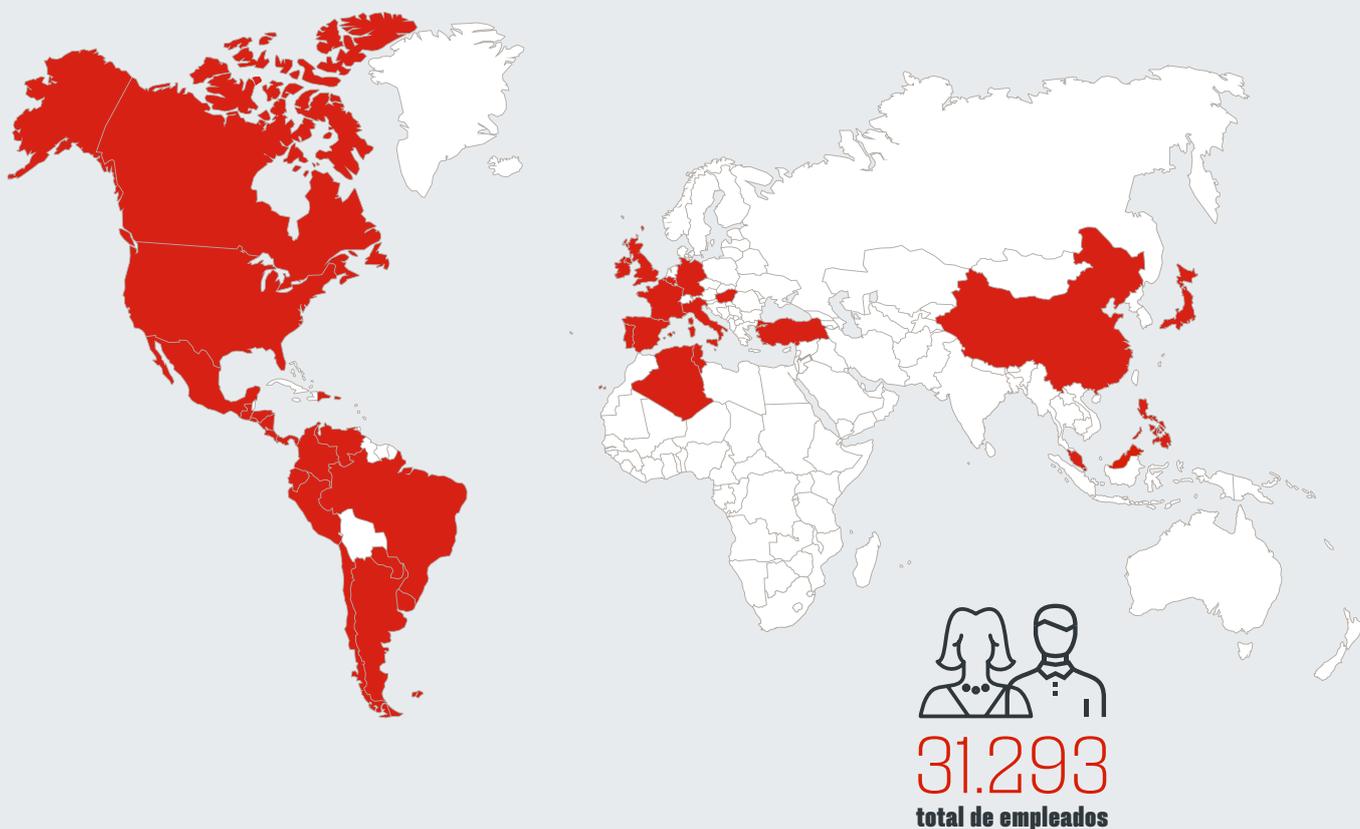
El bienestar y la salud de las personas siguen siendo nuestra prioridad, para que todas puedan mejorar su desarrollo profesional y personal. Su voz es clave para seguir avanzando, conociendo sus anhelos, necesidades y aportaciones para que la empresa continúe creciendo como un gran grupo global de personas que cada día hace de MAPFRE la mejor empresa.

A lo largo de este informe detallamos los avances logrados, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos para el año 2022.

**MAPFRE Donde tu tiempo cobra sentido.**

# 01 PERSONAS MAPFRE

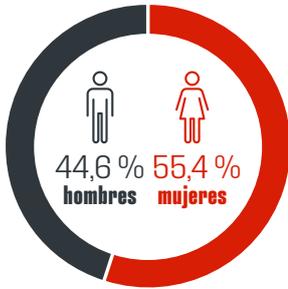




### NÚMERO DE EMPLEADOS POR PAÍS

 España	<b>11.716</b>	 Turquía	<b>704</b>
 Brasil	<b>5.006</b>	 Italia	<b>569</b>
 Estados Unidos de América	<b>2.138</b>	 Puerto Rico	<b>533</b>
 México	<b>1.847</b>	 Panamá	<b>522</b>
 Perú	<b>1.393</b>	 Alemania	<b>517</b>
 República Dominicana	<b>1.053</b>		
 Argentina	<b>980</b>	Resto de América	<b>2.154</b>
 Colombia	<b>962</b>	Resto de Europa	<b>1.178</b>
		Asia	<b>21</b>

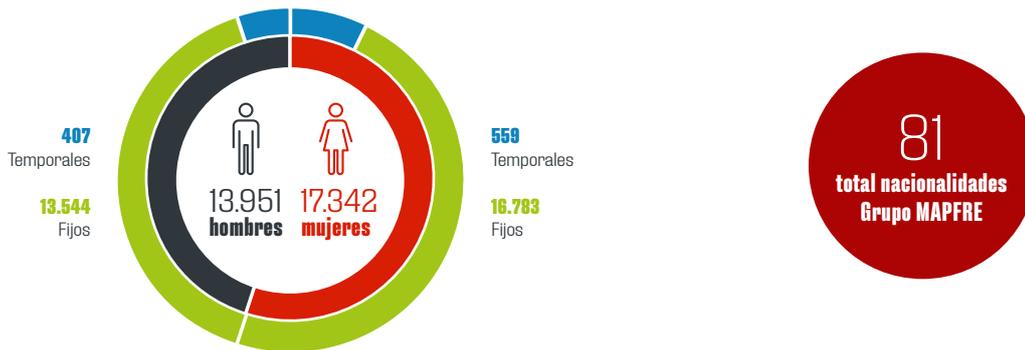
### PLANTILLA POR GÉNERO 2022



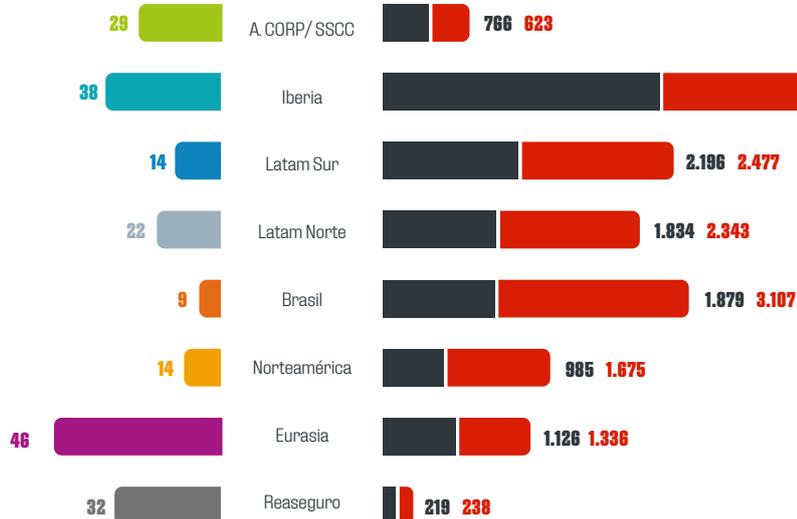
### PLANTILLA POR GÉNERO Y PUESTO 2022



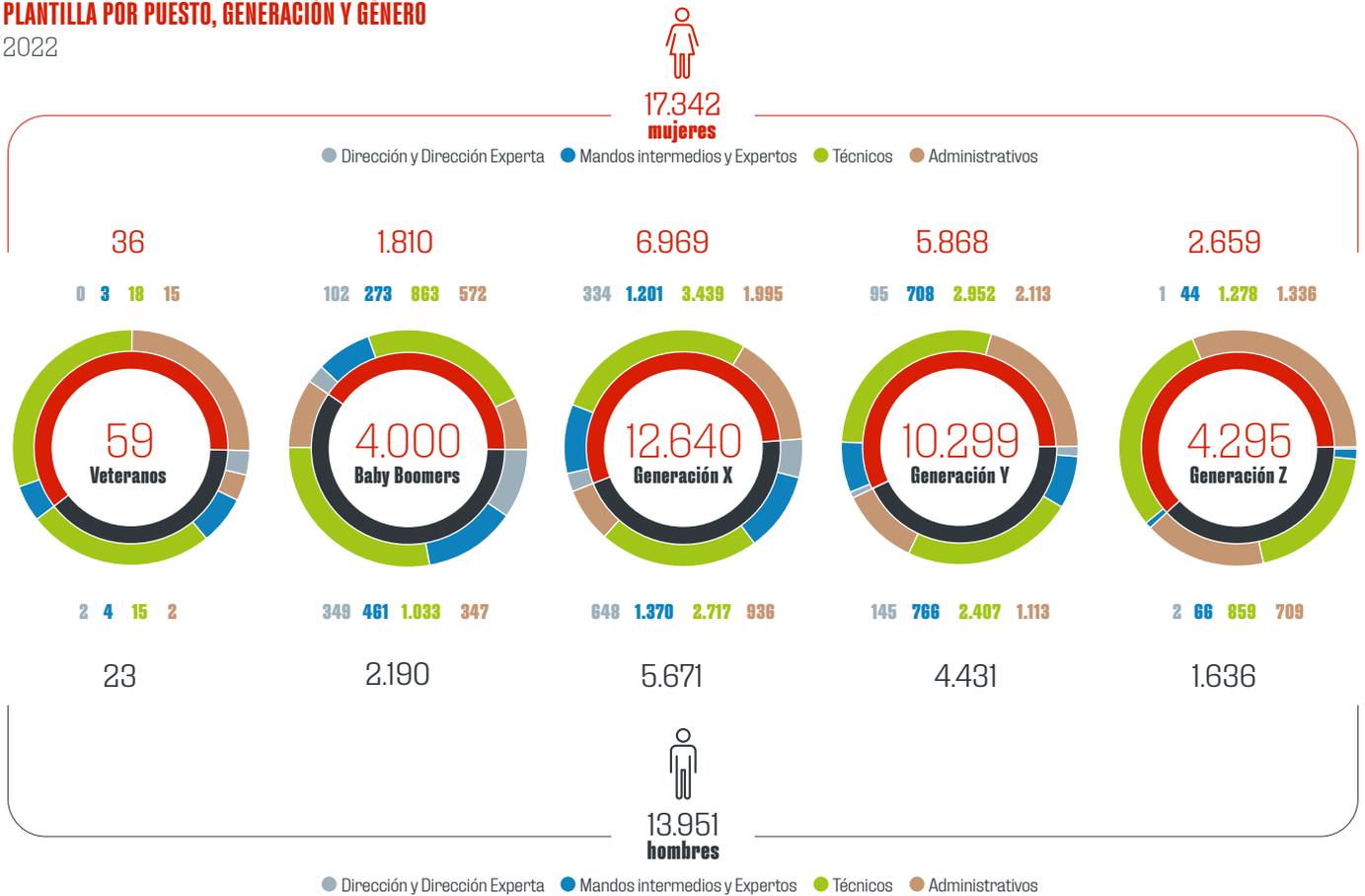
### PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO 2022



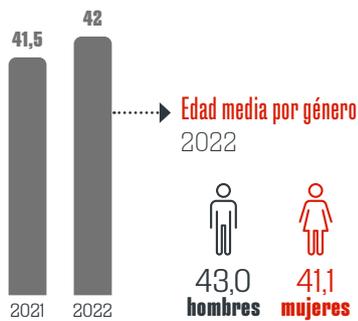
### NÚMERO DE NACIONALIDADES POR DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA



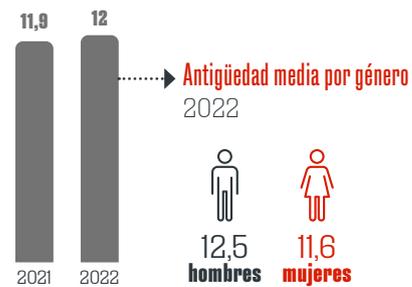
## PLANTILLA POR PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO 2022



## EDAD MEDIA GRUPO MAPFRE

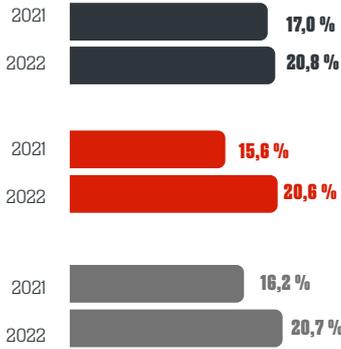


## ANTIGÜEDAD MEDIA GRUPO MAPFRE

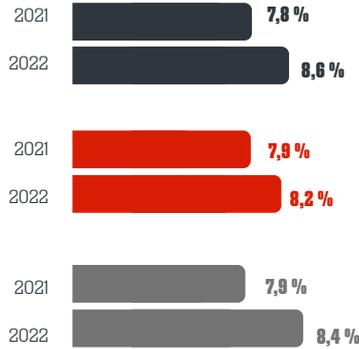


### MOVIMIENTOS DE PLANTILLA

#### ROTACIÓN TOTAL POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE

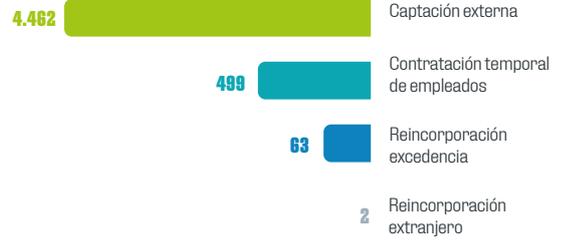


#### ROTACIÓN NO DESEADA POR GÉNERO Y TOTAL GRUPO MAPFRE



Se excluyen despidos de esta información

### ALTAS POR MOTIVO



### BAJAS POR MOTIVO

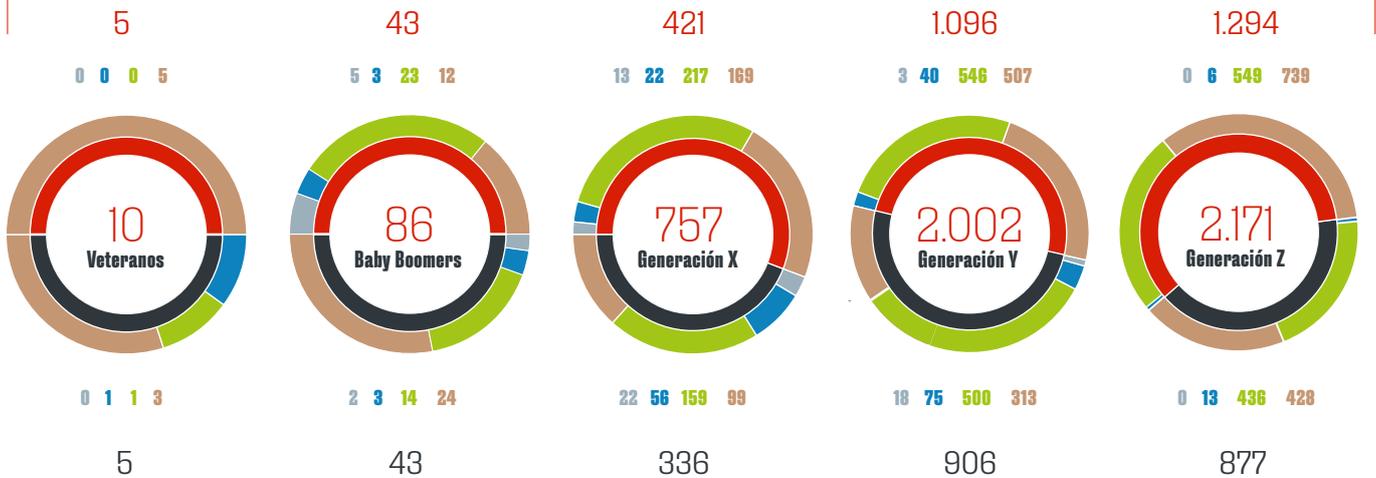


### ALTAS POR NIVEL DE PUESTO, GENERACIÓN Y GÉNERO



2.859 mujeres

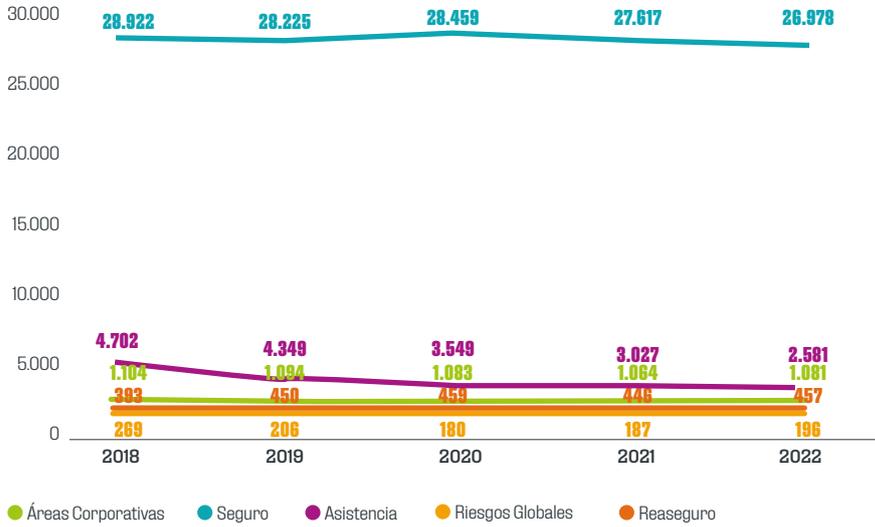
● Dirección y Dirección Experta ● Mandos intermedios y Expertos ● Técnicos ● Administrativos



