

Informe de Sostenibilidad 2025

Cuidamos lo que te importa

Carta del Director..... 5

1 Somos Mapfre México..... 6

- Nuestros productos y servicios 9
- Productos con criterios de sostenibilidad y suscripción sostenible . 10
- Plan Aztlán 2024-202612
- Desempeño económico.....13
- Cuidamos a nuestros clientes15
- Nuestros proveedores..... 16
- MAWDY 18

2 Lideramos con Responsabilidad e Integridad . 19

- Gobierno Corporativo..... 20
- Gestión de riesgos 22
- Continuidad del negocio 23
- Cultura ética 23
- Ciberseguridad 24

3 La estrategia que nos guía 25

- Materialidad..... 26
- Plan de Sostenibilidad 27
- Alianzas y adhesiones..... 29
- Reconocimientos y certificaciones..... 29

4 Cuidamos el medio ambiente30

- Modelo de gestión ambiental31
- Huella de carbono 33
- Agua 34
- Economía circular..... 35
- Compras sostenibles..... 36

5 Impulsamos el bienestar social..... 37

- Nuestro equipo 38
- Formación y desarrollo..... 39
- Beneficios y prestaciones 39
- Salud y seguridad de los colaboradores.....40
- Educación financiera.....41
- Nuestra contribución a la comunidad..... 42

6 Anexos.....44

- Anexos ASG+N..... 45
- Tableros metodológicos..... 54

CONTENIDO

¿Cómo leer este informe?

La información se organiza en los ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad y se identifica con un color y un ícono para cada uno:

Al final del documento se incluyen índices y alineaciones con los siguientes estándares y normas:

 **Negocio**

 **Gobierno Corporativo**

 **Ambiental**

 **Social**

Debajo de cada título se indica el estándar o la norma aplicable a la información presentada:

Referencias: GRI | SASB | NIS

El avance y cumplimiento de las metas de nuestro Plan de Sostenibilidad 2024-2026 se muestran con el siguiente ícono:



GRI: Global Reporting Initiative



SASB: Sustainability Accounting Standards Board



NIS: Normas de Información de Sostenibilidad



PSI: Principles for Sustainable Insurance



Pacto Mundial: Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Mapfre México en cifras

 **215** Oficinas en toda la
República Mexicana.

100% De proveedores de red
preferente y soporte
homologados bajo
criterios ASG.

 **49.9%** del equipo está
conformado por mujeres.

 **1,551** Colaboradores.

 **-26.5%** en huella de
carbono vs 2022.

 **+56 mil horas**
de capacitación impartidas.

 **+38 MDP**
En ingresos.

 **-22.6%** en consumo de
energía.

+243 mil
personas impactadas en educación financiera.

+8 mil MDP
En primas de productos con criterios
de sostenibilidad.

 **16%**
de agua reutilizada.

+8 mil horas
de voluntariado.

+5 mil MDP 
En inversión sostenible.

 **72%**
de residuos valorizados.

+6 mil personas
beneficiarias en acciones de voluntariado.

Carta del Director

GRI 2-22

2025 fue un año de transformación, crecimiento y consolidación para Mapfre México. Los avances alcanzados reflejan la ejecución disciplinada de nuestro **Plan Estratégico Aztlán**, que nos ha permitido fortalecer nuestra operación, simplificar procesos y evolucionar hacia una propuesta de valor cada vez más alineada con las necesidades de nuestros clientes.

Gracias a ello, **consolidamos nuestra presencia en el mercado**, registrando un crecimiento de **21.8% en primas emitidas**, superando los **38 mil millones de pesos** y manteniéndonos entre las **10 principales aseguradoras del país**. Este desempeño confirma la solidez de nuestro modelo de negocio y nuestra capacidad para generar valor sostenible en un entorno dinámico.

En paralelo, dimos continuidad a nuestro **Plan de Sostenibilidad 2024 –2026**, adaptando la estrategia global del Grupo al contexto mexicano e integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras decisiones.

Esta visión se refleja en acciones concretas: avanzamos en la transformación de nuestro portafolio hacia soluciones que promueven la **inclusión financiera**, ampliando el acceso a seguros de ahorro y protección. También fortalecimos la integración de criterios sostenibles en nuestras inversiones, que alcanzaron **5.4 mil millones de pesos**, alineadas con nuestros objetivos de transición climática.

El crecimiento de la compañía se vio fortalecido tras completar la integración de **Insignia Life**, un paso relevante en nuestra estrategia de expansión, alcanzando una plantilla de más de **1,500 colaboradores**. En este contexto, reafirmamos nuestro compromiso con el talento, superando nuestra meta de participación femenina en posiciones directivas con un **34.4%**, e impulsando el desarrollo de nuevas generaciones mediante la incorporación de **98 jóvenes** a nuestro programa de becarios.

Estamos convencidos de que **el crecimiento sostenible comienza con las personas**. Por ello, impulsamos el desarrollo de nuestros equipos con más de **56 mil horas de capacitación** y aseguramos que el **100% de nuestros colaboradores** recibieran formación en integridad, anticorrupción, prevención del fraude y lavado de dinero. Estos esfuerzos contribuyen a consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el compromiso.

Nuestro impacto trasciende más allá de nuestra compañía. A través de iniciativas de **educación financiera**, alcanzamos a más de **290 mil personas**. Este esfuerzo se complementó con más de **250 actividades de voluntariado**, acumulando **más de 8 mil horas de participación y beneficiando a más de 6 mil personas**. En nuestra cadena de valor, avanzamos en la integración de criterios ASG, logrando la **homologación del 100% de los proveedores seleccionados** de nuestra red preferente, fortaleciendo así la alineación con nuestros principios de sostenibilidad.

En materia ambiental, continuamos avanzando hacia la descarbonización conforme a la hoja de ruta del Grupo Mapfre. En 2025, logramos una **reducción de más del 25% en emisiones** y mantuvimos, por segundo año consecutivo, la **neutralidad de carbono**. Asimismo, consolidamos nuestra gestión de residuos, valorizando más del **70% de los residuos generados** y manteniendo la certificación **“Hacia Residuo Cero”** en nuestro edificio corporativo.

Los resultados históricos de 2025 reflejan nuestro compromiso con un modelo de negocio responsable, resiliente y centrado en las personas. Miramos hacia el futuro con la convicción de seguir fortaleciendo nuestra estrategia, impulsando la innovación y generando valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores, aliados y comunidades, **porque en Mapfre México cuidamos lo que te importa.**

Alberto Berges



CEO Mapfre México

Somos



Mapfre México

Integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia

Somos Mapfre

GRI 2-1, 2-6

Con **más de 90 años de trayectoria**, Grupo Mapfre acompaña a sus clientes a nivel global, ofreciendo **soluciones aseguradoras y financieras** integrales.

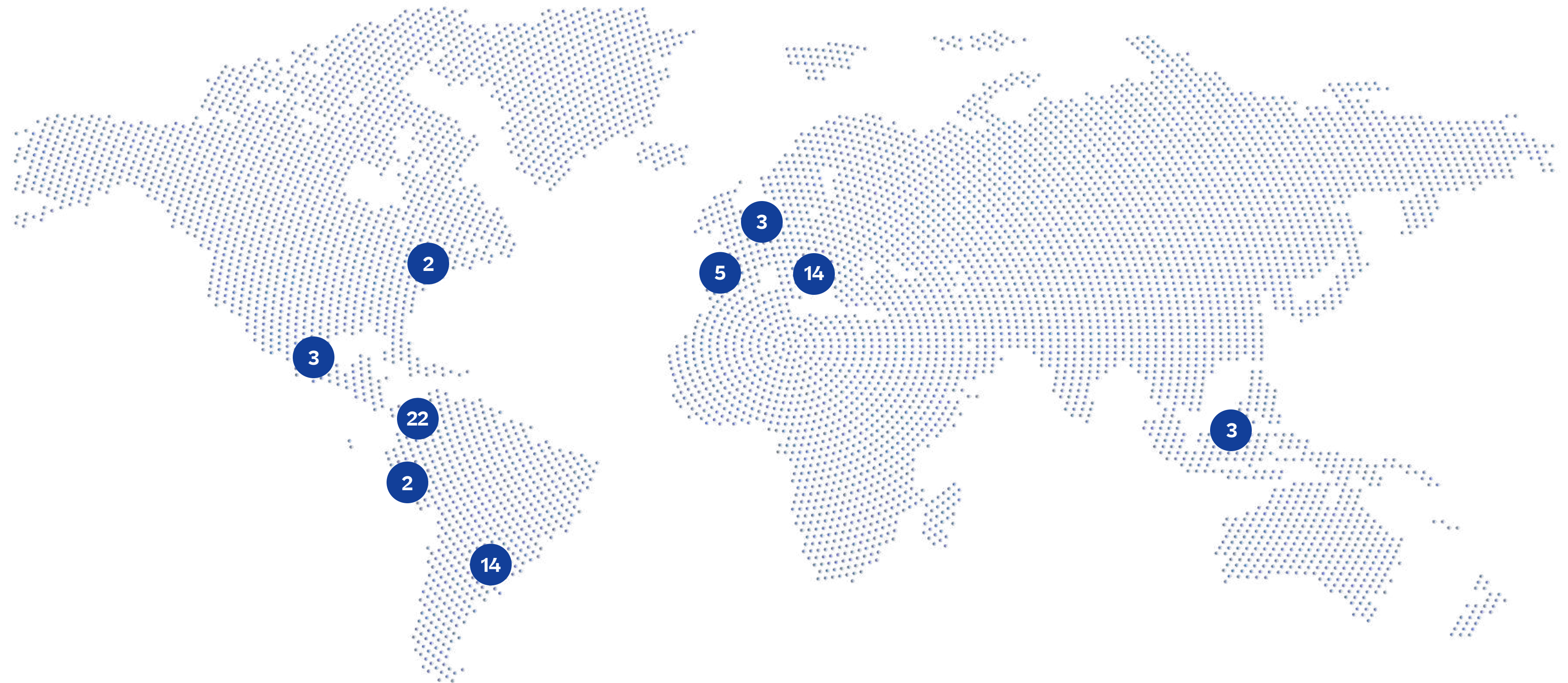
Desde su origen en España, ha expandido sus operaciones a 37 países y ha consolidado su presencia en **más de 100 territorios**, proyectando liderazgo, solvencia y conocimiento especializado.