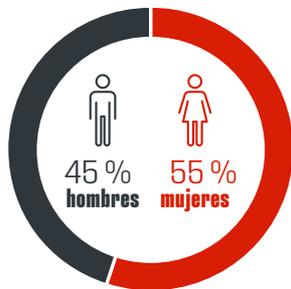
2.167 hombres

● Dirección y Dirección Experta ● Mandos intermedios y Expertos ● Técnicos ● Administrativos

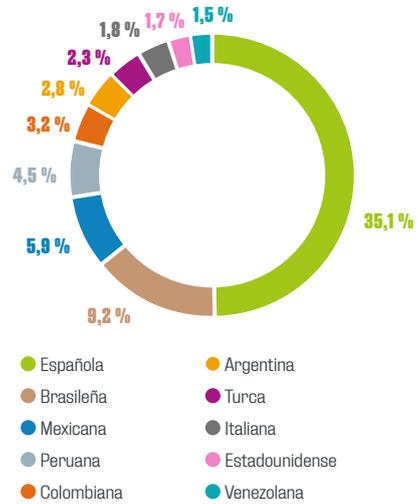
### EVOLUCIÓN DE PLANTILLA POR UNIDAD DE NEGOCIO



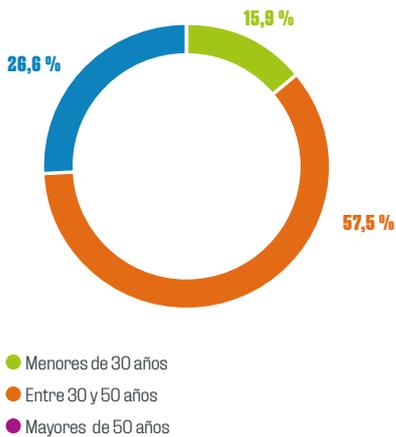
### FULL-TIME EQUIVALENT (FTE) POR GÉNERO



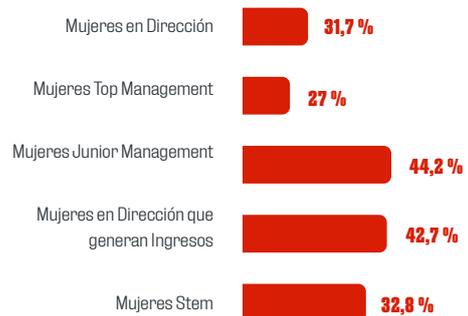
### FTE POR PRINCIPALES NACIONALIDADES



### FTE POR EDADES



### % DE MUJERES SOBRE LOS FTE TOTALES



# 02 TALENTO



## EDUARDO PÉREZ DE LEMA HOLWEG

### CEO MAPFRE RE



En MAPFRE el mayor elemento que nos diferencia son las personas. En un negocio en el que lo que ofrecemos es confianza a nuestros clientes y la diferenciación principal está en nuestra calidad técnica y nuestro liderazgo, el talento de nuestros equipos es la clave de nuestro éxito. Por ello, contar con las personas adecuadas, con los conocimientos y habilidades necesarios, y con su compromiso para lograr los retos definidos, es nuestro factor diferencial. Ellos son la llave del éxito; los que logran que nuestros clientes nos elijan, los que nos hacen más competitivos en el mercado y que nos adaptemos a las nuevas necesidades de un entorno tan cambiante como el que vivimos.

Cada vez más, los ritmos de transformación de nuestro entorno político, social o tecnológico son más rápidos y hacen que esa gestión del talento sea aún más compleja. Debemos ser aún más proactivos en todas sus etapas para garantizar que contamos con los mejores y más

preparados. Esta gestión, que es parte esencial de la estrategia de MAPFRE, se inicia con la identificación precoz de las necesidades, cuando incluso nos movemos en reflexiones estratégicas. A partir de allí continúa con la cobertura con los profesionales adecuados, su desarrollo y su fidelización. Para el éxito es vital la calidad de los procesos y la mejora continua de los mismos, así como es imprescindible la implicación total de los líderes, que somos verdaderos facilitadores e impulsores en esa gestión.

Todo ello nos permite transformar nuestras capacidades, dotándonos de flexibilidad para adaptarnos a las necesidades de nuestra organización y nuestros clientes, al tiempo que nos ofrece la oportunidad de generar un ecosistema donde las personas son las verdaderas protagonistas y diseñadoras de su propio desarrollo... y donde trabajamos haciendo que, ante todo, nuestro tiempo cobre sentido.

En la medida en la que las personas y el negocio se transforman, la gestión de personas ha ido evolucionando para dar respuesta a los nuevos requerimientos. Estamos en este momento de transformación donde el Área de Personas y Organización debemos ser actores principales en el crecimiento sostenible de las empresas.

La gestión del talento es identificación, desarrollo y fidelización, garantizando no sólo cubrir las necesidades de negocio con los perfiles adecuados -incluidos los nuevos perfiles profesionales en el futuro más inmediato-, sino también contar con planes de sucesión y relevo directivo.

En este sentido es crucial que el aprendizaje esté ligado a la estrategia de negocio para que sea completa y personalizada. Dado que los conocimientos cambian rápidamente hay que preparar a las personas para asumir los retos de la organización y que estén constantemente actualizadas en los conocimientos que la organización requiere para su evolución.

MAPFRE cuenta con un plan de Transformación de Capacidades cuyo objetivo principal es identificar y desarrollar los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los empleados con planes de desarrollo, planes de carrera, itinerarios formativos, planes de *upskilling* y *reskilling*, planes de retención, autodesarrollo y movilidad.

*planning*. Contamos con una serie de herramientas que nos permiten identificar las capacidades disponibles en la empresa e identificar el *gap* con los conocimientos requeridos. Los empleados 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, así como dar al empleado la oportunidad de optar hacia nuevos puestos en la empresa.

En el año 2022, 5.468 empleados cuentan con un plan de desarrollo individual.

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 *clusters* de conocimientos de los 55 identificados tienen al menos un 50 % de coincidencia en conocimientos.

Contamos, a su vez, con un modelo de analítica inferencial que se ha elaborado mediante nuestra herramienta de People Analytics (SAC), que extrae los factores comunes y su peso en los distintos perfiles de la compañía, para determinar el porcentaje de similitud de cualquier empleado contra ellos. De esta manera, basada en toda la información de la que disponemos en los sistemas, se obtiene el porcentaje de adecuación de los empleados a los distintos perfiles.

### Planes específicos de *upskilling* y *reskilling*

El plan permite realizar una autoevaluación de conocimientos y validación del jefe, que el empleado pueda comparar sus conocimientos en relación a los de otro puesto y diseñar su desarrollo para cubrir un puesto de su preferencia.



5.468

empleados

cuentan con un plan de desarrollo individual

## PLAN DE TRANSFORMACIÓN DE CAPACIDADES

### Planes de desarrollo

En MAPFRE hemos identificado 55 agrupaciones (*clusters*) de conocimientos, y se han identificado 43 perfiles estratégicos correspondientes a 31 de los *clusters*.

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

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*

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 desarrollar.

### 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 de Técnicos Comerciales: 2.069 empleados.
- Plan de Carrera de Suscriptores: 736 empleados.
- Plan de Carrera de Tramitadores: 1.549 empleados.
- Plan de Carrera de actuarios: 293 empleados.
- Planes de Auditores: 170 empleados.

### Programas de desarrollo internacional (*trainees*)

Programa específico para la captación de jóvenes recién graduados que permiten incorporar nuevo talento a la empresa y contribuir al desarrollo de los jóvenes. Desde el año 2013 se han incorporado en MAPFRE 156 *trainees*, en 17 países. Este año se han incorporado 12 actuarios en el marco del Global Trainee Actuarial Program que se incorporarán a 4 empresas del Grupo en España.

### Plan global de desarrollo de la función técnica

Durante el año 2022 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. 3.986 empleados de la función técnica de los países estarán incluidos en el plan de desarrollo local.
- Doce empleados de la función técnica de 8 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 técnico.

### Planes de sucesión

En MAPFRE se identifican los planes de sucesión a través de una metodología global interna que permite conocer personas preparadas para ocupar una función en el corto, medio y largo plazo. La identificación permite conocer el grado de cobertura de la sucesión en cada puesto y país, y establecer planes de desarrollo específicos para las personas identificadas. En cada país se analiza el plan de sucesión de los tres primeros niveles organizativos de la empresa y a 31 de diciembre de 2022 el 64 % de los puestos cuenta con sucesores identificados.

### Indicador de rotación no deseada de los perfiles estratégicos

Contamos con 1.097 empleados asociados a los perfiles estratégicos Globales. El índice de rotación voluntaria de empleados asociados a los perfiles estratégicos es de 8 %, siendo la meta del año 2022 de 9 %, la del 2023 de 8 % y en el año 2024 está establecida en 7 %.



## Aprendizaje y 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 71 % de nuestra formación se ha realizado de forma digital y el 82 % es formación técnico-comercial.

La Universidad Corporativa MAPFRE cuenta con 15 escuelas, 17 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 2022, en español e inglés:

**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 más de 1.560 empleados.

**Aula de Negocio Digital.** Se han realizado programas de especialización, en formato virtual: Google analytics 4, dirigido a 90 empleados, y *behavioural economics*, en el que han participado 79 empleados.

**Escuela de Clientes y Desarrollo Comercial.** Dentro del Aula de Clientes, se ha desarrollado un programa *online* sobre la “Retención de Clientes” y un programa vía *webinar* “Welcome pack del Cliente Consumidor”. Estas acciones han ido dirigidas en su conjunto a más de 420 empleados de todo el mundo. En el Aula de Ventas se ha realizado un Programa Global de Grandes Brokers, en el que se han abordado conocimientos y mejores prácticas de los aspectos más relevantes de este canal. Han participado 19 empleados de 12 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 más de 650 empleados.

**Escuela Actuarial.** Se ha desarrollado un itinerario formativo de 8 sesiones *webinar* de contenidos técnico-actuariales, dirigidas a 222 actuarios del mundo según su

especialización, y a más de 100 expertos de otras áreas técnicas y de riesgos.

**Escuela de Tecnología y Procesos.** Durante el año 2022, se ha trabajado en el rediseño del Programa Global de Tecnología, que se lanzará en 2023 e irá 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).

**Escuela de Finanzas.** Se han realizado varias sesiones sobre el proceso contable y la norma IFRS 17, formando a 193 empleados de 21 países.

**En el ámbito de Sostenibilidad,** se han realizado 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 161 empleados de estas áreas.

**Escuela de Auditoría.** La formación para auditores del grupo se desarrolló a través de diferentes programas, destacando el Programa Global de Auditoría Interna, en formato virtual, en el que participaron todos los integrantes del equipo de auditoría Interna del Grupo MAPFRE en el mundo, más de 178 empleados. Otras iniciativas en el ámbito de auditoría fueron: Programa Global de IFRS 17 y IFRS 9 para auditores en formato virtual.

**Escuela de Personas y Organización.** MAPFRE cuenta con un programa global de Gestión de Personas dividido en 9 módulos, para que todos los empleados del mundo que trabajan en áreas de recursos humanos tengan los conocimientos técnicos necesarios sobre las principales funciones y procesos de gestión de personas. En el año 2022, ha habido más de 680 matriculaciones. También se ha realizado un programa de formación sobre la herramienta SAC – SAP ANALYTICS CLOUD en el que han participado 29 profesionales de estas áreas.

**Escuela Legal.** Se realizó un programa de actualización técnica para abogados de entidades aseguradoras de España, en el que participaron 44 empleados de las áreas jurídicas.

**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 8.387 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 2022 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 más de 21 programas relacionados con estos contenidos.

**Formación en Seguridad.** Durante el año 2022, 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 8.853 empleados a nivel global.

**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”. Además, se han desarrollado talleres de formación de formadores para el despliegue formativo a nivel local de estos roles específicos. A 31 de diciembre, 7.166 empleados han finalizado alguno de estos programas formativos.

**Programas de Desarrollo Profesional.** En 2022 se celebraron en formato mixto, dos programas de desarrollo global, dirigidos a empleados del programa de talento, Programa Global de Desarrollo y Liderazgo (19 participantes de 6 países), y Executive Avanza con MAPFRE (15 participantes de 4 países).

Además, dentro de la oferta formativa, también contamos con contenidos para el desarrollo de habilidades profesionales y para trasladar las principales políticas globales del Grupo a todas las personas que trabajan en él.

Las principales Magnitudes de formación son:

### COMPARATIVA ECONÓMICA

2020-2021-2022

	2020	2021	2022
Inversión en formación	7.232.392 €	8.120.056 €	10.052.146 €
Inversión media por empleado	214,4 €	251,0 €	327,44 €
Total horas de formación	966.335	991.210	961.415,92
Horas de formación por empleado	28,6	30,0	30,44
Total asistencias a acciones formativas	370.577	384.095	309.648
% de plantilla formada	100 %	100 %	100 %

### ASISTENCIAS A PROGRAMAS FORMATIVOS POR NIVEL DE PUESTO Y GÉNERO

	2020		2021		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
DIRECCIÓN Y DIRECCIÓN EXPERTA	8.940	4.910	11.173	5.713	8.399	4.227
MANDOS INTERMEDIOS Y EXPERTOS	26.595	19.907	29.995	23.248	25.036	21.209
TÉCNICOS	92.283	106.222	94.638	115.508	71.236	90.813
ADMINISTRATIVOS	35.514	76.206	31.919	71.901	28.753	59.975
<b>Total</b>	<b>163.332</b>	<b>207.245</b>	<b>167.725</b>	<b>216.370</b>	<b>133.424</b>	<b>176.224</b>

## Autoaprendizaje

Durante 2022 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 más de 52.334 autoinscripciones a programas de formación.