Presencia Global

 **+37**
países

 **+30,000**
colaboradores

 **+84,000**
mediadores



Mapfre es una de las aseguradoras multinacionales más relevantes a nivel global, **con cerca de 4,500 oficinas propias y una base de más de 30 millones de clientes** en todo el mundo.

 Número de operaciones en la región

Somos Mapfre México

GRI 2-1, 2-6

Nuestra historia en México se remonta a 1990, cuando iniciamos operaciones como Seguros Tepeyac, S.A. **Desde hace 35 años formamos parte de Grupo Mapfre**, lo que ha impulsado nuestra evolución y crecimiento dentro de una red global.

Actualmente somos la operación del grupo en México, ofreciendo **soluciones aseguradoras para clientes particulares y empresariales**, sustentadas en la experiencia, solidez y alcance internacional.

Nuestra presencia en todo el territorio nacional se sustenta en una **red de 215 oficinas** ubicadas en ciudades clave de distintos estados del país. Este alcance se fortalece con el compromiso de más de **1,551 colaboradores**, quienes hacen posible brindar atención cercana y soluciones a nuestros clientes.



Distribución Geográfica de las Territoriales 2025



Nuestra filosofía corporativa orienta nuestras decisiones y acciones en sostenibilidad, y define el marco de relación con nuestros grupos de interés. A través de ella, aseguramos eficiencia operativa, sostenibilidad y un servicio cercano y confiable.

En línea con nuestro propósito:
“Cuidamos lo que te importa”.

Visión

La aseguradora global de confianza.

Misión

Somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.

Valores

Solvencia

Integridad

Vocación de servicio

Equipo comprometido

Innovación para el liderazgo

Nuestros productos y servicios

GRI 2-6 | SASB FN-IN-270a.4

En Mapfre México creamos soluciones aseguradoras que protegen a personas, familias y empresas, combinando cobertura integral, flexibilidad y eficiencia. Cada producto busca generar un impacto positivo y duradero, reflejando los valores que nos distinguen como grupo asegurador global.

A través de diversas líneas especializadas, nuestro portafolio ofrece productos y servicios pensados para cada tipo de cliente y situación.

Salud



Coberturas médicas para personas, familias, grupos y empresas, diseñadas para adaptarse a los distintos perfiles y necesidades de cada cliente reflejando nuestro compromiso con el bienestar.

- Prestación Médica a tu Medida **(PMM)**
- Gastos Médicos Mayores **(individual y colectivo)**
- Recuperación Médica **(RM)**
- Productos indemnizatorios **(Previcáncer, MA – Muerte Accidental)**
- Básico estandarizado GM
- Protégelo / Protégela
- Protección Segura

Accidentes Personales (AP)



Soluciones ante imprevistos personales, escolares, laborales o durante viajes.

- Segurviaje
- AP Individual / Familiar
- AP Vacacional / Estudiantil / Universitario / Infantil
- AP Deportivo
- AP Colectivo / Estudiantil
- Básico estandarizado AP
- Renta Mensual Segura

Automóviles



Aseguramiento para autos de uso personal y comercial, adaptado a necesidades de protección y tipo de vehículo.

- Auto Plus
- Tú Eliges
- Vehículos residentes
- Camiones
- Motos
- Pick Ups
- Flotillas
- Vehículos de turistas

Daños



Coberturas para resguardar el patrimonio de familias y empresas ante incendios, robos, desastres naturales y otros riesgos.

- **Riesgo sencillo:** Hogar Seguro, SeguPyME, Gasolinera Segura
- **Riesgo empresarial:** Incendio, Multirriesgo, Robo, Cristales, Condominio Seguro, Terremoto
- **Transporte de mercancías:** En tránsito específico, Cobertura mensual/anual, Embarcaciones de placer
- **Ramos técnicos e ingeniería:** Maquinaria / Equipo electrónico, Todo Riesgo de Construcción, Equipos de contratistas, Calderas
- **Otros:** Seguro Agrícola, Invernadero y Pecuario, Mascotas

Fianzas



Soluciones que respaldan obligaciones contractuales y legales, proporcionando confianza y solidez institucional.

- Anticipo
- Cumplimiento
- Buena calidad / Vicios ocultos
- Contingencia laboral



Productos con Criterios de Sostenibilidad y Suscripción Sostenible

GRI 2-6, 203-1 | SASB FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2

Integramos la Sostenibilidad en el núcleo del negocio asegurador, incorporando criterios ASG tanto en el diseño de productos como en la gestión de riesgos, en respuesta a la doble materialidad del sector.

Contamos con un portafolio de productos con criterios de sostenibilidad orientado a **proteger frente a riesgos emergentes y generar impactos positivos medibles**, particularmente en la transición energética, la inclusión aseguradora y el desarrollo de infraestructuras resilientes.

De forma complementaria, nuestro **modelo de suscripción** integra criterios ASG en la evaluación y gestión de riesgos, permitiéndonos **alinear decisiones técnicas con los compromisos de sostenibilidad del Grupo**, con foco en sectores estratégicos como: **energías limpias, infraestructura sostenible, responsabilidad ambiental y atención a poblaciones desatendidas**.

Este enfoque se sustenta en marcos corporativos y estándares internacionales que nos permiten clasificar, gestionar y reportar nuestro portafolio bajo criterios claros, medibles y verificables:

 Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)

 Marco de Suscripción Sostenible

Productos destacados de impacto social y ambiental

Nombre	Ámbito que atiende	Pólizas emitidas	Primas suscritas (MXN)
Ciberriesgo	Gobernanza	1,318	\$749,052
Cobertura Fenómenos Hidrometeorológicos	Ambiental	56,500	\$1,539,179,219
Mi futuro contigo	Social	4	\$145,424
Mi jubilación	Social	5,216	\$204,816,393
Microseguro	Social	3,419,185	\$6,721,965,740
Mujer segura*	Social	379	-
Paneles Solares	Ambiental	40	\$13,942,139
Protégela/ Protégelo	Social	416	\$297,532
Responsabilidad Civil y Ambiental	Social / Ambiental	640	\$5,899,039
Riesgos Globales	Ambiental	15	\$201,622,737

*Dado que es un producto de reciente creación, actualmente se encuentra en proceso la integración y consolidación de los datos de primas suscritas.



20.5%

de las primas con criterios
de Sostenibilidad.



100%

de avance en la
medición de la huella de
suscripción.

Nuestro propósito es **consolidar y escalar el portafolio**, impulsando su adopción, actualizando productos según cambios regulatorios e integrando coberturas para riesgos emergentes. También buscamos **ampliar alianzas y canales para llegar a más segmentos**, reforzando el impacto social, ambiental y la resiliencia del negocio.



Integramos la Taxonomía Europea de actividades sostenibles, como eje central de su estrategia de sostenibilidad 2024-2026.

Plan Aztlán 2024-2026

El Plan Aztlán 2024-2026 orienta nuestra estrategia hacia un crecimiento sólido, ágil y con impacto. Apoyado en los pilares de **Crecimiento, Simplificación y Talento**, refuerza nuestra presencia en México mediante la innovación, la rentabilidad y la excelencia en el servicio, asegurando que cada acción contribuya al valor de nuestros clientes y a la evolución de la compañía.

En el ámbito de **Crecimiento**, hemos logrado un **desarrollo equilibrado y diversificado** en nuestros ramos de negocio, sin depender de un solo producto, canal o cliente, manteniendo una **disciplina técnica y financiera sólida**, con siniestralidad competitiva y un enfoque constante en la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio.

En **Simplificación**, hemos trabajado para hacer **más eficientes nuestros procesos y mejorar el servicio al cliente**, alineando mejor nuestras capacidades internas con la estrategia y priorizando inversiones en tecnología e iniciativas de alto impacto.

Finalmente, en **Talento**, hemos impulsado una **evolución cultural que fortalece el liderazgo y el desarrollo del talento**, con mayor cercanía entre equipos, un enfoque en resultados y una cultura más orientada al servicio, sentando bases sólidas para nuestro crecimiento futuro.

El Plan Aztlán
nos ha permitido consolidar
una etapa de crecimiento
sostenido, de forma
equilibrada y rentable.

Pilares estratégicos



Crecimiento

- Crecimiento rentable
- Enfoque ramo Automóviles
- Modernizar la distribución



Simplificación

- Enfoque en Operaciones
- Mejorar la calidad
- Aumentar la inversión en TI



Talento

- Cultura
- Liderazgo

Desempeño económico

GRI 201-1

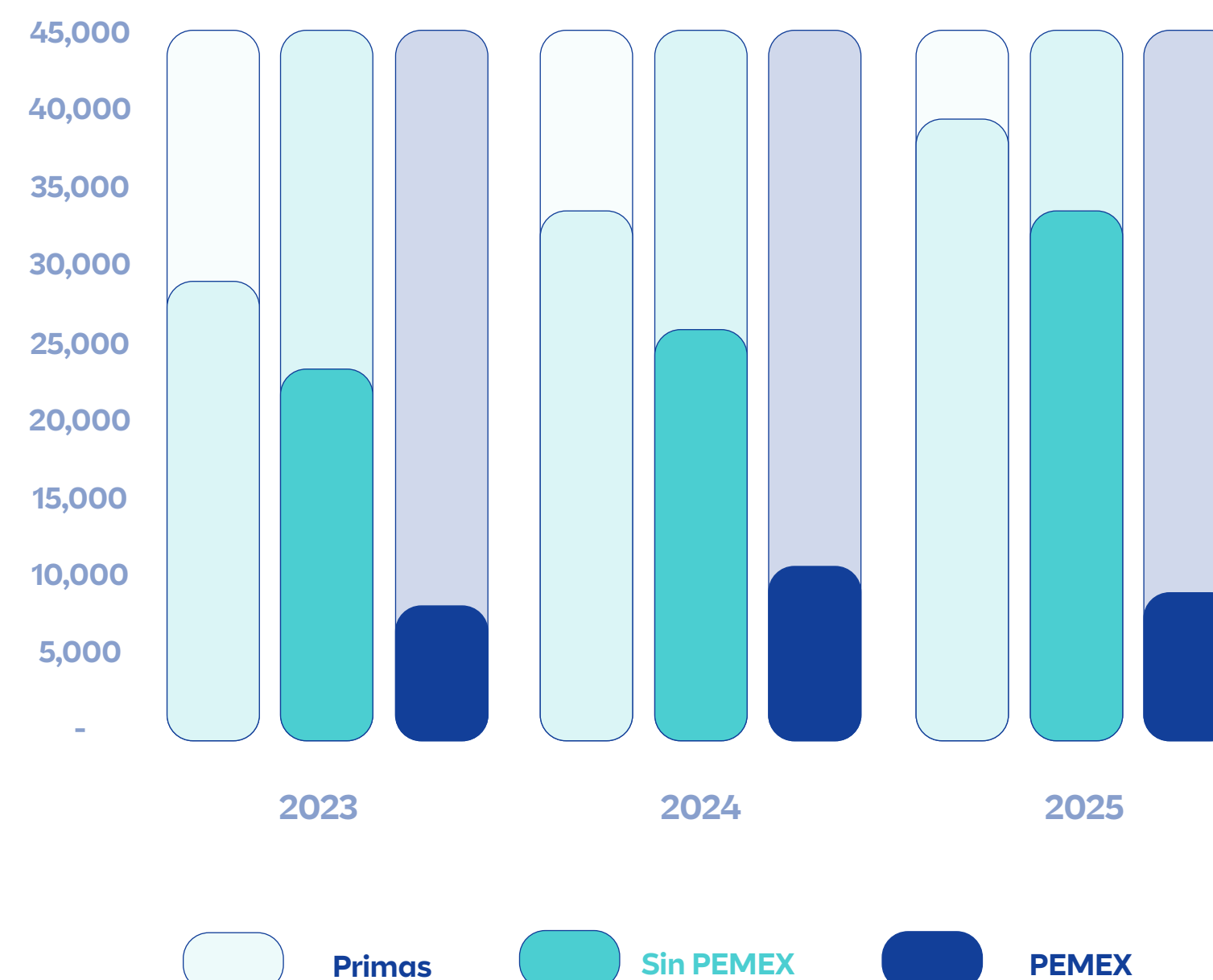
Apalancados en nuestro **Plan Aztlán**, continuamos fortaleciendo la presencia de Mapfre México en el mercado nacional. Como resultado, hemos impulsado la **evolución de nuestros principales indicadores económicos**, reflejando la solidez de nuestra operación y nuestro compromiso con una **gestión responsable y sostenible del negocio**.

Durante 2025, registramos **un crecimiento de 21.8% en primas emitidas** frente al año anterior, lo que nos permitió mantenernos entre **las 10 principales aseguradoras del mercado mexicano**. Este desempeño deriva de la ejecución de nuestra estrategia corporativa, enfocada en fortalecer nuestra presencia en los segmentos de vida y no vida y diversificar nuestro portafolio de productos.



En 2025 alcanzamos más de **38 mil MDP en primas**.

Evolución de primas



Asimismo, derivado de nuestro desempeño, conservamos por décimo año consecutivo la calificación de **Fortaleza Financiera "A (Excelente)"** emitida por **A.M. Best**, en reconocimiento a la solidez y consistencia de nuestra gestión financiera.

En conjunto, estos resultados reflejan nuestra capacidad para **generar valor de forma sostenida y consolidar nuestra posición en el mercado** asegurador mexicano. Para más información sobre nuestra solidez financiera y desempeño, consulte nuestro [Reporte de Solvencia y Condición Financiera](#).

Daños | 1er lugar
Cuota en el mercado:
9.7%

Autos | 11vo lugar
Cuota en el mercado:
1.9%

Autos | 10mo lugar
Cuota en el mercado:
2.9%

Accidentes y enfermedades | 6to lugar
Cuota en el mercado:
3.8%

Formamos parte del TOP 10 en el mercado.

Inversión Sostenible

GRI 201-2, 203-1 | SASB FN-IN-410a.2

Como parte del Plan de Transición Climática, **integramos criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones de inversión**, en alineación con la estrategia global.

Con ello, contribuimos a **la meta de alcanzar emisiones netas cero en 2050** y a la generación de valor a largo plazo.

Nuestras decisiones se sustentan en **la Política sobre Sostenibilidad** y el **Marco de Actuación en Suscripción Sostenible de Mapfre**, que establecen criterios para garantizar que los activos seleccionados cumplan con estándares ASG.

Asimismo, se refuerza con nuestro compromiso con iniciativas internacionales como los **Principios para la Inversión Responsable (PRI)** y la **Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)**¹.

Resultados 2025

60%

del equipo certificado como EFFAS² Certified ESG Analyst[®] (CESGA³).

\$18,834

Valor total del portafolio de inversiones (MDP).

29%

del portafolio con cumplimiento en criterios ASG.

\$5,493

Valor de inversiones con criterios ASG (MDP).

En 2025, nuestro portafolio de inversión con criterios ASG creció hasta representar el 29.2% del total, frente al 23% registrado en 2024.



En Mapfre México aportamos al avance de las metas globales de sostenibilidad, que **buscan alcanzar un 95% de la cartera de inversión evaluada con criterios sostenibles y que el 50% del equipo de inversiones cuente con certificación CESGA**.

² **EFFAS**: European Federation of Financial Analysts Societies, federación europea que agrupa sociedades de analistas financieros.

³ **CESGA**: Certified Environmental, Social, and Governance Analyst, certificación profesional en análisis e integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza.



¹ Se trata de una iniciativa internacional de inversionistas institucionales que se comprometen a transitar hacia carteras con emisiones netas cero para 2050, alineadas con los objetivos del Acuerdo de París y la limitación del calentamiento global a 1,5 °C.

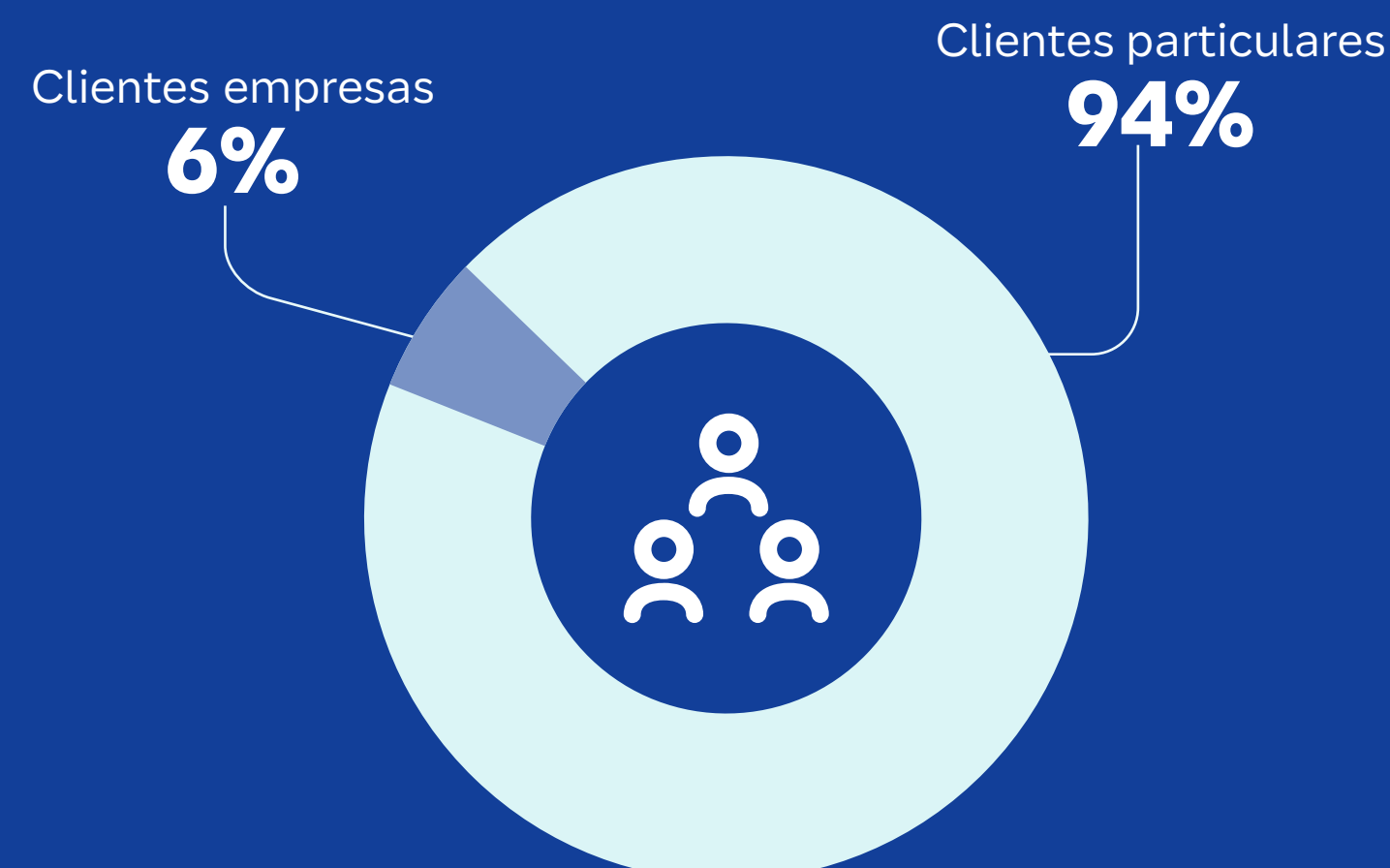
Cuidamos a nuestros clientes

GRI 3-3 | SASB FN-IN-270a.4

En Mapfre México situamos al cliente en el centro de la gestión, con un enfoque orientado a fortalecer la confianza, simplificar la relación y mejorar la respuesta en los momentos que más importan.