Además, para facilitar aún más la autoformación continua de los empleados, en 2022 hemos estado trabajando en la implementación de un motor de recomendaciones automatizadas de recursos formativos. Se han realizado varios pilotos de esta funcionalidad, que está previsto desplegar en 2023.

## Plan de 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 289 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 cultura aseguradora y 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.
- **Plan Becarios MAPFRE "Crece con nosotros":** tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades en MAPFRE, para desarrollar su carrera profesional y seguir impulsando su formación.
- **Compartimos y sumamos conocimiento a través de una doble relación de colaboración,** aportamos a la Universidad y a los estudiantes lo que nosotros sabemos, como primera aseguradora española en el mundo a través de: sesiones, *webinars*, Master Class, Caso MAPFRE, Business Game MAPFRE y otras actividades, y compartimos con MAPFRE y con nuestros empleados el conocimiento de las Universidades y Escuelas.



**MAPFRE CON LA UNIVERSIDAD**

**MAPA DE SITUACIÓN 2022-2024 PLAN UNIVERSIDADES**

en los países y regiones donde **MAPFRE** opera

- **26** países
- **3** Unidades de negocio
- MAPFRE SA
- Más de **800** becarios
- Cerca de **300** convenios con Universidades, Escuelas de Negocio y Centros Educativos
- Diversas actividades**

## 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. Desde su implantación en 2019:

- Tenemos una taxonomía común, con 15 materias y más de 700 conocimientos.
- Más de 1.450 referentes en conocimiento identificados en todo el mundo.
- Más de 2.700 piezas de conocimiento contribuidas en la plataforma.

## INDICADORES GLOBALES 2022



## 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 2022 se ha contado con 122 mentores y 161 *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 2022 se ha contado con 96 mentores de perfil digital y 307 *mentees*.

## 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 dar respuesta a las necesidades de negocio. En el año 2022, el 15,7 % (4.532 empleados) ha tenido una movilidad. Del total de vacantes de responsabilidad el 86,2 % han sido cubiertas internamente.

A través de la movilidad geográfica internacional, tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, se han movido

79 empleados y 25 países han podido contar con profesionales de otros 25 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

## 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 96 % de los empleados realizaron la evaluación.

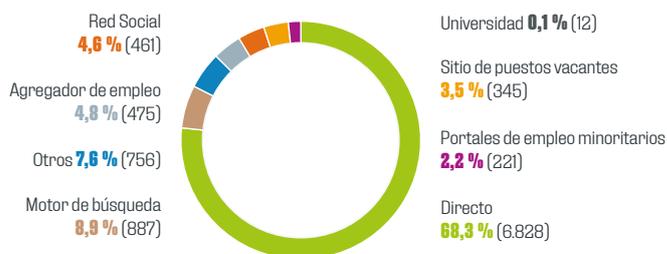
Esta herramienta también permite el *feedback* 360° continuo y la definición de actividades de apoyo para el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de proyectos. En 2022 se han registrado 59.429 actividades para ayudar a lograr los objetivos, y se han enviado 69.344 *feedback* a los empleados, lo que muestra el grado de implantación del sistema y su adopción por parte de los empleados.

Para ello, con el fin de adaptar mejor 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.

## Captación externa

- Durante el año 2022 se han llevado a cabo 5.157 procesos de selección.
- MAPFRE ha cerrado el año con 51 días de cobertura de vacantes.
- De dichas vacantes, se han cubierto 3.732 mediante captación externa, con un coste de contratación de 1.021,84 € por vacantes.

MAPFRE cuenta con una página global de empleo con un diseño pensado en la transformación digital e innovación. En 2022 la página generó 1.921 oportunidades para profesionales, ha recibido 698.430 visitas, de las cuales 21.724 han aplicado a una oferta. Nuestros visitantes vienen de diferentes orígenes:



LinkedIn es un proveedor estratégico a nivel global para captación externa del grupo MAPFRE. Contamos a cierre del año con 611.604 seguidores. Se han publicado en 2022, 3.052 vacantes que han impactado en 12.042.087 usuarios de LinkedIn.

## Liderazgo

El liderazgo transformador es uno de los pilares de la estrategia de Personas y Organización para el trienio 2022-2024. El plan de liderazgo transformador nos va a ayudar a acompañar a nuestros líderes hacia una nueva forma de trabajar y liderar.



Plan a tres años que va a acompañar a los líderes y guiarles para que puedan ofrecer su “mejor versión” y trabajen y lideren de manera diferente, a través de un proceso cíclico que se repetirá en los

próximos años. Un proceso que comienza con un autodiagnóstico que permite al líder identificar sus fortalezas y sus áreas de mejora, y a partir de este momento podrá optar por una ruta para trabajar en las áreas de mejoras, cada ruta cuenta con diferentes herramientas tanto de aprendizaje, como conductuales, hábitos, presencia en foros, *webinars*...

El plan se va a desplegar 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:

- Entorno externo.
- Contexto interno.
- Desarrollo de equipos.
- Desarrollo del propio líder.



Previo al lanzamiento se ha realizado:

- Un piloto lanzado para contar con la opinión de los equipos de RRHH de los países *core* y *strategic*, y mejorar el proceso de despliegue sobre la experiencia del líder. En el piloto participaron 54 empleados.
- 13 sesiones de la planificación del lanzamiento del Proyecto de Liderazgo con 26 países, 3 Unidades de Negocio y las Áreas Corporativas.
- 8 sesiones formativas para la creación de los contenidos en cada país, unidad de negocio y área corporativa.

El proyecto se despliega en todos los países de la mano del CEO y del Director/a de RRHH de cada país.

# 03 DIVERSIDAD



## JOSE LUIS VELÁSQUEZ

CHIEF PEOPLE AND ORGANIZATION OFFICER EN MAPFRE USA



Diversos somos Únicos.

Una de las riquezas de nuestra sociedad radica en la diversidad con la que contamos, misma que tenemos la oportunidad de potenciar cuando la integramos a los distintos aspectos de nuestro entorno.

Convencidos de que la diversidad suma y la inclusión multiplica, ambas están presentes en nuestros valores; es fundamental apreciar las diferencias entre las personas, respetarlas e incorporarlas, promoviendo conductas integradoras que a su vez nos ayuden a eliminar aquellas que son excluyentes y discriminatorias. Buscamos con ello estar conectados y contribuir a la sociedad, dar el mejor servicio a nuestros clientes, así como crear las mejores condiciones para desarrollo de nuestros colaboradores.

Valoramos el talento sin etiquetas, sea de género, edad, discapacidad, cultura, raza, ideología, orientación sexual e identidad o expresión de género, etc. Asumimos el compromiso de crear un entorno de trabajo inclusivo donde no se tolera la discriminación y, por el contrario,

se promueven entornos de confianza donde las personas pueden ser ellas mismas, donde se expresen y potencien su talento, propiciando condiciones que promueven la innovación, la creatividad e impulsen el crecimiento sostenible.

Diversos somos Únicos, nuestro eslogan, nos inspira a seguir avanzando y a dar cumplimiento a nuestros compromisos en:

- **Diversidad:** es un aliado para la transformación y la innovación en la organización y es clave para un crecimiento sostenible en un mundo global.
- **Inclusión:** queremos lugares de trabajo inclusivos en los que todas las personas puedan ser ellas mismas, ofreciendo todo su talento sin etiquetas.
- **Equidad:** es de justicia ofrecer a cada persona lo que le corresponde de acuerdo con sus diferencias y circunstancias.

MAPFRE cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE con fecha 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.

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 en los que se promueve la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento basado en el mérito. Vivimos en una sociedad diversa y por ello la diversidad tiene que estar muy presente en los valores de la compañía si queremos estar conectados con la sociedad y dar el mejor servicio a nuestros clientes.

En el 2022, se ha aprobado la nueva Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad para el trienio 2022-2024 con 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, dirigidas a lograr los objetivos marcados en cada una de las diversidades: género, discapacidad, generacional, orientación sexual, racial y cultural..

## MAPA DE LA DIVERSIDAD EN MAPFRE 2022



MAPFRE ha renovado su compromiso con los 10 principios del Charter 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.

MAPFRE firmó este compromiso por primera vez en 2020, con la renovación del Chárter para el periodo 2022-2024, afianzamos nuestro 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 diversidad de las mujeres y de los hombres y que se tengan en cuenta sus intereses, sus necesidades y prioridades. El talento femenino en MAPFRE con 17.342 empleadas, representan más del 55,4 % de la plantilla.

Actualmente, MAPFRE se encuentra entre las compañías que más impulsan la igualdad en el mundo. Una de las 418 empresas de 45 países y regiones que integran el Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2022 (Gender Equality Index), y está comprometida con los Principios de ONU Mujeres y con el 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. Nuestros objetivos son los siguientes:

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

- Incrementar el número de mujeres en puestos de responsabilidad y en especial en el nivel dirección.
- Corregir la brecha salarial en los colectivos en los que, en su caso, se produzca.

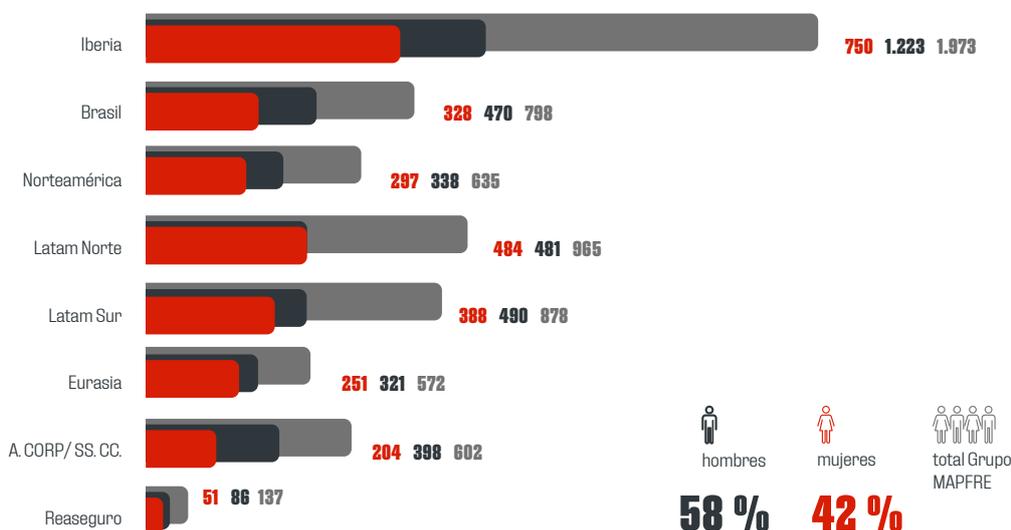
Para cumplir con esos objetivos, contamos con un Catálogo de medidas de igualdad de MAPFRE, que se clasifican en cuatro ámbitos: Desarrollo de talento, retribución y otras condiciones laborales, sensibilización y liderazgo.

Las acciones que estamos implementando se alinean con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), concretamente con el ODS 5 “Igualdad de género” y el ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”. La incorporación de una perspectiva de género es fundamental en la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Los objetivos de MAPFRE para el ciclo estratégico 2022-2024 son:

- 35 % de mujeres en puestos de Dirección en 2024. A cierre del 2022, alcanzamos el 31,7 % de mujeres en estos niveles, partiendo de una línea base en 2021 de un 31,3%.
- Reducir hasta el +/- 1 % la brecha salarial ajustada de género “Equal Pay Gap” en 2024, partiendo de un 2,54% en 2021.

### Nº EMPLEADOS EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD\*



\*Puestos de responsabilidad: Dirección y Dirección Experta, Mandos intermedios y Expertos.

## DIVERSIDAD DE GÉNERO

6

Mujeres en el **Consejo de Administración** de MAPFRE S.A., lo que representa un **42,9 %** de sus miembros

105

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

31,7 %

Mujeres en puestos de **Dirección**

42,0 %

Mujeres en puestos de **responsabilidad**



42,9 %

de los puestos de **responsabilidad** en áreas de negocio están ocupados por mujeres

54,7 %

**Incorporaciones** fueron mujeres

27,0 %

Mujeres en puestos de **Top Management**

44,2 %

Mujeres en puestos de **Junior Management**

49,2 %

**Promociones** fueron de mujeres

32,7 %

**Mujeres en puestos STEM** (Science, Technology, Engineering, Mathematics)\*

\*Dato calculado sobre el total de empleados de TI

## 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

55,4 %  
44,6 %

### Nivel de puesto

	55,4 %	44,6 %
Dirección y Dirección Experta	1,7 %	3,7 %
Mandos intermedios y Expertos	7,1 %	8,5 %
Técnicos	27,3 %	22,5 %
Administrativos	19,3 %	9,9 %

### Generaciones

	55,4 %	44,6 %
Veteranos	0,1 %	0,1 %
Baby Boomers	5,8 %	7,0 %
Generación X	22,3 %	18,1 %
Generación Y	18,8 %	14,2 %
Generación Z	8,5 %	5,2 %

*Diversos  
Somos  
Únicos*



## Red de Liderazgo Femenino

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

En México han desarrollado su programa formativo denominado "Mujeres en Acción", en el marco de la Red de Liderazgo Femenino. Han

logrado la Certificación en la norma NMX-025 en Igualdad Laboral y no Discriminación, con distintivo Oro y han realizado la implementación del sistema de gestión "Modelo de Equidad de Género".

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

MAPFRE. Está implantado en España, Brasil, Perú, Venezuela y Turquía y han participado un total de 136 mujeres.

Nuestro fuerte compromiso con la diversidad de género se ha consolidado en importantes reconocimientos y alianzas:

In support of

## WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

### ONU Mujeres.

MAPFRE firmó en 2020 su adhesión global a los Principios de ONU Mujeres, la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. MAPFRE está adherida en Argentina, Brasil, Ecuador, España, México, Perú, Turquía, Uruguay, USA y Venezuela.

### Índice Bloomberg de Igualdad (Gender equality index).

MAPFRE ha sido incluida de nuevo en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2022 (Global Gender-Equality Index) por sus políticas y prácticas



**MAPFRE SE ENCUENTRA ENTRE LAS 45 EMPRESAS ESPAÑOLAS DEL NUEVO ÍNDICE DE IGUALDAD DE GÉNERO ESTABLECIDO POR BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES (BME)**

en materia de género. Este índice aporta a los inversores información transparente y muy valiosa en materia de gestión de la diversidad de género de las empresas cotizadas.

### Target Gender Equality.

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

### ClosinGap. Women for a Healthy Economy.

ClosinGap es un clúster formado por doce empresas y organizaciones entre las que se encuentra MAPFRE con el objetivo de analizar el coste de oportunidad que tiene para la economía y la sociedad la persistencia de las distintas brechas de género e impulsar la transformación social para alcanzar la igualdad. La misión de Closingap es por impulsar medidas y acciones desde el ámbito privado y público en favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, para contribuir así a la equidad y al desarrollo y crecimiento económico en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Las 12 compañías que forman ClosinGap han puesto en común 300 buenas prácticas que han sido recogidas en un *tool kit* 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.

### Ibex Gender Equality Index.

MAPFRE se encuentra entre las 45 empresas españolas del nuevo Índice de igualdad de género establecido por Bolsas y Mercados Españoles (BME). El principal objetivo de este índice es promover la igualdad de género en la dirección de las compañías, teniendo en cuenta dos criterios: contar entre un 25 % y un 75 % de mujeres en su consejo de administración y contar entre un 15 % y un 85 % en alta dirección.

## Brecha salarial

En 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 2022 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).

La fórmula para calcular este tipo de brecha es:

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

Como mejora en 2022, se ha revisado alguno de los factores que se tienen en cuenta en 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 brecha ajustada global sobre retribución fija del grupo, considerando 99 % de la plantilla, excluyendo a los empleados de Brasilseg, es de un 1,86 %.