En 2025 dimos continuidad al **Plan Aztlán** mediante acciones dirigidas a elevar la calidad percibida y consolidar una experiencia más ágil, cercana y consistente.

Brindamos atención a 551,225 clientes



Mejora de la experiencia del cliente

Durante 2025 concentramos nuestros esfuerzos en los momentos del recorrido con mayor impacto en la satisfacción y retención del cliente, particularmente en el **ramo de Autos**. Rediseñamos trayectos clave, como la renovación, y reforzamos la coordinación operativa en etapas críticas del proceso de siniestros, incluyendo ajuste, reparación, indemnización y asistencia, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y los tiempos de respuesta.

Avanzamos también en **el uso de canales digitales** para mantener informados a los clientes sobre el estatus de su caso en cada etapa del proceso, fortaleciendo la transparencia y el acompañamiento continuo.

Medimos, escuchamos y mejoramos

El Net Promoter Score (NPS) es nuestro principal indicador de experiencia del cliente y una herramienta clave de gestión. En 2025 evolucionamos su seguimiento hacia un modelo más granular, con visibilidad por responsable, proveedor, taller y zona, lo que permitió identificar con mayor precisión oportunidades de mejora y priorizar acciones correctivas.

De forma complementaria, consolidamos la gestión de **quejas y reclamaciones** como una herramienta de mejora continua. El análisis de causas raíz permitió implementar acciones preventivas, optimizar procesos y reducir incidencias.

Respondemos mejor en los momentos que más importan

Fortalecimos la atención en siniestros mediante una gestión más integrada con equipos operativos, ajustadores, talleres y responsables de calidad, lo que permitió ofrecer respuestas **más ágiles, mayor trazabilidad y una experiencia más consistente** para el cliente. Asimismo, reforzamos nuestra estructura operativa mediante el desarrollo de roles clave, lo que contribuyó a una atención **más cercana, especializada y alineada** con las necesidades del cliente.

Cultura centrada en el cliente

Durante el año acercamos a la alta dirección a la experiencia real del cliente mediante **ejercicios de inmersión con clientes y agentes**, cuyos hallazgos se tradujeron en **mejoras concretas en procesos, simplificación de trámites y optimización de la atención**. Asimismo, fortalecimos la cultura organizacional mediante **programas de capacitación en experiencia del cliente, comunicación interna** enfocada en el cliente y espacios de aprendizaje con expertos, consolidando una gestión más consistente y alineada a las expectativas del mercado.

De cara a 2026, consolidaremos **el modelo de experiencia de cliente** desarrollado en Autos y lo extenderemos a otros ramos como **Salud y Vida**. Ampliaremos la medición del NPS transaccional y fortaleceremos el análisis de los momentos clave del recorrido del cliente, avanzando en la integración entre calidad operativa y percepción del cliente.

Nuestros Proveedores

GRI 2-6, 2-23, 3-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

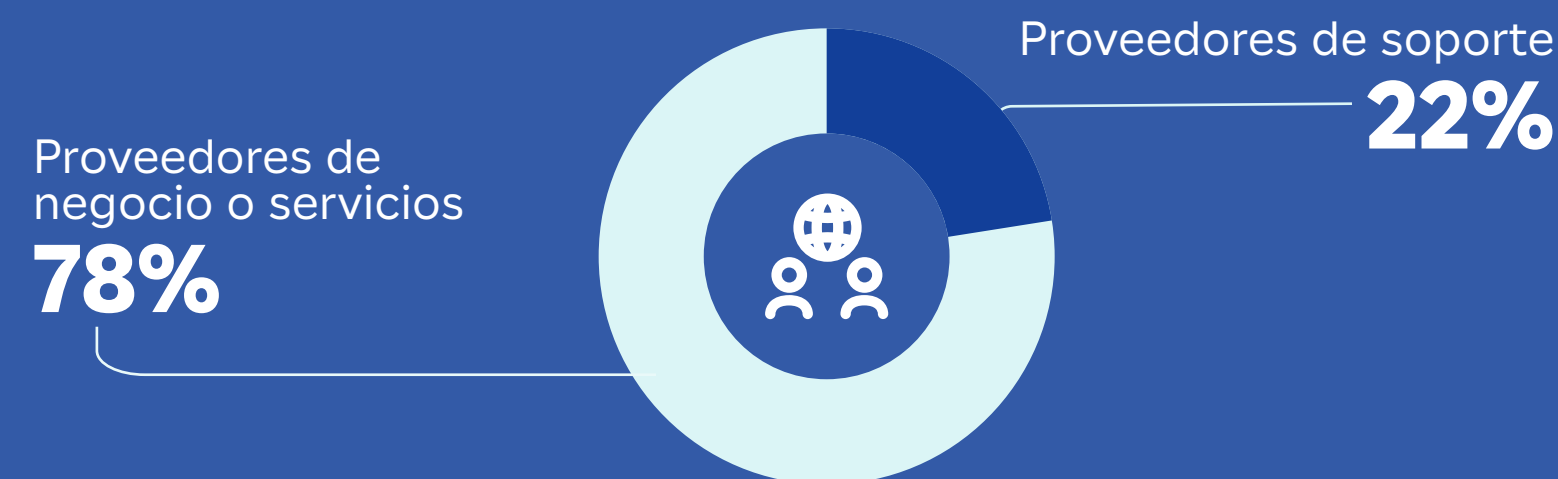
Nuestra red de proveedores es un habilitador clave del modelo de negocio y de la experiencia del cliente.

Gestionamos una cadena de suministro compuesta por **3,554 proveedores**, cuya operación se estructura en dos grandes segmentos:

Proveedores de servicio o de negocio, que participan directamente en la prestación de servicios al cliente.*

Proveedores de soporte, que habilitan la operación interna mediante bienes y servicios estratégicos.⁴

3,554 proveedores conforman nuestra cadena de suministro.



*Para más información, consulte el anexo de negocio, disponible en la página 51.
*Brindan apoyo a los ramos de Autos, Salud y Hogar.

⁴ Apoyan a las áreas administrativas, tecnológicas, comerciales y de logística.

El 100% del gasto total corresponde a proveedores locales.

Fortalecimiento de la gestión y control de proveedores de soporte

Durante 2025, consolidamos la migración a una nueva versión de **SAP**, fortaleciendo el control interno, la trazabilidad y la eficiencia en la gestión de proveedores de soporte. Este sistema permite dar seguimiento integral al ciclo de compras, desde la solicitud hasta la contratación.

Asimismo, avanzamos hacia un modelo más transparente y eficiente, en el que los proveedores registran directamente su información fiscal, legal y administrativa en la plataforma, mejorando la calidad de los datos y la trazabilidad de la información.

La relación con proveedores se formaliza mediante contratos que integran criterios comerciales, operativos y de cumplimiento. Durante 2025, reforzamos la incorporación de cláusulas en materia de **anticorrupción, medio ambiente, derechos humanos y protección social**, ampliando su alcance a nuevas contrataciones y renovaciones.

Todos los contratos son revisados y evaluados bajo criterios sociales, ambientales y éticos.



Gestión de proveedores de negocio y experiencia del cliente

Los proveedores de negocio son un componente crítico en la entrega del servicio y en la percepción del cliente. En este contexto, el ramo de Autos representa un eje estratégico para la gestión.

Contamos con una red de talleres segmentada para atender distintas necesidades operativas y de servicio:

Talleres embajadores, con altos estándares de calidad, volumen y experiencia del cliente.

Talleres express, enfocados en reparaciones leves con tiempos de entrega reducidos.

Talleres especializados en vehículos híbridos y eléctricos, alineados con la transición tecnológica.

Talleres de equipo pesado, con cobertura nacional para atender segmentos especializados.

Adicionalmente, consolidamos un modelo de **refaccionarias preferentes**, que permitió optimizar la cadena de suministro, mejorar tiempos de reparación y fortalecer la eficiencia operativa mediante una mayor capacidad de negociación y control.

Durante 2025, impulsamos el desarrollo de talleres especializados para vehículos híbridos y eléctricos, anticipando la evolución del parque vehicular y los requerimientos futuros de un mercado que apueste por la sostenibilidad.

Eficiencia, digitalización y evolución de la red

Avanzamos en la digitalización de la relación con proveedores mediante el portal de autoservicio, fortaleciendo la trazabilidad, la eficiencia y la transparencia en la interacción.

De cara a los próximos años, evolucionaremos la gestión de la red hacia un enfoque más estratégico, basado en:

La consolidación y profesionalización de proveedores clave

Una mejor segmentación y asignación de siniestros

La integración de herramientas digitales y analítica avanzada, incluyendo el potencial uso de inteligencia artificial

El objetivo es fortalecer la calidad del servicio, mejorar la experiencia del cliente y asegurar una red de proveedores alineada con los estándares operativos, éticos y de sostenibilidad de Mapfre.



Homologación ASG de proveedores

Integramos criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la gestión de proveedores como parte de nuestro enfoque de sostenibilidad y control de riesgos en la cadena de suministro.

Contamos con un modelo de homologación ASG que permite **evaluar, clasificar y gestionar a los proveedores en función de su nivel de riesgo**, fortaleciendo nuestros estándares operativos y promoviendo prácticas responsables a lo largo de la cadena de valor.

Este modelo se estructura en tres dimensiones:

Ambiental

Consumo de recursos, emisiones, gestión de residuos, eficiencia energética y economía circular.

Social y laboral

Respeto a los derechos humanos, inclusión, diversidad, condiciones de trabajo, salud y seguridad.

Gobierno corporativo

Cumplimiento normativo, prácticas anticorrupción, transparencia y ética empresarial.



Como parte de nuestro Plan de Sostenibilidad, establecimos como objetivo la homologación del 100% de los proveedores seleccionados⁵ de red preferente y de soporte, meta que fue alcanzada en 2025.

Este avance refuerza nuestra capacidad para **identificar riesgos, mejorar el desempeño de proveedores y asegurar la alineación con los principios y estándares del Grupo**, contribuyendo a una cadena de suministro más resiliente, transparente y sostenible.

A continuación, se presentan los principales resultados del proceso de homologación:

Proveedores de negocio

⚠ Riesgo bajo: 40

⚠ Riesgo medio: 260

⚠ Riesgo alto: 27

Proveedores de soporte

⚠ Riesgo bajo: 50

⚠ Riesgo medio: 120

⚠ Riesgo alto: 7



⁵ El proceso de homologación aborda 35 proveedores, incluidos de negocio y soporte, seleccionados por el nivel de facturación dentro del modelo operativo.

MAWDY

MAWDY es la unidad de asistencia del Mapfre, enfocada en brindar soluciones de protección y asistencia de forma ágil y eficiente, integrando la solidez y experiencia del grupo con un enfoque digital.

MA = Mapfre

W = Worldwide

DY = Digital

La propuesta de MAWDY se distingue por un enfoque integral que combina:

- **Procesos completamente digitalizados**, desde la solicitud hasta la resolución del servicio.
- **Herramientas tecnológicas avanzadas**, orientadas a ofrecer soluciones a medida.
- **Interacción cercana**, que garantiza una experiencia confiable.



Suite Digital



✓
117 mil beneficiarios

✓
+Mil conversaciones por Whats App

✓
+600 partners

✓
+2 mil bases de proveedores

✓ **+50 mil servicios telemedicina**

MAWDY 2025 en cifras

✓
120 mil asistencias

✓
+100 soluciones digitales para partners

Lideramos con

Responsabilidad e Integridad



Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 207-2 | NIS C1, C2, C3

Contamos con una estructura de gobernanza que **articula la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la supervisión del desempeño**, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos y la **creación de valor a largo plazo**.

En este marco, la **Asamblea General de Accionistas** define la estrategia y da seguimiento al desempeño de la organización. A partir de estas directrices, el **Consejo de Administración** dirige y gestiona la compañía, asegurando que nuestras acciones se mantengan alineadas con nuestros valores.

Nuestro Consejo de Administración combina **perfiles ejecutivos e independientes**, fortaleciendo la supervisión estratégica, la toma de decisiones y el seguimiento de riesgos clave.



Estructura de Nuestro Consejo de Administración

Nombre	Rol en el Consejo
Manuel Sergio Aguilera Verduzco	Presidente y Consejero Ejecutivo
Alberto Berges Rojo	Vicepresidente
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Consejero Ejecutivo
Ximena María Cayetana Caraza Campos Barrenechea	Consejero Independiente
Mauricio Aurelio Gamboa Rullán	Consejero Independiente
Mildred Villagas Sojo	Consejero Independiente
Vicente Grau Alonso	Consejero Independiente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Consejero Ejecutivo y Secretario
Vicente Magaña Hernández	Consejero Independiente
Verónica Irastorza Trejo	Consejero Independiente

Como parte de nuestra estructura de Gobierno Corporativo, contamos con **comités especializados**¹ que apoyan la toma de decisiones y fortalecen la gestión de temas clave.

Los comités especializados permiten una **supervisión estructurada de riesgos financieros, operativos y de cumplimiento**, fortaleciendo la gobernanza del negocio.

Comité de Auditoría

Supervisa el cumplimiento de la normativa, la calidad de la información financiera y el funcionamiento de los controles internos.

Comité de Inversiones

Revisa y orienta las decisiones de inversión conforme a nuestras políticas, incorporando criterios de sostenibilidad y responsabilidad.

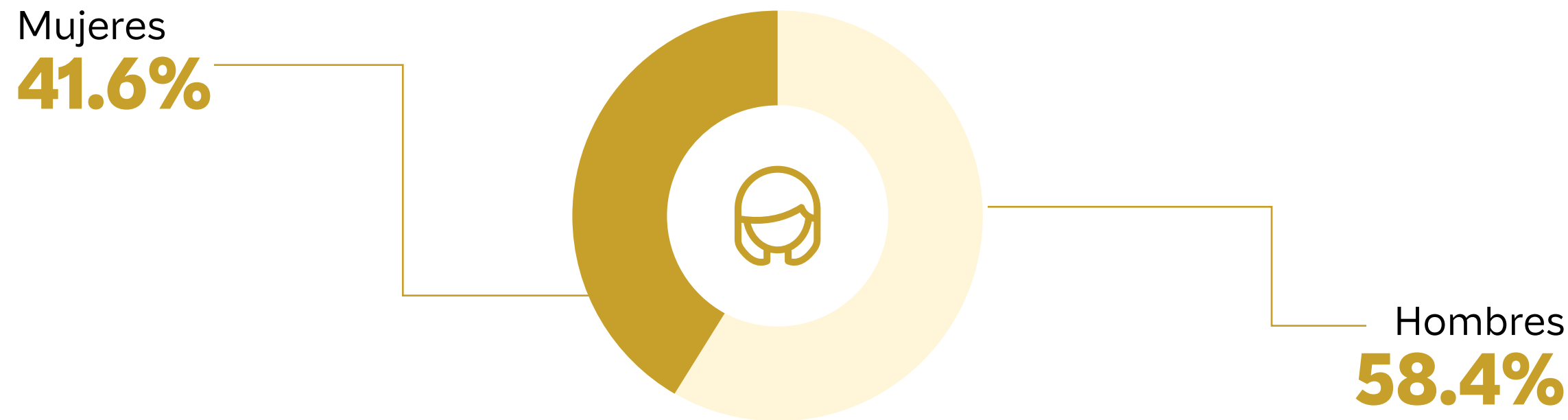
Comité de Reaseguro

Establece y da seguimiento a las estrategias de transferencia de riesgos, contribuyendo a la estabilidad financiera.

Comité de Dirección

Impulsa y da seguimiento a la ejecución de las decisiones estratégicas en los distintos niveles de la organización.

Participación de Mujeres en el Consejo



¹ Para conocer la estructura de cada uno de los comités, se puede consultar el anexo de gobernanza en la página 49.

Comité de Dirección



Gestión de riesgos

NIS C4

La gestión de riesgos es un elemento central para la sostenibilidad del negocio, integrando sistemas de control interno y modelos de gestión que permiten anticipar, evaluar y mitigar riesgos de forma estructurada.

Integramos **los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos** para anticipar y atender los desafíos, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta y resiliencia.

El Manual de Administración de Riesgos define los lineamientos que guían la gestión y control de riesgos en la organización:

- Define las facultades y responsabilidades en la toma de riesgos.
- Establece el procedimiento para calcular los límites de exposición al riesgo.
- Indica la forma y periodicidad de los reportes al Consejo de Administración, al Comité de Riesgos y a la Dirección General.
- Determina las medidas de control interno para corregir desviaciones en los límites de riesgo.
- Regula la aprobación de estrategias, iniciativas y coberturas de gestión de riesgos.
- Incluye planes de acción ante contingencias por caso fortuito o fuerza mayor.
- Establece el proceso de autorización para operaciones que excedan los límites de riesgo.

El Consejo de Administración es clave en la gestión de riesgos, asegurando el funcionamiento de los **Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos**, definiendo el perfil y los límites de riesgo, y aprobando las principales políticas y estrategias.



Fomentamos una cultura de riesgos sólida, con 95% de colaboradores capacitados, fortaleciendo la capacidad de identificación y gestión de riesgos en toda la organización.

Nuestro **Sistema de Control Interno, basado en la metodología COSO**, cuenta con mecanismos y controles que aseguran operaciones confiables y eficientes, estructurados en cinco áreas clave:

- Ambiente de **Control**
- Evaluación de **Riesgos**
- Información y Comunicación
- Actividades de **Control**
- Actividades de **Monitoreo**

De manera trimestral, **informamos al Consejo de Administración sobre el estado de la compañía y los riesgos asumidos**, a través de reportes revisados por el **Comité de Riesgos** y la responsable del Área de Administración de Riesgos.

Nuestro **Sistema de Gestión de Riesgos promueve una cultura preventiva y proactiva**, integrando el análisis de riesgos en la toma de decisiones y asegurando que las actividades se mantengan dentro de niveles aceptables, **protegiendo la solvencia y los objetivos del negocio**.

En 2025, **actualizamos nuestro análisis de riesgos** para identificar cambios en procesos, criterios o condiciones que puedan afectar el perfil de riesgo.