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

PAÍS	EQUAL PAY GAP
España	3,87 %
Brasil	1,32 %
Perú	1,73 %
Alemania	0,46 %
Puerto Rico	0,90 %
México	-0,37 %

Con carácter general, las entidades del Grupo MAPFRE han puesto en marcha 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.

En 2022, en cumplimiento de la normativa española, una de las más exigentes del mundo en la materia, se han completado por primera vez auditorías retributivas de género, que han acompañado el Plan de Igualdad de MAPFRE en España con resultados muy satisfactorios.

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

39,88 %

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

52,24 %

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

63,08 %

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

65,58 %



### Distintivo “Igualdad en la Empresa”

MAPFRE S. A. ha recibido en 2022 un 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.

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



### Certificación EFR

MAPFRE ha renovado en España su certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable) tras haber sido sometida a una exhaustiva auditoría externa en la que se revisaron las prácticas en materia de recursos humanos y se realizó una valoración del conjunto de medidas que la empresa ofrece a los empleados para su bienestar personal y profesional. Desde 2012 contamos con el modelo EFR de gestión de la conciliación, que convirtió a MAPFRE en una empresa de referencia en España en el cuidado de las personas. Este modelo nos ha permitido continuar con un proceso de mejora continua que es evaluado externamente, así como definir objetivos en esta materia y obtener las impresiones de las personas que trabajan en MAPFRE.

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

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

### Acciones

- Durante la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se realizaron actividades de sensibilización e información en Alemania, Argentina, Brasil, Ecuador, España, Estados Unidos, Puerto Rico y Venezuela.
- 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.

- Adicionalmente, debido al impacto de las culturas y contexto locales en la gestión de la diversidad, los países despliegan muchas otras iniciativas que se desarrollan a nivel local.

## DISCAPACIDAD

MAPFRE apuesta firmemente por la integración laboral de las personas con discapacidad ya que son parte representativa de nuestra sociedad y están presentes en todos los 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 marcado los siguientes objetivos:

- 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, con especial foco en la accesibilidad universal en el entorno laboral.

Desde el año 2015 desarrolla su estrategia a través de su Programa Global implantado en todos los países. Dicho programa contiene medidas para

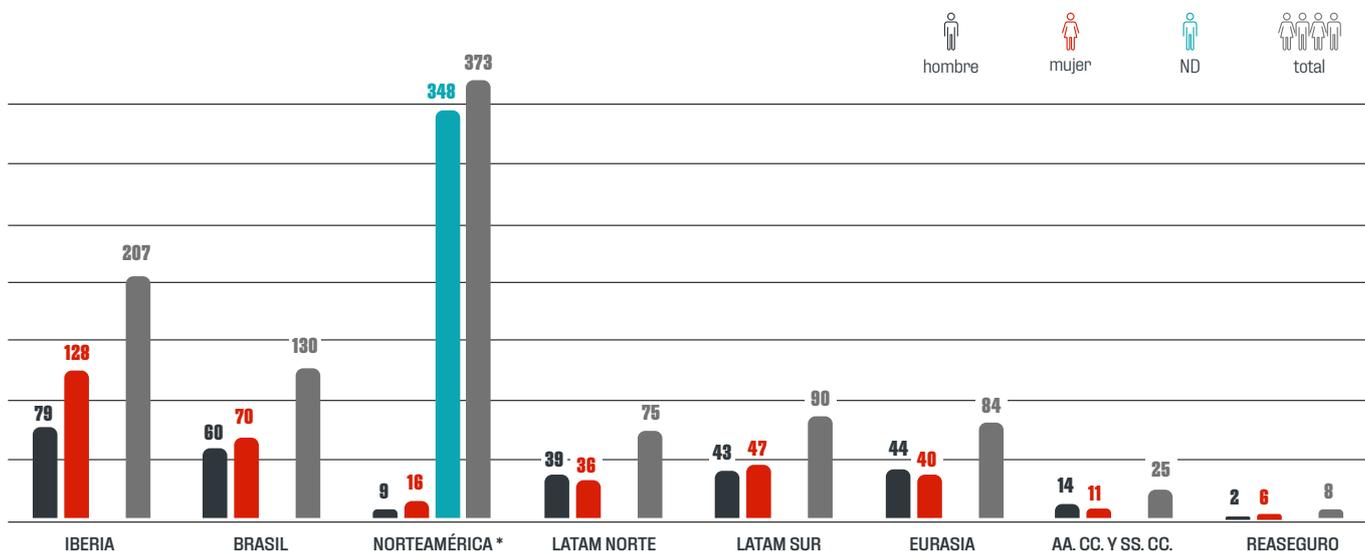
potenciar la verdadera inclusión de este colectivo en la empresa con foco en los siguientes objetivos:

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

Compromisos públicos:  
En el año 2024, el 3,5% de la plantilla de MAPFRE en el mundo serán personas con discapacidad, partiendo en 2021 del 3,5%.

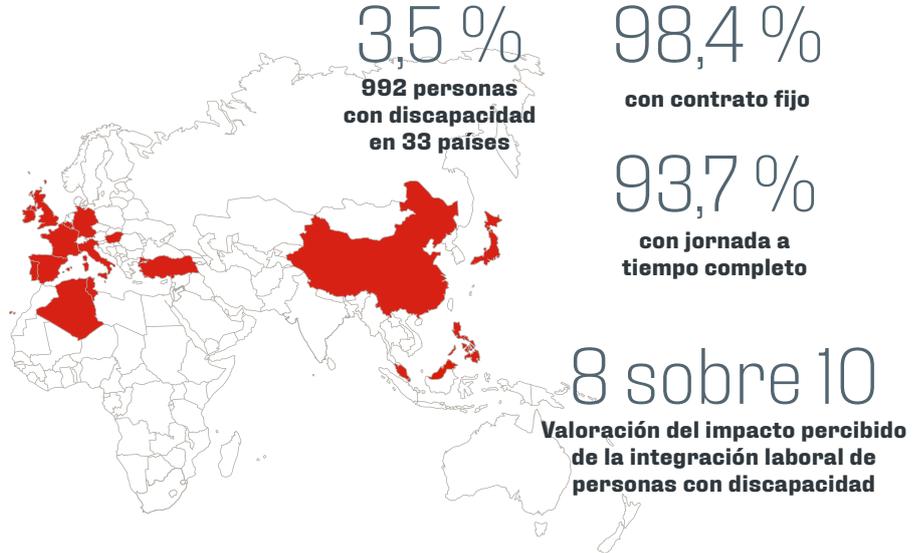
A cierre del año 2022 se ha alcanzado el 3,5% de los empleados de MAPFRE. 992 empleados a nivel global son personas con discapacidad.

### Nº EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO



\*En EE. UU. no es obligatorio declarar la situación de discapacidad. Datos de plantilla del Brasilseg excluidos

## PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD



## ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN

- 147 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad.
- 79 charlas y actividades de sensibilización.
- 59 noticias en la intranet.

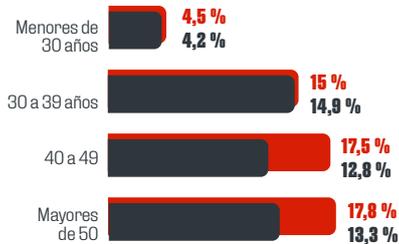
## EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD 2022



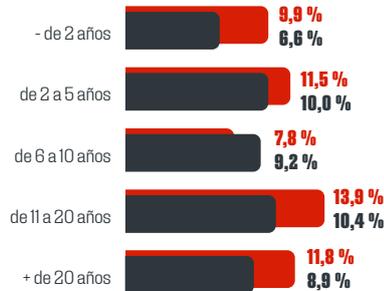
### TIPOS DE CONTRATO TOTAL 98,4 %



### GRUPO DE EDAD



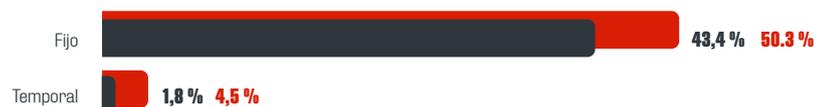
### ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



### NIVEL DE PUESTO



### TIPO DE JORNADA TOTAL 93,7 %



(\*) Datos de plantilla en EE.UU. (no es obligatorio declarar situación de discapacidad) y en Brasilseg excluidos.



### International Labour Organization

MAPFRE está adherida desde el 2021 a la Red de Empresas y Discapacidad de la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Esta red internacional, tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo e incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

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

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

a través de una encuesta que consta de 12 preguntas en la que solicitamos a los empleados que nos indiquen, puntuando de 0 a 10, en qué medida incorporarse a MAPFRE mejoró cada uno de esos aspectos. En cada pregunta, cuando la puntuación dada es igual o inferior a 6, se pide en un campo abierto, que indique el motivo por el cual no ha dado una puntuación superior, y qué podría hacer MAPFRE para mejorar ese aspecto. En 2022 los empleados han valorado con una puntuación de 8 sobre 10 el impacto de su integración laboral en MAPFRE.

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



## Acciones

- Durante la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron un total de 19 charlas de sensibilización en Alemania, Argentina, Chile, El Salvador, España, Estados Unidos, Malta, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana BHD, República Dominicana ARS y Venezuela.
- A través de la publicación de diversas noticias a nivel global durante toda la semana celebramos el Día Internacional de Personas con Discapacidad, estas noticias tienen por objetivo, generar una cultura sensible a la discapacidad y destacar que, el desconocimiento, los prejuicios o la sobreprotección son las principales barreras para las personas con discapacidad.
- Durante el 2022 hemos trabajado en un curso de formación sobre discapacidad, que será obligatorio para toda la plantilla.
- Desarrollamos actividades de voluntariado corporativo destinadas a personas con discapacidad.
- Publicamos noticias en la intranet corporativa.
- Durante el 2022, se han incorporado a la plantilla 188 personas con discapacidad (incluido Brasilseg). 14 personas con discapacidad han realizado prácticas en MAPFRE.
- Se han realizado donaciones a centros que apoyan la integración de personas con discapacidad, por importe de 134.629,72 euros.
- Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características, por importe de 160.291,87 euros.

**En España,** se desarrollan:

- Programas de integración de personas con discapacidad a través de la Fundación KONECTA.
- Programa Familiares, de orientación laboral, dirigido a los familiares con discapacidad, de los empleados de MAPFRE en España. Con este Programa, se trabaja en un itinerario personalizado para cada persona con discapacidad con el objetivo de aumentar sus posibilidades de inserción laboral.
- MAPFRE tiene suscrito desde el año 2014 el Convenio Inserta con Fundación ONCE. A raíz de dicho acuerdo, en el año 2018 MAPFRE renovó su compromiso por la inclusión de personas con Discapacidad comprometiéndose a incorporar a otras 35 personas con discapacidad.
- En España, los empleados que tienen reconocida una discapacidad tienen en la intranet toda la información que precisan ante esta situación y cómo gestionarlo. Por ley, a partir de un 33 % de discapacidad, el empleado puede acceder entre otros, a beneficios fiscales y prestaciones económicas. Además, MAPFRE tiene recogido en su Convenio una ayuda económica para aquellos empleados a los que les sobrevenga una discapacidad igual o superior al 33 %, y las ayudas a familiares con discapacidad.



## DIVERSIDAD GENERACIONAL

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

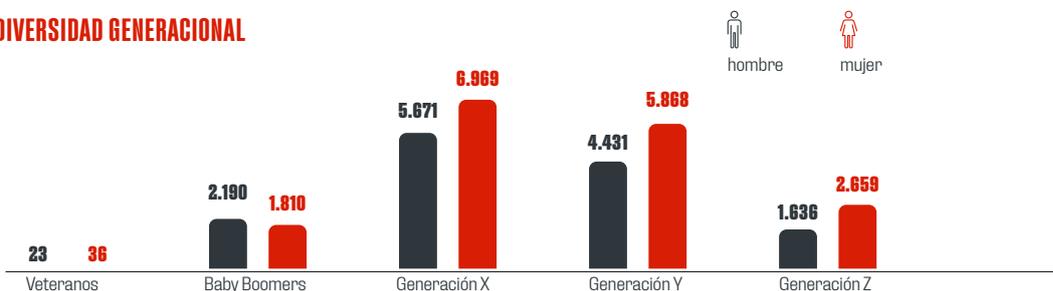
Objetivos:

- Favorecer un entorno laboral inclusivo para todas las personas, con independencia de su edad.
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en materia de Diversidad generacional.
- Favorecer la colaboración de personas de diversas generaciones para que todos puedan aportar y enriquecer el trabajo con sus diferentes perspectivas.

Para cumplir con los objetivos, medimos para identificar si se produce algún sesgo o discriminación por edad en las promociones y si fuera así, poner en marcha acciones para corregirlo.

- El 11,2 % de los promocionados son veteranos y *baby boomers*, alcanzando su meta para el 2022 del 7,2 %.
- El 45,6% de los promocionados son de la Generación X (nacidos desde 1968 hasta 1981) alcanzando su meta para el 2022 del 41,5%.
- El 36,0% de los promocionados son de la Generación Y (nacidos desde 1982 hasta 1993) no alcanza su meta para el 2022 del 43,8%.
- El 7,2% de los promocionados son de la Generación Z (nacidos a partir de 1994) no alcanza su meta para el 2022 del 7,4%.

## DIVERSIDAD GENERACIONAL





## 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 hemos puesto en marcha durante el 2022:

### Transición a la jubilación:

- Hub Experience: un espacio en el que se pondrán a disposición recursos para acompañar a las personas que están próximas a la jubilación.

- Site de educación financiera: todos los empleados tendrán acceso a un espacio en que encontrarán recursos sobre cultura financiera con el fin de contribuir a su futuro bienestar económico.

### Fomento del talento sénior:

- Zoom generacional: se llevará a cabo un 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.

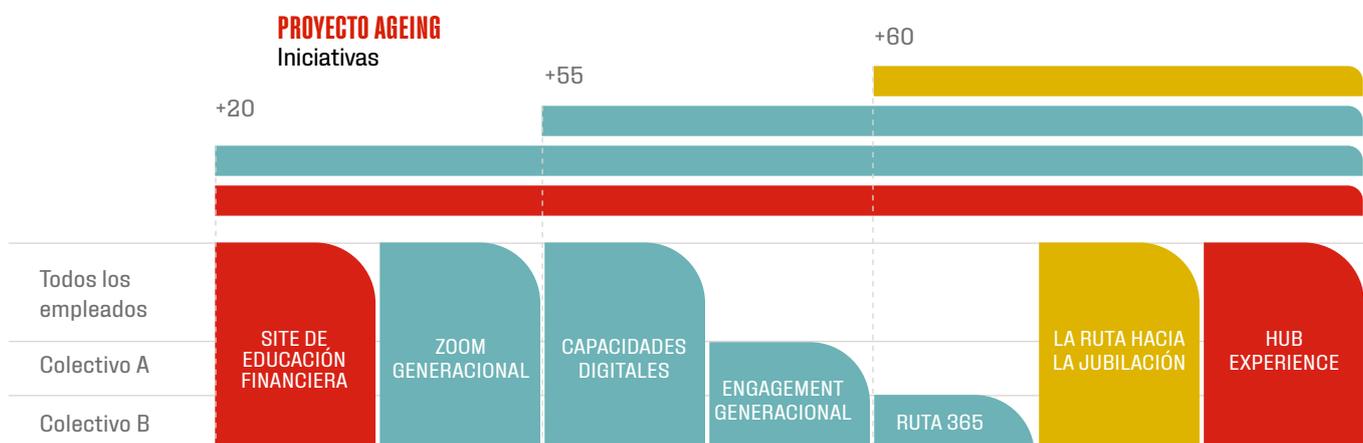
- Capacidades digitales: programa de refuerzo en capacidades digitales. Se ha desarrollado un programa de mentoring digital en el que han participado 95 mentores y 378 mentees.

- 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.

- 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 cambiar 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.



**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.

## 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. El Observatorio Generación & Talento diseñará en su próximo ciclo de trabajo el primer Modelo Global de Gestión de Diversidad Generacional, “una herramienta de *management* para ayudar a las organizaciones en la gestión de sus plantillas desde su perspectiva generacional y que esto impacte favorablemente en su productividad y competitividad”. Durante el 2022 MAPFRE ha participado, junto al Observatorio Generación & Talento y otras empresas, en el diseño de un Modelo Global de Gestión de la Diversidad.

## Fundación Seres: labs de diversidad

MAPFRE participa activamente en los Laboratorios sobre Diversidad 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.

## Grupo de trabajo efr “Talento Sénior”

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

## 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 sénior 2021

MAPFRE es la única empresa del IBEX 35 que ha sido calificada como “transparente” en la última edición del informe Carrera y Talento Sénior 2021, que analiza el nivel de transparencia y buen gobierno que realizan las empresas del selectivo español sobre la gestión del talento de las personas mayores de 50 años. Según el informe, MAPFRE “sitúa la diversidad generacional entre sus prioridades”; MAPFRE ha obtenido la máxima puntuación, 18 puntos de un total de 30, liderando así un *ranking* en el que más de la mitad de las empresas del IBEX 35 se sitúan por debajo de la nota de MAPFRE. El informe, que promueve la Fundación Haz, en colaboración con la ONG ITWILLBE y la Fundación Knowdle, destaca, que, tan solo nueve empresas, 25 % del total, informan de su estrategia para abordar el impacto del envejecimiento de la plantilla en sus organizaciones.

### Acciones

- 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.
- En la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron un total de 4 charlas de información y sensibilización en Nicaragua, Puerto Rico, República Dominicana BHD y Turquía.
- En España, celebramos una jornada de presentación y formación de mentoring digital en la sede de la Universidad Corporativa de MAPFRE, en Madrid. El mentoring digital es una de las líneas de trabajo de la iniciativa Capacidades digitales, que forma parte del Proyecto Ageing.

**MAPFRE ES LA ÚNICA EMPRESA DEL IBEX 35 QUE HA SIDO CALIFICADA COMO “TRANSPARENTE” EN EL INFORME CARRERA Y TALENTO SÉNIOR 2021, QUE ANALIZA EL NIVEL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO QUE REALIZAN LAS EMPRESAS SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO DE LAS PERSONAS MAYORES DE 50 AÑOS**



## 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.

En MAPFRE velamos por la diversidad LGBTI y la inclusión para cumplir con los siguientes objetivos:

- 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.

### Compromisos

MAPFRE está adherida a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI. Estas Normas de Conducta se fundamentan en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial.

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

### Red empresarial REDI

MAPFRE en España 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, gays, 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

- En el marco de la Semana MAPFRE, organizamos un encuentro para avanzar en la inclusión, la tolerancia y el respeto en la diversidad LGBTI+. El encuentro, "Diversidad LGBTI+ en el ámbito de la empresa" fue organizado en colaboración con REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI) con el objetivo de debatir y reflexionar sobre logros y los desafíos que abordan las empresas en este ámbito. En el debate participaron tres representantes de empresas con una amplia experiencia en materia LGTBI+, Repsol, Procter & Gamble y SAP.
- MAPFRE participó en el evento del Día del Orgullo a través de REDI, la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI+ a la que pertenecemos, el lema de la marcha fue 'El Valor de la Diversidad' y reunió a más de 800 personas en Madrid.
- En la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron actividades de información y sensibilización en Alemania, Chile y Panamá.



## DIVERSIDAD CULTURAL

En MAPFRE convivimos personas de 81 nacionalidades distintas, nuestro equipo es global y velamos para que se cumpla el objetivo de favorecer un entorno laboral inclusivo donde se respete a todas las personas con independencia de su raza, cultura, procedencia, ideología o religión.

### Web de viajes

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

### Acciones

- En la Semana MAPFRE sobre Sostenibilidad se celebraron charlas de información y sensibilización en Chile y Panamá.
- Nos hemos sumado a los siguientes Días Internacionales con distintas acciones para apoyar la diversidad cultural.
  - 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.

# 04 FLEXIBILIDAD Y COMPENSACIONES



## CARLA TABOADA DÍEZ

### DIRECTORA CORPORATIVA DE OPERACIONES



En un entorno socioeconómico cada vez más cambiante, y cada vez más exigente, la flexibilidad se ha convertido en una necesidad para cualquier empresa, más que en un hecho diferenciador que asociábamos a las empresas más punteras e innovadoras. Y flexibilidad entendida en su concepto más amplio, que supone poder adaptarse a los cambios que se producen en diferentes ámbitos de la compañía.

Cuando esos cambios se dan en el ámbito de la digitalización y la simplificación o automatización de tareas, implican la necesidad de tener organizaciones flexibles que nos permitan acompañar el devenir del negocio y con capacidad para adecuarse al desarrollo de tareas de mayor valor para la compañía. Y eso significa tener empleados en continua formación y con capacidad para cambiar y desarrollar diferentes tareas.

Los clientes cada vez demandan soluciones más rápidas y eso ha supuesto un reto a la hora de trabajar de una forma diferente, con estructuras orientadas al trabajo por

objetivos. Necesitamos aprovechar el talento disponible allí donde esté y poder trabajar bajo un modelo de prueba-error y que permita cambiar el enfoque según los resultados obtenidos para conseguir llegar al objetivo final marcado.

Pero la pieza clave en el camino hacia una organización más ágil y con capacidad de adaptación son sus empleados. Nuevas formas de trabajo implican nuevas formas de motivación, nuevas formas de retribuir y una relación entre empresa y trabajador basada en la confianza y el compromiso.

Si queremos avanzar para ser una organización con capacidad de adaptación hay que seguir escuchando a nuestros empleados como lo hacemos en las encuestas del eNPS®, para entender lo que les motiva y diseñar conjuntamente las soluciones que resuelvan las necesidades de flexibilidad tanto de empresa como de empleados.

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.

## FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD ORGANIZACIONAL

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 2022 es 17,2 %, con una mejora de 0,9 puntos porcentuales respecto a 2021.

### 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 26.912 personas

y 38 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 dos años se ha fomentado el trabajo por proyectos, generando un modelo operativo de gestión de proyectos que busca conseguir que los proyectos desarrollados en la compañía generen el impacto esperado y se entreguen de forma ágil, en plazo y forma. Este modelo contempla aspectos como la formación, metodología, responsabilidades y roles de los diferentes miembros de un equipo de trabajo de proyecto, así como herramientas, y se está trabajando en el análisis de la capacidad dedicada y la priorización de los proyectos en función de las necesidades de negocio. 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 combina diferentes modalidades de trabajo: trabajo presencial en la oficina, trabajo en remoto varios días a la semana y teletrabajo todos los días de la semana, debiendo en este último supuesto prestar servicios de manera presencial en el centro de trabajo 1 día a la semana, o, al menos, cada 15 días, para mantener el contacto con los compañeros de manera presencial. 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 11 países.

El Código Telemático es un 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 España y en 2023 se implantará en todos los países de MAPFRE.

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

## Desconexión digital

En 2022 se ha aprobado la Política reguladora de la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE, a través de la cual se establece una cultura de respeto al tiempo de los demás. La Política reconoce expresamente el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las 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 2022, el 87,92 % 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, MAPFRE Asistencia en España y MAPFRE Global Risks).

**DESCONEXIÓN  
DIGITAL**

**EVITA ENVIAR COMUNICACIONES**  
Fuera del horario laboral y durante permisos y vacaciones.  
**CONVOCA REUNIONES CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN**





**166,52**  
 millones de euros,  
 importe destinado  
 a beneficios sociales

## RETRIBUCIÓN, BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTO

MAPFRE es una empresa que cuida a las personas, y por eso establece remuneraciones adecuadas y competitivas para cada persona, según su función/ puesto de trabajo, sus méritos y desempeño. Son retribuciones 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.

Como guía principal MAPFRE tiene sólidamente implantada una Política de Remuneraciones transparente, que es conocida por todos los empleados, para que la retribución sea un elemento motivador y de satisfacción, que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa.

Esta Política promueve, una adecuada y eficaz gestión del riesgo, desincentivando la asunción de riesgos que excedan de los límites de tolerancia de la entidad, así como los conflictos de intereses. 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, y más de 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, 26.554 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 86,47 % de la plantilla mundial.

### Beneficios

MAPFRE ofrece una amplia serie de beneficios sociales, que son productos y servicios con los que la compañía remunera a sus empleados para facilitar su bienestar y ofrecer ayudas en necesidades especiales. Estos beneficios se definen y gestionan en cada país. Todos los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en 2022 a beneficios sociales ha sido de 166,52 millones de euros.

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,7 %
Sistemas de previsión social/ seguro de vida	97,8 %
Bonificaciones en seguros	69,3 %
Premio de permanencia en la empresa	25,0 %
Ayuda escolar para hijos	42,1 %
Premio de natalidad	3,3 %
Préstamos	15,2 %

MAPFRE promueve de manera especial los sistemas de previsión social para empleados, incentivando el ahorro a largo plazo y garantizando así un complemento a la jubilación por medio de los distintos planes vigentes.

Adicionalmente, se ofrecen otros beneficios como ayuda para estudios y anticipos. También

se facilitan ayudas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2022, el importe de estas ayudas ha ascendido a 499,0 miles de euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 1, 021 millones de euros, de los cuales 977,8 miles de euros son bonificaciones en el seguro de salud de jubilados.

## Reconocimiento

Por otra parte, MAPFRE reconoce la iniciativa, el resultado y la calidad del trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la compañía mediante programas de reconocimiento. Esta es una de las prácticas más valoradas para la motivación de los empleados, consiguiendo mejorar su implicación, aumentar su productividad, ayudar a alcanzar los objetivos marcados y juega un papel crítico en la retención de los empleados. En 2022, 20.952 empleados en 16 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 5.000 empleados han sido distinguidos con diferentes tipos de reconocimientos por su contribución a la implantación de la estrategia, aportaciones de calidad, innovación y difusión de la cultura y valores de MAPFRE. La plataforma a nivel global "JobPts" ya implantada en 10 países e integrada en los sistemas de la compañía, permite dar una mayor visibilidad a los reconocimientos que reciben los empleados a nivel mundial y dar apoyo al resto de los procesos.



## 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. 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 2022, 64 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

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 83,57 % de la plantilla de MAPFRE en el mundo.

Este sistema:

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

La valoración de puestos 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

Tras la extraordinaria acogida del Plan de Remuneración en acciones del año 2022 en España, MAPFRE ha lanzado para el año 2023 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 2023, 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 no incluye la entrega de acciones adicionales, los solicitantes del nuevo Plan han sido un total de 1.581, un 15 % 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 anterior de remuneración en acciones 2022, MAPFRE entregará 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.

## Medidas para combatir la inflación

Debido al contexto inflacionista global durante el ejercicio 2022, MAPFRE ha llevado a cabo diversas medidas con el objetivo de mejorar las condiciones económicas de los trabajadores. En algunos países se han hecho regularizaciones por inflación y en otros se han realizado pagos extraordinarios.

En MAPFRE España se han realizado dos pagos únicos por importe total de 750 euros para los empleados que no son de nivel dirección. En Portugal se realizó un pago de 375 euros y en Alemania de 400. Todos los pagos han tenido carácter extraordinario y no consolidable. Además, se han mejorado beneficios sociales y aspectos ligados a horario.

## SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

### Medidas de conciliación

Para cuidar del empleado, nuestra organización facilita el equilibrio entre su vida laboral y personal con el objetivo de incrementar su satisfacción y el compromiso con la empresa.

Medidas de conciliación de vida laboral y personal (a nivel global)	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	18.528
Trabajo a tiempo parcial	2.351
Jornada laboral reducida	890
Acuerdos de Teletrabajo	2.976
Permisos retribuidos y no retribuidos - Permisos maternidad/paternidad	15.291 1.328
Excedencias por motivos personales o estudios	73
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	359



## Absentismo

Se ha llevado a cabo el seguimiento de absentismos laborales por motivos de salud. En el 2022, se han registrado un total de 185 casos de accidentes laborales con baja médica, que supone un 1,6 % menos que el año anterior, lesiones esguinces y torceduras, lesiones superficiales y fracturas cerradas. Adicionalmente, ha habido un fallecimiento por accidente laboral.

Así, el índice de gravedad se ha situado en 0,12 (0,11 hombres y 0,13 mujeres) y el índice de frecuencia en 3,62 (4,08 hombres y 3,25 mujeres).

El número de días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes ha sido de 218.166, que supone un 6 % menos que el año anterior. El ratio de absentismo es de 2,96, reducción de 0,11 puntos respecto al año base (2019). Para el año 2023, el objetivo es no superar el 3,2.

DATOS DE ABSENTISMO (1, 2, 3)	2022			2021			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº de accidentes de trabajo (1)	92	93	185	102	86	188	55	56	111
Nº de Enfermedades Profesionales	-	4	4	2	1	3	2	1	3
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Nº de empleados fallecidos por enfermedad profesional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº total de días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	64.069	154.097	218.166	85.794	146.393	232.187	64.209	167.028	231.237

(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)	2022			2021			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (4)	659,88	527,18	585,76	691,99	471,03	569,73	352,48	297,66	322,51
TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (5)	-	22,67	12,67	13,57	5,48	9,09	12,82	5,32	8,72
TASA DE ABSENTISMO LABORAL (6)	0,07	0,09	0,08	0,11	0,06	0,09	0,06	0,04	0,05
TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES LABORALES (7)	27,51	21,93	24,39	28,75	19,37	23,53	14,88	12,44	13,54
TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (8)	-	0,94	0,53	0,56	0,23	0,38	0,54	0,22	0,37
TASA DE DÍAS PERDIDOS (9)	0,73	0,86	0,85	1,14	0,63	0,86	0,62	0,36	0,48
TASA DE MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL (10)	0,30	-	0,13	-	-	-	-	-	-
TASA DE MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL (11)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Frecuencia (12)	4,08	3,25	3,62	4,27	2,87	3,49	2,27	1,90	2,06
Índice de Gravedad (13)	0,11	0,13	0,12	0,16	0,09	0,12	0,08	0,05	0,07
RATIO DE ABSENTISMO (14)	1,99	3,73	2,96	2,53	3,36	2,99	1,80	3,75	2,72

(4) TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT): número de accidentes laborales con baja por cada cien mil trabajadores.

(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 acaecidas 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.



## Empresa saludable

En MAPFRE llevamos muchos años velando por la seguridad de las personas y promoviendo hábitos y estilos de vida saludables. Creamos entornos laborales saludables donde la seguridad, la salud física y psíquica y el bienestar de las personas, tanto de empleados, como de otras personas que acuden y prestan servicios en nuestras instalaciones, son una prioridad para la compañía.

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), aprobado en el 2022 y de alcance global, 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 acuden a nuestras instalaciones.

## CREAMOS ENTORNOS LABORALES SALUDABLES DONDE LA SEGURIDAD, LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS SON UNA PRIORIDAD PARA LA COMPAÑÍA

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 a partir de la cual se definen acciones y objetivos globales y locales con una planificación anual, garantizando con ello una mejora continua.

La eficacia de las medidas, las acciones de mitigación, metas, objetivos e indicadores utilizados para evaluar el progreso en Seguridad, Salud y Bienestar se agrupan en los 5 ámbitos del modelo de empresa saludable (entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental, entorno personal).

## 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.

En el año 2022, se llevaron a cabo las siguientes acciones dentro del entorno laboral:

- 84 % de empleados están representados en el Comité de salud y seguridad conjuntos de dirección - sindicatos / representantes de los trabajadores.
- 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 2022, en 511 centros de trabajo se han realizado evaluaciones de riesgos laborales, alcanzando al 83,1 % de los trabajadores y en 466 centros de trabajo se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos psicosociales alcanzando al 57,4 % 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. 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 y 22 países realizan prevención de accidentes laborales.