Los principales riesgos materiales y emergentes, en orden de relevancia, incluyen:

- Catástrofes naturales o provocadas por las personas.
- Aparición de nuevos competidores y avances tecnológicos disruptivos.
- Aumento de enfermedades y crisis sanitarias.
- Desafíos reputacionales y pérdida de confianza.
- Cambios regulatorios y legales.
- Ruptura de alianzas y acuerdos estratégicos.
- Movimientos en los tipos de interés y depreciaciones cambiarias.
- Fraude externo y riesgos sociopolíticos.

Estos riesgos reflejan los principales factores que pueden impactar la operación, la rentabilidad y la confianza del cliente. Por ello, nos brindan oportunidades para **mejorar nuestro desempeño y consolidar nuestra presencia en el mercado**. En Mapfre México, **realizamos un análisis continuo de factores ambientales, sociales y de gobernanza** para anticipar impactos y contribuir a su gestión.

Continuaremos **fortaleciendo la medición de riesgos ASG**, incorporando riesgos macroeconómicos, geopolíticos, fiscales y sanitarios, y anticipando impactos regulatorios y estratégicos para garantizar la resiliencia y estabilidad de la compañía.

Continuidad del negocio

Nuestro modelo de continuidad del negocio, integrado a la gestión de riesgos, permite **responder de forma oportuna ante interrupciones operativas**.

Fomentamos una cultura de prevención y de respuesta mediante la capacitación y la participación periódica en ejercicios de continuidad, desarrollados de manera progresiva e incremental, con el objetivo de contar con equipos listos para actuar de forma coordinada y eficaz.

En 2025, logramos **un 95% de cumplimiento de los objetivos de continuidad del negocio**, aumentando la participación en los ejercicios y fortaleciendo la resiliencia organizacional, así como la protección de nuestras operaciones y servicios.



Continuaremos **fortaleciendo el modelo de continuidad del negocio**, incorporando nuevos riesgos y reforzando la capacidad de respuesta para garantizar la operación y la prestación de servicios de manera resiliente.

Cultura ética

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3 | NIS C6

La ética y la responsabilidad son la base de nuestra actuación. Contamos con un **Modelo de Ética** sustentado en el **Código Ético y de Conducta del Grupo Mapfre**, que establece los principios y lineamientos que guían el comportamiento dentro de la organización.

Este modelo se refuerza **mediante capacitación, controles internos y mecanismos de reporte** que permiten gestionar riesgos éticos de forma oportuna.

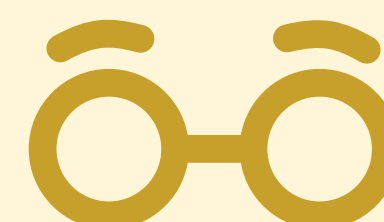
Nuestro marco de actuación promueve una **cultura de integridad, transparencia y respeto**, aplicable a colaboradores, directivos y terceros con los que nos relacionamos.

Además, fortalecemos **la prevención de riesgos éticos y legales** mediante el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, anticorrupción y prevención de lavado de dinero.

Nuestro enfoque ético integra **la responsabilidad social, el cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos** como elementos clave en nuestra operación. Reconocemos que nuestro impacto trasciende lo económico y trabajamos para contribuir a una sociedad más inclusiva y sostenible.

Para reforzar este compromiso, contamos con un **canal externo de denuncias** disponible para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, a través del cual pueden reportar posibles incumplimientos a nuestro marco normativo.

El canal garantiza **la confidencialidad y seguridad** de quienes lo utilizan, permitiendo la realización de reportes anónimos. Estos son canalizados a las áreas responsables para su **análisis, atención y resolución**, fortaleciendo la confianza y la integridad en nuestras operaciones.



Prevención del fraude y lavado de dinero

GRI 3-3, 205-1, 205-2 | NIS C6

Dado el carácter de nuestra actividad, nuestro objetivo es proteger la sostenibilidad del negocio y preservar la confianza de nuestros clientes y aliados. Para ello, mantenemos un trabajo constante orientado a **prevenir e identificar posibles casos de fraude y lavado de dinero**, estructurando nuestras acciones en dos ámbitos principales: el interno y operativo.

Gestionamos el fraude a nivel interno mediante un **marco de control** que incluye **mecanismos de detección, análisis, investigación y seguimiento de incidentes**. Contamos con controles preventivos y procesos definidos que **permiten identificar y atender conductas irregulares**, asegurando un tratamiento consistente y alineado con nuestros principios de integridad.

Estos controles se complementan con un **esquema de gobierno** que establece **responsabilidades claras** entre las áreas involucradas. La recepción y clasificación de reportes se realiza a través del canal de denuncias, mientras que los casos confirmados se gestionan conforme a procedimientos internos y se someten a los órganos de decisión correspondientes.

En 2025, fortalecimos nuestras capacidades mediante el uso de **herramientas de analítica de datos y la consolidación de un equipo de investigación multidisciplinario**, lo que permitió mejorar la detección temprana y la calidad de los análisis.



En 2025 logramos una tasa de ahorro del 4.98% sobre la siniestralidad, reflejando la efectividad de nuestros controles.

Impulsamos una **cultura ética mediante capacitación y sensibilización** dirigida a colaboradores, agentes, ajustadores y personal médico. Complementamos este enfoque con **controles en los procesos de ingreso**, fortaleciendo la prevención y consolidando **una cultura de tolerancia cero al fraude**.

El 100 % de nuestros colaboradores recibe capacitación en integridad, prevención del fraude, anticorrupción y prevención de lavado de dinero.

En el ámbito operativo, integramos **la gestión antifraude en la operación diaria** bajo la coordinación de la Dirección de Operaciones. Esta integración nos permite actuar de manera ágil y cercana a los procesos de siniestros, fortaleciendo la capacidad de respuesta y la eficacia en la detección.

Contamos con protocolos, metodologías y procedimientos definidos que nos permiten **diferenciar entre fraude interno y externo**. Complementamos este marco con **herramientas tecnológicas, modelos de alerta y diversas fuentes de información** que facilitan la identificación oportuna de patrones atípicos.

Asimismo, **nuestras acciones en prevención del fraude fueron reconocidas a nivel sectorial y corporativo**. Obtuvimos el primer lugar en Innovación en el Concurso Contra el Fraude en el Sector Asegurador organizado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), y un reconocimiento a nivel grupo por la solidez de nuestro modelo de investigación.



Ciberseguridad

NIS C7, C8

Gestionamos la ciberseguridad con un enfoque preventivo e integral, orientado a **proteger la información, la privacidad de los datos y la continuidad** de nuestras operaciones.

Nuestro modelo se basa en:

• Gestión de riesgos tecnológicos

Identificación, evaluación y mitigación de riesgos asociados a entornos digitales y accesos de usuarios.

• Monitoreo y control

Supervisión continua de eventos de seguridad y fortalecimiento de controles para prevenir incidentes.

• Capacidad de respuesta

Mecanismos para atender oportunamente posibles eventos y minimizar su impacto en la operación.

• Cultura organizacional

Capacitación y sensibilización para promover buenas prácticas digitales en toda la organización.

859 personas
participaron en las Jornadas de
Ciberseguridad realizadas en 2025.

Seguiremos fortaleciendo nuestras capacidades de ciberseguridad, incorporando nuevas herramientas y enfoques que nos permitan anticipar riesgos y acompañar la adopción responsable de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial.

La estrategia

que nos guía



Materialidad

GRI 2-29, 3-1, 3-2

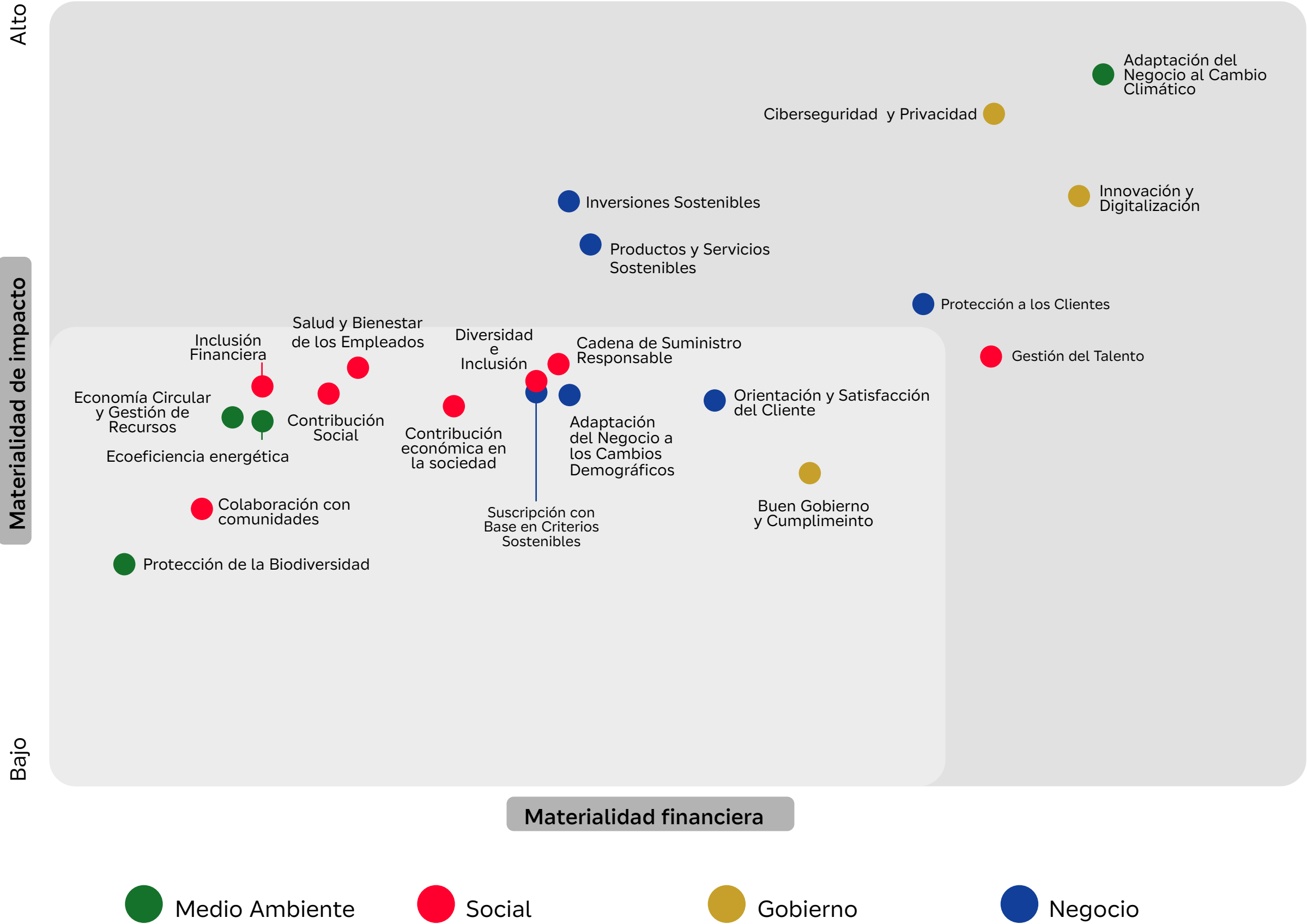
En 2024 realizamos el ejercicio de **doble materialidad** en línea con la **Directiva sobre Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD)**, con el objetivo de identificar los temas clave para la compañía. A partir de este análisis, evaluamos tanto el **impacto de nuestra operación** en el entorno como la **influencia de factores externos** en nuestro desempeño y crecimiento.