- Establecimiento de políticas y planes de prevención. 22 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 162 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. 15.418 empleados han recibido estos programas, con un total de 47.217 horas de formación e información.
- Además, durante la Semana MAPFRE 2022 se celebraron 16 actividades relacionadas con el entorno laboral (ergonomía, pausas activas...) en Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, España, Estados Unidos, Guatemala, México y Uruguay y el 28 de abril, nos sumamos globalmente al Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 14 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.
- Vigilancia periódica de la salud individual y colectiva, llevada 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. En el 2022, se han realizado 9.879 exámenes de salud a los trabajadores.
- 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.
- 27 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.
- Se está valorando la obtención de la ISO 45001 u otra certificación en seguridad y salud en el trabajo.



En el 2022, se han sumado 22 países realizando acciones como: charlas de sensibilización, talleres de autoexploración, mamografía, promoción de vestimenta rosa, carreras solidarias ... porque ¡La concienciación contra el cáncer de mama salva vidas y nos involucra a todos!

**Campaña Global de Salud Masculina.**

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

Los hombres deben tomar un papel protagonista en el cuidado de su salud, y la prevención y la detección temprana de enfermedades significa no sólo alargar su esperanza de vida sino también mejorar la calidad de esta. Por ello, hemos puesto a disposición de los empleados varios consejos prácticos enmarcados en la prevención de enfermedades masculinas.

**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 2022, se llevaron a cabo las siguientes acciones dentro del ámbito de promoción de la salud:

- Se han facilitado 55.455 asesoramientos médicos a empleados y 398 a familiares.
- Se han celebrado, a nivel local, 445 campañas y actividades de promoción de la salud y hábitos de vida saludables (campañas de Vacunación, campañas de información, formación y prevención de enfermedades no transmisibles, cuidados post contagio por COVID 19 y otras).

A nivel global, se han realizado dos campañas de promoción de la salud:

**Campaña Global de información y prevención del Cáncer de Mama "Súmate al rosa".**

El pasado mes de octubre, con ocasión de la celebración del Día Internacional contra el Cáncer de Mama, en MAPFRE organizamos la campaña Súmate al Rosa.

**Celebración de 77 actividades relacionadas con la promoción de la salud durante la Semana MAPFRE** en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Honduras, Malta, México, Panamá, Perú, 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.
- **29 de noviembre.** Día Internacional del Hombre.
- **1 de diciembre.** Día Mundial de la lucha contra el SIDA.

## PROMOVEMOS CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN PARA FOMENTAR HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES.

### 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.

En el año 2022, se llevaron 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, 146 campañas y actividades de sensibilización e información del impacto positivo que una alimentación saludable tiene para la salud: asesoría nutricional, entrega de alimentos saludables en la oficina, promoción de desayunos saludables en la oficina, aprender a leer la etiqueta nutrimental y otras campañas y actividades relacionadas con la alimentación.
- 138 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, clases de bailoterapia, pilates, *spinning*, yoga... y otras campañas y actividades relacionadas con el ejercicio físico.
- Celebración de 107 actividades relacionadas con la promoción de la actividad física y alimentación saludable durante la Semana MAPFRE en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, 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 del Deporte para el Desarrollo y la Paz.

### Bienestar Mental

Mejorar la salud mental y el bienestar psicológico de las personas trabajadoras y reducir los factores de riesgos psicosociales.

En el año 2022, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- 86 campañas de información y promoción en Bienestar Mental, a nivel local, sobre salud emocional, resiliencia, talleres de relajación, *mindfulness*, técnicas de eficacia personal, terapias antiestrés con masajes y otras campañas y actividades relacionadas con el bienestar.
- Celebración de 34 actividades relacionadas con el bienestar mental durante la Semana MAPFRE en Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

#### Nos hemos sumado a los siguientes días internacionales:

- **20 de marzo.** Día Internacional de la Felicidad.
- **10 de octubre.** Día Internacional de la Salud Mental.
- Formación e información en materia de Bienestar Mental. En el 2022, 2.444 empleados han realizado el curso *online* en Gestión del estrés, con un total de 2.338 horas de formación.
- Fomento de la salud mental de las personas trabajadoras. Se han realizado 2.127 asesoramientos psicológicos a empleados y 206 a familiares.

## Entorno Personal

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

En el año 2022 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se han realizado 96 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, ejercicio físico, consumo de drogas), actividades sobre

Seguridad Vial, Prevención de accidentes en el adulto mayor y otras actividades relacionadas con el entorno personal.

- Celebración de 68 actividades relacionadas con el entorno personal durante la Semana MAPFRE en Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.
- 457 actividades sociales (deportivas, culturales y de ocio), en las que han participado 16.498 empleados y 10.075 familiares de los empleados.



05

# EXPERIENCIA EMPLEADO



## VANESSA ESCRIVÁ GARCÍA

### DIRECTORA CORPORATIVA DE TECNOLOGÍA



Cuando las cosas se hacen a gusto y con ganas, salen mejor. Esto podría ser una buena traducción de lo que significa experiencia de empleado.

En mi opinión, la experiencia del empleado es sinónimo de escuchar para tomar decisiones, de velar por el bienestar de las personas, de gestionar la diversidad, de sumar y enriquecer la compañía, de acompañar al empleado como parte esencial de los procesos de transformación que estamos abordando y sobre todo de inspirarle y transmitirle el sentido de ser parte de este proyecto y de su propósito.

En el mundo actual más que nunca las compañías competimos por el talento, por ello es fundamental garantizar experiencias positivas a los empleados. En el ámbito tecnológico, esta competencia es todavía aún mayor y la experiencia de empleado se torna un factor clave y diferencial para atraer y retener ese talento, máxime cuando siendo una compañía aseguradora competimos por talento con grandes gigantes tecnológicos.

Integrar cada vez más “la voz de las personas” en las decisiones que se toman y construir de manera conjunta con el empleado experiencias que marquen la diferencia, contribuirá a tener el mejor talento.

En los equipos de tecnología de MAPFRE es un reto integrar nuevas generaciones y perfiles emprendedores y preparados que buscan sentido en su trabajo con el conocimiento y la experiencia de generaciones anteriores. Aprender, colaborar y formar parte de algo que va más allá de cada uno de nosotros es una filosofía que subyace en nuestra manera de gestionar las personas y que está arraigada en la cultura de MAPFRE, eso nos hace diferentes y tenemos que aprovecharlo.

Escuchar al empleado y aprovechar el talento pasa por personalizar, por entender que cada uno de nosotros y nosotras tenemos necesidades distintas, y lo que aportamos a MAPFRE cambia de una persona a otra. Respetar, integrar esa diversidad y hacer que sea el activo más valioso para MAPFRE es el objetivo que debemos perseguir y la experiencia de empleado es el medio para conseguirlo.

## MARCA EMPLEADORA ¿CUÁNTO VALE TU TIEMPO?

Toda empresa debe tener una clara propuesta de valor para las personas y que esta se verbalice, de tal manera que permita trasladar de una manera efectiva esos atributos diferenciales de su marca como empleador, para contribuir a atraer y fidelizar el talento que necesita.

**Partiendo del nuevo propósito de MAPFRE,** “Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria” – **Un propósito que resumimos diciendo que “Cuidamos lo que te importa”, creamos:**

- **Nuestro RELATO,** con el que verbalizamos nuestra marca empleadora:

En MAPFRE cada minuto que inviertes cobra sentido.

Las personas buscamos invertir nuestro tiempo en algo que merezca la pena, que nos haga felices. Y a la hora de elegir dónde invertir el tiempo profesional, queremos hacerlo en un lugar que tenga un propósito claro, saber que nuestro trabajo tiene un significado. Con esta frase (“En MAPFRE cada minuto que inviertes cobra sentido”), llamamos a la reflexión sobre ello y esto nos conecta con el Propósito de MAPFRE “Cuidar lo que te importa”.

NUESTRO RELATO muestra nuestros atributos diferenciales: Talento, Compromiso e Innovación **con propósito.**

### ¿Por qué en MAPFRE cada minuto que inviertes cobra sentido?

- **Porque Somos Talento:** con nosotros puedes ser tú mismo llevando tu talento allá donde te propongamos. Con ello queremos trasladar que MAPFRE es un lugar donde valoramos la **diversidad** y donde, **siendo tú mismo, pues llevar tu talento hasta donde quieras.**
- **Porque Somos Compromiso:** nos comprometemos con la sociedad y también contigo, para crear juntos un mundo mejor en el que vivir cada día. **Tú eres lo más importante, y MAPFRE se compromete contigo** –con tu desarrollo profesional y personal y con tu bienestar–, pero también con la sociedad, y te hace partícipe de ese compromiso.

- **Porque Innovamos con Propósito:** nuestro entorno abierto y colaborativo nos permite aportar soluciones innovadoras que mejoran la vida de las personas. La innovación es algo que ya está en nuestros valores. Pero no es cualquier innovación, es con propósito. MAPFRE es un lugar donde **hay espacio para innovar y lo hacemos para cuidar lo que es importante para las personas.**

**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 propongamos.

### SOMOS COMPROMISO

Nos comprometemos con la sociedad y también contigo, para crear juntos un mundo mejor en el que vivir cada día.

### INNOVAMOS CON PROPÓSITO

Nuestro entorno abierto y colaborativo nos permite aportar soluciones innovadoras que mejoran la vida de las personas.

[jobs.mapfre.com](https://jobs.mapfre.com)

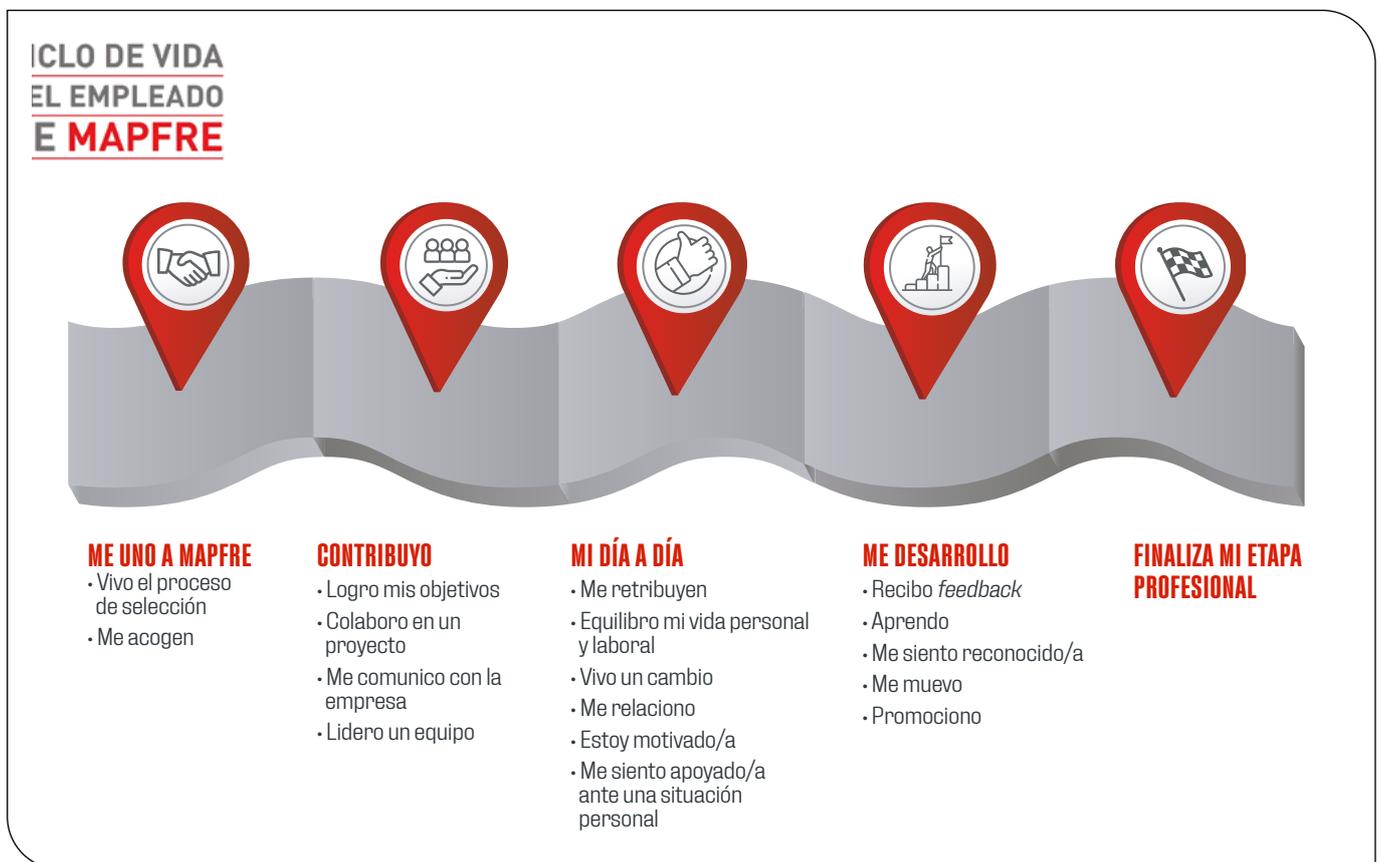


En MAPFRE creemos que solo cuando tenemos la mejor experiencia podemos dar lo mejor de nosotros mismos, y por ello contamos con un modelo de escucha y medición de la experiencia de empleado que nos permite conocer lo que los empleados viven para poder tomar decisiones que impacten positivamente en su 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, que se compone de 18 momentos.

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 lanza dos veces al año 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 2022 se ha medido en 29 países y unidades de negocio a un total de 93,1 % empleados. El 91 % 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: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de *feedback* de calidad, oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social.

En el año 2022 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 Índex. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2022, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10.



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

## ONBOARDING

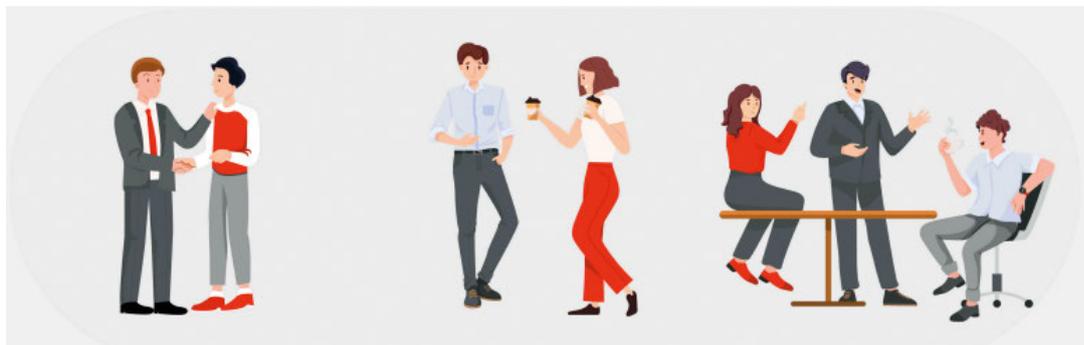
El proceso global de acogida, destinado a las personas que se incorporan a MAPFRE (*onboarding*) y a las que tienen una movilidad dentro de la empresa (*inboarding*), está implantado en Brasil, España, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico y Turquía.

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 cambia 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.





## APP PERSONAS

La App Personas está implantada en 7 países (Alemania, Brasil, España, México, Perú, Puerto Rico y Turquía) y la utilizan diariamente 12.734 personas. En 2022 se han publicado 1.440 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 la 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 y Be Social.



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.

## DÍA DE AGRADECER

A través de esta iniciativa, 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 2022, se intercambiaron más de 30.000 mensajes de agradecimiento.



# 06 COMPROMETIDOS



## FERNANDO PÉREZ-SERRABONA GARCÍA

### CEO BRASIL



Dice la R.A.E. (Real Academia Española) que Compromiso es, en su primera acepción, una obligación contraída.

Si analizamos sin embargo el término dentro de la organización de MAPFRE, se puede observar que el mismo va mucho más allá de la simple definición de una obligación aceptada y se extiende hacia una voluntad individual de aportar algo diferente y superior a la propia obligación, que se transforma, además, en un concepto colectivo que define al Compromiso cómo rasgo fundamental de nuestra organización.

Este Compromiso se materializa, por un lado, en la contribución de los empleados que, mayoritariamente, participan en los programas de voluntariado y acción social y que a lo largo de este año han podido por fin volver a desarrollarse de la manera habitual, tras el largo periodo de pandemia; pero también en el Compromiso del trabajo que, aquí cada uno, individualmente, tiene que realizar para aportar entre todos el máximo esfuerzo al proyecto común de MAPFRE cómo organización.

Es el concepto de Personas que cuidan de Personas el que nos obliga a mantener nuestros altos niveles de compromiso, externos hacia a sociedad e internos hacia la organización, destacando en este último aspecto el enorme compromiso que MAPFRE también ha demostrado siempre hacia sus colaboradores.

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.

Vivimos tiempos inciertos y precisamente por ello se hace más necesario que nunca, seguir redoblando los esfuerzos y el compromiso con la sociedad y con este nuestro gran proyecto que es MAPFRE.



## SEMANA MAPFRE: SOSTENIBILIDAD

En MAPFRE estamos comprometidos con la sostenibilidad.

Del **6 al 10 de junio de 2022** hemos celebrado la Semana MAPFRE bajo la temática "Sostenibilidad", con un total de **458 actividades y contenidos** dirigidos al 100 % de la plantilla de MAPFRE.

Nos hemos centrado en cinco temáticas:

- Medio Ambiente.
- Salud y Bienestar.
- Diversidad.
- Educación Financiera e Inversión Socialmente Responsable.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Como novedad, este año hemos retomado las actividades en formato presencial, que se sumaron a las virtuales que comenzaron el año pasado.

El número de actividades por temáticas ha sido 268 en Salud y Bienestar, 40 en Diversidad, 73 en Medio Ambiente, 46 en Objetivos de Desarrollo Sostenible y 31 en Educación Financiera e Inversión Socialmente Responsable.



De las actividades realizadas que han requerido registro de los empleados, el número total de inscripciones ha sido de 14.878.

Enfoca, comparte y gana.... ¡el reto global de la Semana MAPFRE! ¿Cómo estás viviendo la Semana MAPFRE?

Los empleados han compartido sus fotos publicándolas en la plataforma MAPFRE WEEK. A través de la plataforma desarrollamos la Semana MAPFRE.

La foto más votada por los empleados fue de Luis Bertollo Wanderson, de Brasil, con el tema "Nosso amigo "Zé" e a vista maravilhosa espelhada do site de São Carlos".

Una vez finalizada la Semana MAPFRE, los empleados nos dieron su opinión a través de una encuesta de satisfacción, con el objetivo de trabajar y mejorar la próxima edición. El resultado general fue muy positivo, una puntuación de 8,4 sobre 10.

## VOLUNTARIADO

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

El Programa Global de Voluntariado Corporativo de MAPFRE que desarrollamos a través de Fundación MAPFRE, establece las líneas básicas para el desarrollo del voluntariado corporativo en los



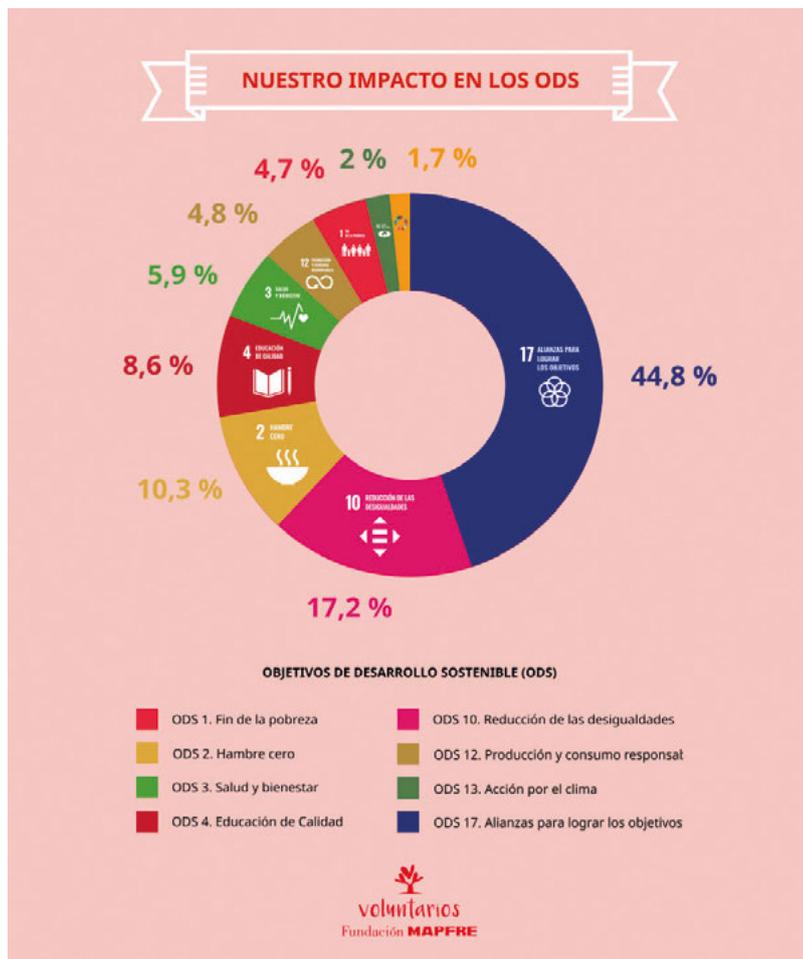
países. Estas líneas de actuación son las siguientes: Nutrición, Salud, Educación, Medio Ambiente, Ayuda en Emergencias y Comparte Solidaridad y sus objetivos son:

- 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.

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

Durante el 2022 han participado 4.109 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.488 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente 124.147 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

**124.147**  
personas han recibido ayuda directa gracias a las actividades de los voluntarios



## Metodología de impacto del voluntariado corporativo en los ODS

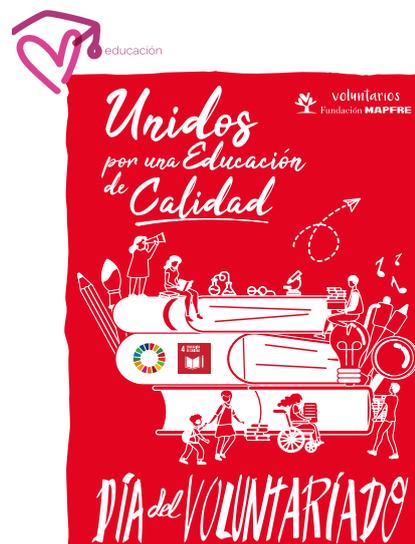
Gracias a la metodología desarrollada somos capaces de identificar cuál es el rol de MAPFRE y el impacto que supone en la sociedad, el desarrollo, la promoción y la implantación del Voluntariado Corporativo. Tener la posibilidad de analizar el impacto que generan las actividades de voluntariado supone todo un reto para la empresa y un desafío para poner en valor el impacto transformador que generan las acciones que se desarrollan en todos los países donde actuamos. 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.

## Día global del voluntariado de MAPFRE

MAPFRE celebra anualmente el Día del Voluntariado de MAPFRE con una actividad global. En 2022 la actividad global ha sido con la temática de la educación y bajo el lema “Unidos por una educación de Calidad”, esta actividad contribuye directamente al ODS 4 “Educación de Calidad”. Se han organizado más de 70 actividades en todo el mundo y han participado más de 550 voluntarios de 14 países, desde más de 40 ciudades. A través de esta acción global de voluntariado se beneficiaron a más de 2.000 personas, especialmente a niños, personas con discapacidad y personas con pocos recursos.

## Día Internacional de los Voluntarios

Celebramos el Día Internacional de los Voluntarios agradeciendo a los miles de Voluntarios de MAPFRE de todo el mundo que colaboran para construir #UnFuturoMásHumano ayudando a 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”. Con esa iniciativa, pretendemos hacer sonreír a miles de personas que están pasando un mal momento económico o personal. Su objetivo principal es hacer llegar un regalo especial por Navidad a los niños y a las personas que no tienen recursos. A través de esta iniciativa les hacemos sentir parte de un mismo equipo, han participado más de 2.000 voluntarios y hemos conseguido beneficiar a más de 2.000 personas.



Personas MAPFRE dispuestas a ayudar

# €uro solidario MAPFRE

## JUNTOS SUMAMOS

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. Esta iniciativa ofrece la oportunidad a los empleados de donar un euro/dólar mensual de su nómina a un proyecto social elegido por ellos, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

En España, desde su lanzamiento en 2017, el Euro Solidario ha recaudado 744.112 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 han sido la Asociación de familiares de niños con cáncer de la Región de Murcia y la Asociación Española contra la Leucodistrofia (ELA). Los proyectos propuestos por los empleados, más

votados por ellos para el 2023 han sido: La Asociación síndrome de Angelman y la Asociación Princesa Rett.

Con la iniciativa de “Juntos sumamos” hemos cerrado el año con 131.990 euros y desde que se puso en marcha más de 740.000 euros, cantidad que se ha logrado gracias a los más de 5.000 empleados.

Todos los años los empleados eligen a qué proyectos quieren que se done el importe recaudado. A día de hoy, casi el 50 % de la plantilla colabora cada mes con este proyecto que aporta tanto a la sociedad.

En Estados Unidos el proyecto beneficiario durante el 2022 ha sido Clear Path for Veterans (New England), que ha recibido 72.503,56 dólares. Durante este año han contribuido 374 empleados y MAPFRE ha igualado la cantidad donada por los empleados. Esta entidad se compromete, apoya y facilita a los veteranos, a los militares y a sus familias con lo que necesitan, ofreciéndoles un lugar acogedor al que llamar hogar.

## TOGETHER WE GIVE +

2019	2020	2021	2022
<b>Adam Bullen Foundation</b>	<b>SHINE Initiative and Sojourner Center</b>	<b>Feeding America</b>	<b>Clear Path for Veterans</b>
Employee Contribution	Employee Contribution	Employee Contribution	Employee Contribution
<b>\$11,356.60</b>	<b>\$16,423.49</b>	<b>\$41,465.20</b>	<b>\$36,251.78</b>
Company Match	Company Match	Company Match	Company Match
<b>\$11,356.60</b>	<b>\$16,423.49</b>	<b>\$41,465.20</b>	<b>\$36,251.78</b>
Total	Total	Total	Total
<b>\$22,719.20</b>	<b>\$32,846.98</b>	<b>\$82,930.40</b>	<b>\$72,503.56</b>

Nunca un euro dio para tanto. ¡Juntos Sumamos!

# 07 RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS



## JOSÉ RAMÓN ALEGRE CABRELLES

### CEO REGIONAL EURASIA



En MAPFRE, formar parte de un proyecto con un propósito y unos valores que ayudan a mejorar la sociedad, nos impulsa a dar lo mejor de cada uno de nosotros a diario. Que, además, desde distintas entidades y organizaciones se reconozca a MAPFRE como una gran empresa para trabajar, es algo de lo que tenemos que estar realmente orgullosos y nos hace sentir que cada minuto que invertimos, cobra sentido.

Los premios proporcionan la satisfacción del reconocimiento al trabajo bien hecho en las sociedades que operamos y, al mismo tiempo, suponen un constante “afán de superación”, de continuar construyendo cada día algo mejor, que siga siendo atractivo para sumar el mejor talento, desarrollar a las personas e impactar de forma positiva en sus vidas.

Nunca debemos olvidar que las personas son nuestro mejor activo. Al mismo tiempo nos debemos comprometer con la sociedad para crear un futuro mejor.

Es un orgullo para nosotros recibir estos galardones, que distinguen la labor y el esfuerzo de todas las personas que trabajan en MAPFRE, los grandes protagonistas de nuestra compañía.

Su trabajo para superar los continuos retos a los que nos enfrentamos, su espíritu innovador y su compromiso son los cimientos que construyen nuestra marca empleadora, nuestra gran empresa.

¡Gracias a todos!

## ESPAÑA

Nuestra apuesta por el talento y el compromiso de las personas, así como la creación de iniciativas concretas a nivel global para avanzar en materia de igualdad de género, es lo que nos ha llevado a ser seleccionados como la candidatura perfecta en esta categoría.

- **Top Employers** es una certificación que otorga el Top Employers Institute, referencia mundial en este ámbito, y que se obtiene tras superar una exhaustiva auditoría de nuestras políticas y prácticas en gestión de personas.

Top Employers Institute certifica, en base a una metodología propia, la excelencia en las condiciones que las empresas ofrecen a sus profesionales.

- El **Stratesys Innovation Award**, que reconoce el desarrollo de proyectos transformadores en el ámbito de Recursos Humanos y su globalización a través de la plataforma SuccessFactors. En los últimos años, en MAPFRE hemos llevado a cabo una estrategia de *inbound talent* para la implantación tecnológica de nuestros procesos de Recursos Humanos. Esta estrategia implica la participación de los usuarios en la creación de los procesos y, a través de nuestra aportación y conocimientos, se definen los que mejor se adaptan a nuestros profesionales, los que más valor les proporcionen en cada momento y los que más les ayudan a crecer a lo largo de su trayectoria profesional.
- El **Randstad Award** nos reconoce como la aseguradora más atractiva para trabajar en España, una distinción con la que la compañía se sitúa de nuevo como referente entre las grandes empresas del país a la hora de atraer talento. El informe de Randstad recoge que, además del salario, los aspectos que más valoran los trabajadores en una empresa son la conciliación laboral-personal, la seguridad en el empleo, el ambiente de trabajo y la flexibilidad. El deseo de una mejor conciliación con la vida personal ha crecido de forma exponencial desde el inicio de la pandemia, y este año ya se sitúa prácticamente al mismo nivel de la remuneración económica. Además, empiezan a tener más peso a la hora de elegir un trabajo aspectos reputacionales como el compromiso social y medioambiental y las posibilidades de formación, factores que empiezan a figurar entre los más valorados por la Generación Z (quienes tienen hoy hasta 25 años).

Los Randstad Award se conceden en base a 10.000 encuestas en España, realizadas a personas con y sin trabajo y estudiantes en edades comprendidas entre los 18 y 65 años. Las empresas no pueden solicitar su inclusión en el estudio, realizado por Sigma Dos, y que se basa en la percepción del público en general, no de los propios empleados de las empresas.

- MAPFRE es la aseguradora más valorada en el estudio **Merco Talento 2021** que evalúa a las cien mejores empresas para atraer y retener talento en España. Ocupa la primera posición en el *ranking* del sector asegurador y la posición 11 en el *ranking* general. Merco Talento analiza las diferentes 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 y la calidad laboral. En esta 16ª edición se han valorado las opiniones de más de 38.500 personas de distintos colectivos, entre otros: empleados de grandes empresas, alumnos de escuelas de negocio, responsables de Recursos Humanos, universitarios, población general, expertos y *benchmarking* de gestión de personas.
- **Merco Talento Universitario** nos confirmó, un año más, como la primera aseguradora elegida por los estudiantes para trabajar en España. Merco Talento Universitario es un estudio independiente, elaborado por Merco y Recruiting Erasmus, que ha contado con la opinión de 10.353 universitarios de último y penúltimo año de carrera, alumnos de máster y títulos propios equivalentes, doctorados y estudiantes de grado superior de FP en España.
- Este año hemos vuelto a formar parte, por segundo año consecutivo, de la lista **'Las 50 mejores empresas para trabajar en España'**. 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 empresas con más de 500 empleados.