Como resultado, definimos los **impactos, riesgos y oportunidades materiales (IROs)**, alineados con estándares internacionales como los European Sustainability Reporting Standards (ESRS), que abarcan cambio climático, personal propio, trabajadores en la cadena de valor, consumidores y conducta empresarial.

Este enfoque nos ha permitido **integrar estos temas en la estrategia y operación**, facilitando la definición de políticas, acciones y métricas enfocadas en los asuntos prioritarios. Con ello, reforzamos la **consistencia de nuestro reporte y damos respuesta a las expectativas** regulatorias y de nuestros grupos de interés.



Matriz de doble materialidad



Temas materiales

E1 - Cambio Climático

S4 - Consumidores y Usuarios Finales

S1 - Personal Propio + S4 - Consumidores y Usuarios Finales

S1 - Personal Propio

S4 - Consumidores y Usuarios Finales

E1 - Cambio Climático + S2 - Trabajadores de la cadena de valor

S1 - Personal Propio + S4 - Consumidores y Usuarios Finales

Otros

G1 - Conducta Empresarial

S2 - Trabajadores de la cadena de valor

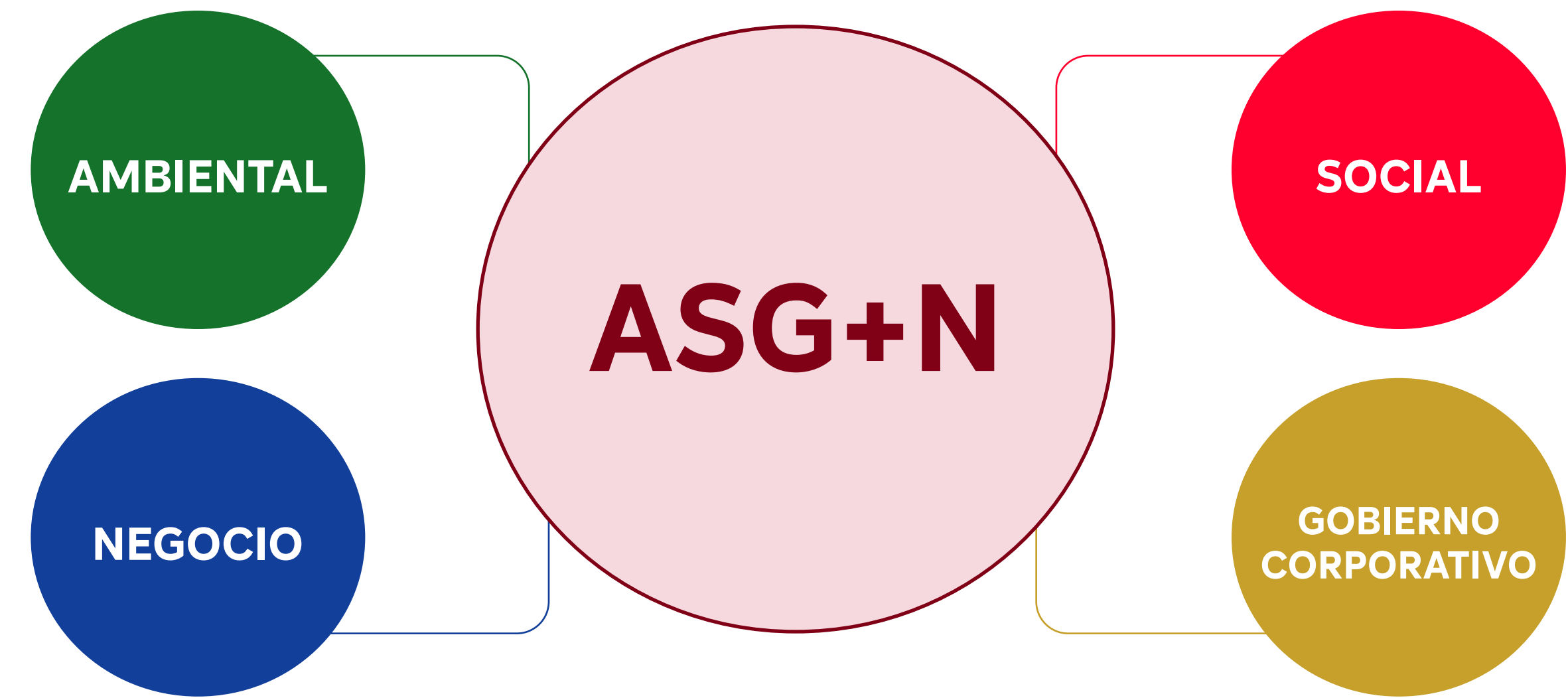
Plan de sostenibilidad

GRI 2-22 | NIS C5

La sostenibilidad es un eje estratégico que guía nuestro actuar y se encuentra incorporada en la visión y propósito de la organización. A partir de las directrices de la Alta Dirección, **integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)** en la estrategia, los procesos y la operación diaria, promoviendo el compromiso y la participación de todos los niveles de la organización.

La sostenibilidad, estrategia para Mapfre

En Mapfre cuidamos de lo que te importa **y nuestra estrategia de sostenibilidad nos permite continuar haciéndolo posible.**



En este marco, damos continuidad al **Plan de Sostenibilidad 2024-2026**, con objetivos claros y medibles alineados a estándares internacionales, que nos orienta hacia un desarrollo más justo, inclusivo y sostenible.

Integramos la sostenibilidad de forma transversal en todas las áreas del negocio, consolidándola como un pilar estratégico basado en cuatro ejes principales:

Trabajamos en 12 líneas de actuación

**Ambiental**

Plan con el que queremos proteger activamente, hoy y mañana, el planeta que compartimos.

Gestión de la huella ambiental

Economía circular

**Social**

Estrategia social que nos mueve a cerrar las brechas que nos separan.

Empleo Inclusión

Educación financiera

Accesibilidad al seguro

Gestión de la cadena de valor

**Gobierno Corporativo**

Modelo de gobierno corporativo que fomente la ética, la transparencia y la inclusión.

Transparencia

ODS y huella social

**Negocio**

Plan de negocio responsable que nos permite seguir contribuyendo a lograr nuestro propósito.