En la metodología del *ranking* Forbes cuentan, sobre todo, las opiniones de los empleados. Los profesionales encuestados han valorado aspectos como liderazgo, motivación, reconocimiento, retribuciones salariales, promoción interna o sostenibilidad. En la edición de este año, Forbes ha destacado cuestiones como la inclusión y la diversidad, en un escenario más tecnológico y digital en el que el talento juega un papel clave.



- Figuramos por segundo año consecutivo entre las 10 mejores compañías para trabajar en España, según la lista **Top Companies 2022 de LinkedIn**. En concreto, MAPFRE ocupa el séptimo puesto de esta clasificación. Top Companies de LinkedIn es un *ranking* de las compañías que impulsan el éxito profesional de sus empleados a largo plazo e identifica a las 25 mejores empresas para desarrollar la carrera profesional en España.

La lista Top Companies 2022 se elabora a partir de datos extraídos exclusivamente de LinkedIn. Se trata de un recurso valioso tanto para profesionales que se encuentran en búsqueda de empleo, como para aquellos que quieren explorar nuevos puestos, mejorar sus habilidades e identificar compañías que invierten en sus trabajadores y ofrecen oportunidades de crecimiento. Los datos se han analizado en torno a siete pilares que favorecen la evolución profesional: la capacidad de crecimiento, el desarrollo de habilidades, la estabilidad de la empresa, las oportunidades externas, la afinidad con la empresa, la diversidad de género y el nivel de formación académica.

- MAPFRE es la única empresa del IBEX 35 que ha sido calificada como **“transparente”** en la última edición del informe **Carrera y Talento Sénior 2021**, que analiza el nivel de transparencia y buen gobierno que realizan las empresas del selectivo español sobre la gestión del talento de las personas mayores de 50 años.

MAPFRE, que según el informe “sitúa la diversidad generacional entre sus prioridades”, ha obtenido la máxima puntuación -18 puntos de un total de 30- liderando así un *ranking* en el que más de la mitad de las empresas del IBEX 35 se sitúan por debajo de la nota de MAPFRE.

El informe lo promueve la Fundación Haz, en colaboración con la ONG ITWILLBE y la Fundación Knowdle.

- Hemos recibido el premio **“Empresa en Femenino Plural”** de la asociación Mujeres para el Diálogo y la Educación. Este premio reconoce la apuesta de MAPFRE por el talento y el compromiso de las personas, así como la creación de iniciativas globales para avanzar en materia de igualdad de género, por ejemplo, la Red de Liderazgo Femenino de MAPFRE, por contar con

un plan específico para eliminar la brecha salarial y promover las carreras STEAM entre las niñas o su participación en ClosinGap.

- MAPFRE S.A. cuenta con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE), concedido por el Ministerio de Igualdad en España**, que reconoce a las entidades que destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral. Este sello de excelencia, que fue renovado en 2021, tiene una vigencia de tres años, aunque se revisa anualmente.
- MAPFRE mantiene la **Certificación efr** (Empresa Familiarmente Responsable). La otorga la Fundación Másfamilia con el aval del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. La iniciativa EFR es reconocida como Good Practice por la ONU, lo que lo convierte en uno de los mayores reconocimientos en materia de conciliación e igualdad que existe en la actualidad en España.
- Renovamos la **ISO 9001 AENOR** en **Voluntariado**. Desde diciembre de 2019, somos la única empresa del IBEX 35 que ha obtenido en España el certificado de calidad AENOR (Norma ISO 9001) por la gestión de nuestra actividad de voluntariado corporativo. Este certificado, valora la calidad en la gestión del voluntariado realizada por MAPFRE para mejorar la vida de las personas más vulnerables y desfavorecidas de la sociedad.
- MAPFRE ha renovado y certificado **con AENOR sus protocolos frente a la Covid-19**. Esta acreditación, otorgada para más de 350 instalaciones de la compañía en España, certifica la correcta aplicación de medidas sanitarias, técnicas, organizativas, laborales y de seguridad que la entidad ha puesto en marcha para prevenir contagios.
- Los compañeros Alejandro Martínez del Mazo, director del Área Digital de Verti, y Joaquín Benavides López, Head of Actuarial de MAPFRE RE, han sido incluidos este año en el **listado 40u40 de INESE**, uniéndose así a sus compañeros incluidos en ediciones anteriores, de los que Elvira López de Lara Mérida y Ubaldo González Benítez han recibido una mención especial este año por su crecimiento profesional.

El listado 40u40 es una iniciativa promovida por la Asociación de Jóvenes Profesionales del Seguro (AJPS) e INESE para identificar y reconocer a los profesionales menores de 40 años que están desarrollando puestos de responsabilidad y

tendrán un papel fundamental en el futuro del mundo asegurador.

## ALEMANIA

- La revista de informática CHIP, publicada en 14 países de Europa y Asia y una de las más antiguas de Alemania, ha otorgado a nuestra entidad el galardón TOP employers for IT Jobs 2022. Nuestros compañeros obtuvieron excelentes resultados en las tres áreas analizadas: gestión, transparencia y evaluación de las personas.
- El medio FOCUS Money nos ha incluido en el Top career opportunities for women, que reconoce aspectos como un modelo retributivo justo, un entorno laboral no discriminatorio y el compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades de promoción.
- El F.A.Z.-Institut nombró a nuestra empresa Role Model in Diversity 2022. Este estudio analiza y evalúa los datos de una escucha a 20.000 empresas.

## BRASIL

- La compañía mantiene la certificación Women on Board (WOB), una iniciativa independiente que valora y da a conocer entornos corporativos que mantienen la presencia de dos o más mujeres en juntas directivas o consejos consultivos. Este sello avala las buenas prácticas de las empresas para promover una mayor diversidad en los puestos de liderazgo.

## ECUADOR

- MAPFRE Ecuador ha sido premiada por promover la igualdad de oportunidades en el ámbito de la diversidad de género, en el evento **Violeta Women in Business, organizado por la revista Violeta y Great Place to Work**. Nuestra compañía presentó su proyecto "Crecimiento profesional e igualdad", con el que desarrolla acciones de promoción interna ligadas a las mujeres que ocupan puestos de responsabilidad, así como formaciones y charlas en torno a la igualdad de género destinadas a todos los empleados. La brecha de género salarial en Ecuador al finalizar 2021 se situaba en un 0,09, siendo el objetivo de MAPFRE para 2024 el +/- 1%.

## ESTADOS UNIDOS

- MAPFRE Insurance ha recibido el premio WorkWell Massachusetts Awards 2022, en la categoría de Grandes grupos, por la promoción ejemplar de la salud en el lugar de trabajo. Los premios, impulsados por Healthiest Employers®, reconocen los logros de MAPFRE en la realización de los mejores programas y en el apoyo a los empleados a través de una cultura de bienestar.

MAPFRE Insurance proporciona un enfoque multifacético para el bienestar de las personas y sus familias. Los aspectos más destacados incluyen incentivos de detección biométrica para fomentar la atención preventiva, sesiones de asesoramiento iniciales gratuitas para abordar los desafíos de salud mental, así como ayudar a controlar el estrés en el trabajo, y el acceso a una red de proveedores de servicios que ofrecen cuidado a niños y ancianos, entre otros temas.

## MALTA

- Ha recibido la **Marca de Calidad de Recursos Humanos 2022**, que 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 y 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 en México (Seguros y Asistencia) ha celebrado su certificación como una de las mejores empresas para trabajar en el ranking Great Place To Work® (GPTW). En el caso de Seguros por decimosexto año y en el caso de Asistencia por segundo año consecutivo. Seguir obteniendo este reconocimiento demuestra las buenas prácticas de la compañía, que ha construido un marco sólido y transparente, con relaciones de confianza entre todas las personas que trabajan en la empresa y que fomenta la conexión e interacción entre todos los equipos de trabajo, además del orgullo de pertenencia. En este 2022, MAPFRE es la única compañía multinacional de su sector con más de 500 colaboradores que ha alcanzado el Great Place To Work en el país.

GPTW también ha distinguido a la compañía en su regional y a los CEOs y directores de RRHH por la excelente labor para mantener una cultura a favor del bienestar de las personas.

- MAPFRE México también ha recibido, por segundo año consecutivo, el distintivo de Empresa Incluyente otorgado por Fundación éNTRALE, institución referente en el país por su permanente labor en materia de inclusión laboral, diversidad y no discriminación.

## PERÚ

- MAPFRE Perú ha mejorado 16 posiciones en el **ranking Merco Talento 2022** en el país con respecto al año anterior y ha pasado a estar en el TOP 50 de las empresas que mejor atraen y retienen el talento en ese país.
- La compañía ha sido reconocida con un Espacio Laboral sin Acoso (ELSA). ELSA, que es una 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 empresas y organizaciones.

Además, el CEO de la entidad fue incluido en la última edición del Top 10 CEO Digital Perú, que destaca la presencia digital de los directivos del país.

## PORTUGAL

- MAPFRE Seguros de Vida y MAPFRE Ibero Asistencia han sido distinguidas por la Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) como Empresa que Promueve la Igualdad Salarial entre Mujeres y Hombres 2022.

## REPÚBLICA DOMINICANA

- La revista Mercado ha concedido a MAPFRE Salud ARS el reconocimiento a Mejor empresa para Trabajar. La compañía se ha situado en el puesto 15 de este ranking, que distingue a las entidades por desarrollar su talento humano y procesos a través de constante innovación.

## TURQUÍA

- La plataforma **Women Friendly Brands** ha analizado proyectos de distintas empresas dirigidos a empoderar a las mujeres y ha valorado a nuestra entidad por su apuesta y esfuerzo en términos de empleabilidad, igualdad de derechos y diversidad en relación con las mujeres.

## URUGUAY

- MAPFRE Uruguay se ha posicionado como una de las 10 compañías que mejor atrae y retiene el talento joven en el país según el estudio Employers for Youth (EFY) Uruguay 2022, en el que participaron 1.200 jóvenes profesionales de 25 empresas.

Para alcanzar esta posición, MAPFRE fue analizada en 10 dimensiones: Reconocimiento, Talento, Innovación, Infraestructura, Calidad de Vida, Desarrollo de Carrera, Beneficios, Ambiente Laboral, Reputación y Diversidad & Cultura. De éstas, las dimensiones mejor evaluadas han sido Reputación, Diversidad & Cultura e Infraestructura.

Employers for Youth 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.

- Las entidades de MAPFRE en Uruguay han sido premiadas nuevamente con el Sello Inclusivo “Uruguay Valora”, que reconoce las iniciativas y el compromiso de MAPFRE para desarrollar una cultura inclusiva hacia las personas con discapacidad en el ámbito laboral, revelando buenas prácticas que favorezcan modelos a replicar en otras organizaciones y más allá del cumplimiento de las normativas vigentes. Este sello lo otorga la Sociedad Uruguaya de Gestión de Personas a las organizaciones públicas y privadas que desarrollan acciones concretas y demostrables en materia de inclusión de personas con discapacidad.
- Uruguay Asistencia ha obtenido por primera vez la certificación **Great Place to Work® (GPTW®)**. Este certificado se logra gracias a la cultura y los valores que fomentamos y compartimos quienes integramos la compañía. Este reconocimiento

valida nuestro modelo empleador y la experiencia positiva que comparten los empleados de nuestra entidad de Asistencia.

- Esta entidad también ha recibido el galardón de DERES por su proyecto Bicicleteando por la sostenibilidad, que se enmarca en el Modelo de Gestión de Empresa Saludable y tiene como reto promocionar el uso de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, en este caso la bicicleta.

Este proyecto ha sido premiado por DERES en la categoría Cumplimiento. DERES tienen como fin reconocer públicamente aquellas mejores prácticas relacionadas con la Sostenibilidad que demuestren tener un impacto positivo y que al mismo tiempo aporten valor al negocio y su contribución con los ODS.

En 2022, MAPFRE vuelve a formar parte de Índice Bloomberg de Igualdad de género (GEI por sus siglas en inglés: Gender-Equality Index), en el que fue incluida en 2021. Este índice distingue a las compañías de todo el mundo que destacan por su promoción de la igualdad y por su transparencia en la información relativa a cuestiones de género.

Este año, el índice lo integran 418 empresas. El GEI ha incrementado su valor en los últimos años, ya que en 2019 formaban parte de este un total de 230 compañías, en 2020 alcanzó las 325 y en 2021 sumó 380. 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.

# 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 2022 y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI

## GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

### ESTANDAR TEMÁTICO

Estándar	Contenido	INFORMACIÓN INFORME INTEGRADO	INFORMACIÓN PRESENTE INFORME
GRI 401. Empleo 2016	<b>401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal</b>	4.3. Desarrollando a las personas 6.3. Notas de información complementaria Nota 9. Altas y Bajas de 2022 y despidos por nivel de puesto	Introducción
	<b>401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</b>	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento	3. Flexibilidad y compensaciones - Retribución, beneficios y reconocimiento
	<b>401-3- Permiso parental</b>	4.3.5 Salud y Bienestar	3. Flexibilidad y compensaciones - Seguridad, salud y bienestar
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	<b>402-1 – Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales</b>	En los procesos que impliquen cambios operacionales relacionados con la plantilla, el plazo medio de preaviso a la Representación Legal de los Trabajadores y a las personas implicadas generalmente es de 15 días, como ocurre en España. No obstante, el plazo está sujeto a la legislación local de cada país.	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	<b>403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>		
	<b>403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes</b>		
	<b>403-3- Servicios de salud en el trabajo</b>		
	<b>403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo</b>		
	<b>403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo</b>	4.3.5 Salud y Bienestar	3. Flexibilidad y compensaciones - Seguridad, salud y bienestar
	<b>403-6- Fomento de la salud de los trabajadores</b>		
	<b>403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales</b>		
	<b>403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>		
	<b>403-9- Lesiones por accidente laboral</b>		
	<b>403-10- Dolencias y enfermedades laborales</b>		

ESTANDAR TEMÁTICO

Estándar	Contenido	INFORMACIÓN INFORME INTEGRADO	INFORMACIÓN PRESENTE INFORME
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1- Media de horas de formación al año por empleado		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.3.1 Talento	1. Talento - Plan de transformación de capacidades
	404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo 4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión	2. Diversidad - Diversidad de género
	405-2 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento 6.3. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. 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	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 4.3.7 La voz de los empleados -Representación Legal de las personas trabajadoras 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	No aplica
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3.1 Talento 4.5. Nuestra huella, valor compartido 4.5.2. Contribución Agenda 2030 <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	5. Comprometidos
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	4.3.1 Talento 4.5. Nuestra huella, valor compartido 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE 4.5.2. Contribución Agenda 2030 <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	



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

## **Informe de Verificación Independiente** **sobre el Informe Personas y Organización de MAPFRE, S.A.** **del ejercicio 2022**

A la Dirección de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. (en adelante MAPFRE o la Sociedad) para realizar una revisión independiente del Informe "Personas y Organización" del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022 (en adelante, "el Informe") con un nivel de aseguramiento limitado.

### **Responsabilidades de la Dirección de MAPFRE**

La Dirección de MAPFRE, S.A. es responsable de la preparación y presentación del Informe en referencia con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), relativos a los indicadores de recursos humanos según lo detallado en el apartado "ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI" del presente informe así como de asegurar la coherencia entre la información recogida en dicho informe y la presente en Informe Integrado 2022 de Mapfre, S.A. (<https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>).

La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de MAPFRE en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de recursos humanos; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.



2

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

### Procedimientos aplicados

---

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone MAPFRE para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de Recursos Humanos para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de MAPFRE.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad y recursos humanos de MAPFRE.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de MAPFRE.
- El contraste de la información reflejada en el Informe con la incluida en el Informe Integrado 2022 de MAPFRE (<https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>).

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Conclusión

---

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.



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 2022" no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, en referencia con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), relativos a los indicadores de recursos humanos según lo detallado en el apartado "ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI" incluido en el presente informe "Personas y Organización 2022".

### Propósito de nuestro informe

---

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Mapfre, S.A. en relación con su Informe "Personas y Organización 2022" y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

16 de marzo de 2023