Productos sostenibles

Inversión sostenible

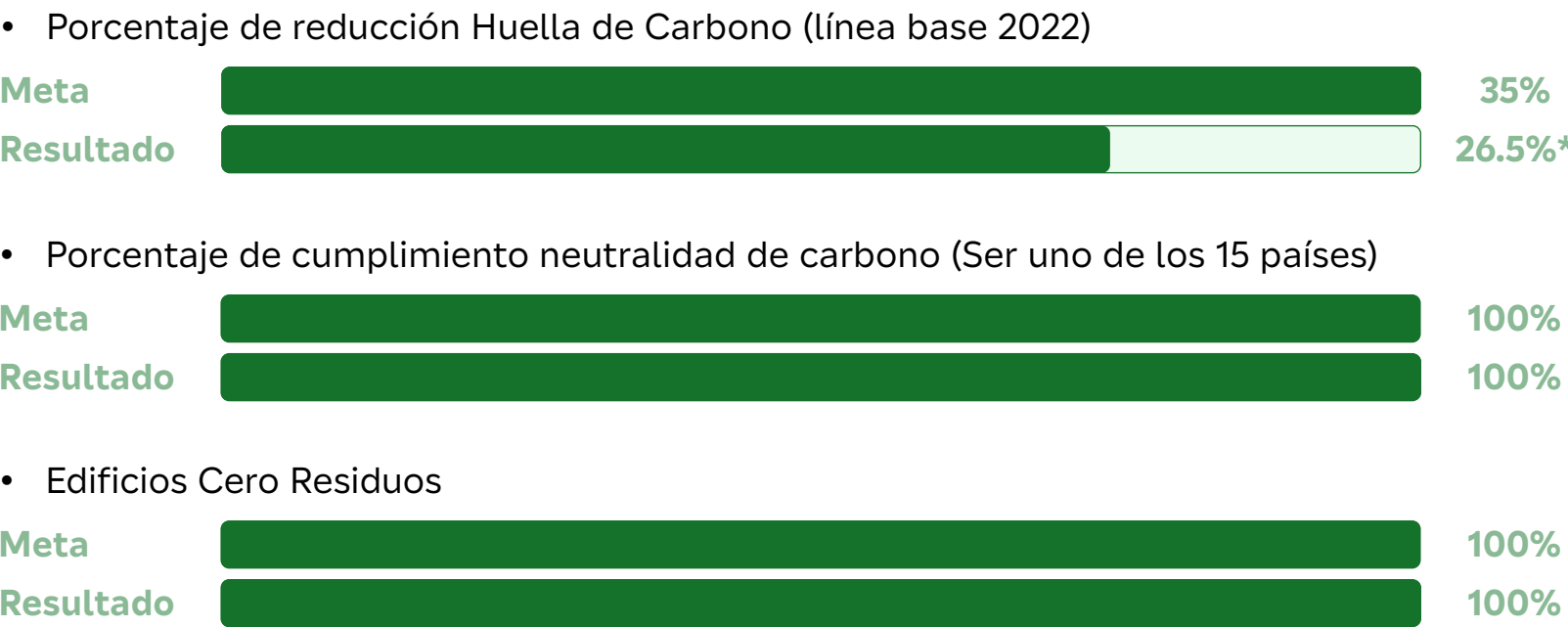
Suscripción sostenible

Con el objetivo de alinear la estrategia global con las particularidades de nuestro mercado, en Mapfre México contamos con el Plan de Sostenibilidad 2024–2026, mediante el cual impulsamos el crecimiento sostenible en línea con estándares internacionales y reforzamos nuestro liderazgo en gestión ambiental, responsabilidad social e innovación.

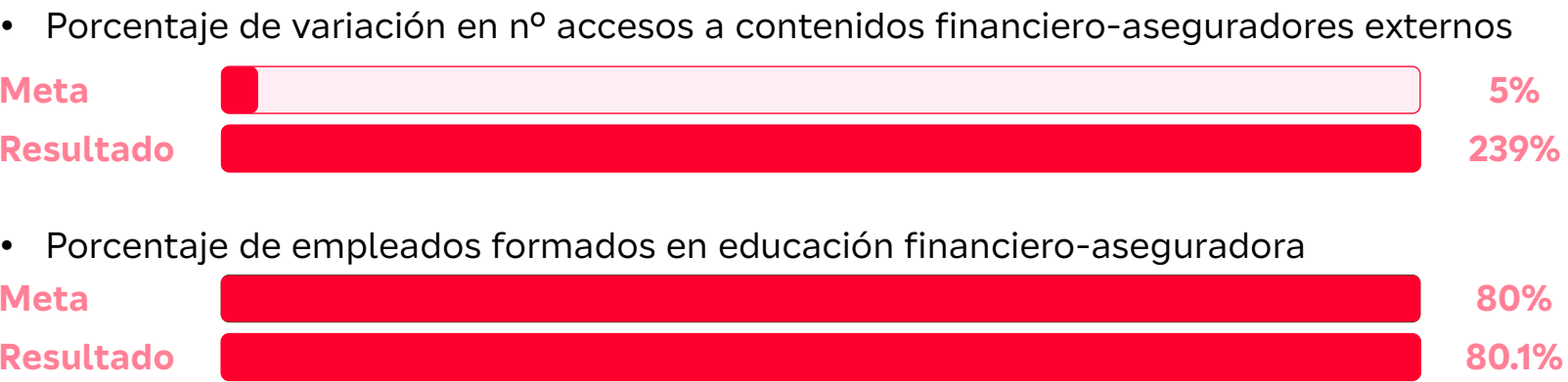


A continuación, **presentamos nuestras metas 2025 y los resultados logrados:**

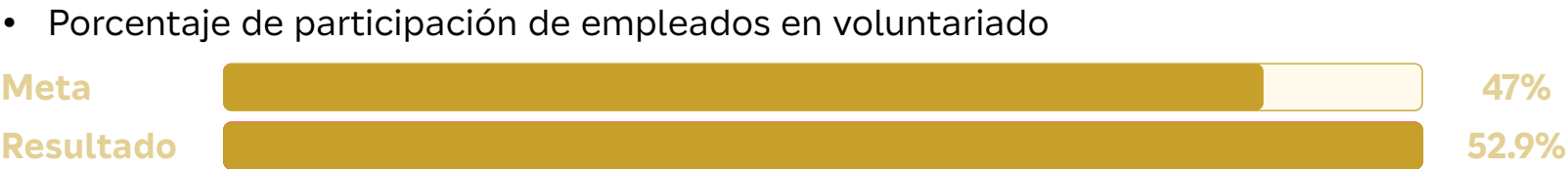
Ambiental



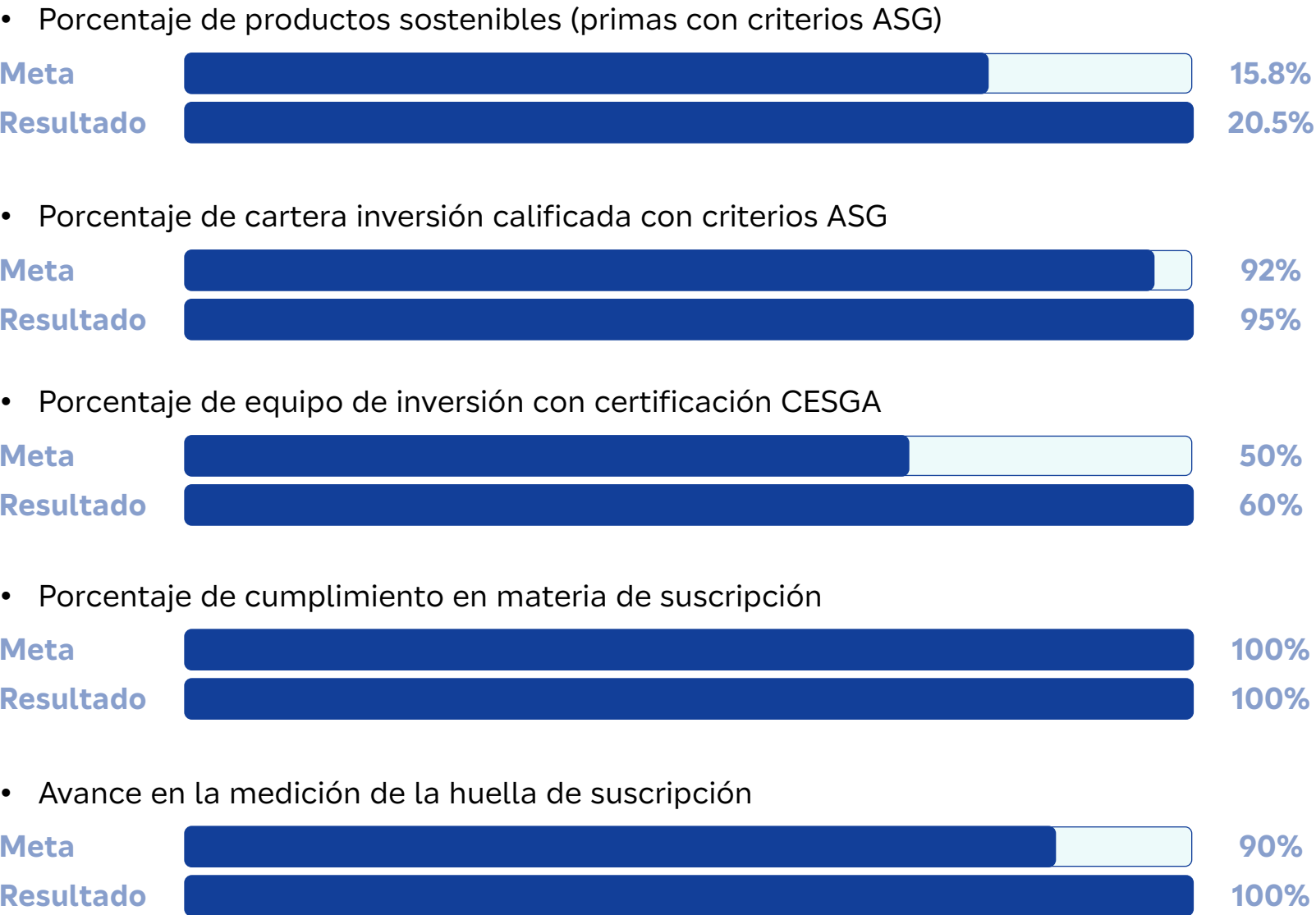
Social



Gobernanza



Negocio Sostenible



*Las metas no alcanzadas se deben principalmente al crecimiento y dinamismo de la compañía durante 2025. Por ello, se ajustarán con base en esta experiencia y los aprendizajes obtenidos.

Alianzas y adhesiones

GRI 2-28

Construimos alianzas estratégicas que nos permiten ampliar nuestro impacto y fortalecer nuestra contribución a la sociedad.

Estas colaboraciones impulsan prácticas más innovadoras, inclusivas y transparentes, en línea con nuestro compromiso de generar valor sostenible.

2025:

- Asociación Mexicana Automovilística (AMA)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Centro de Experimentación y Seguridad Vial México (CESVI México)
- Colegio Nacional de Actuarios (CONAC)
- ONU Mujeres
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Fondo para la Paz IAP
- Marsh
- Fundación El Peñón y Colegio Montefalco
- Bloomberg Línea
- WOBI
- Festival Internacional de Cine de Morelia

Reconocimientos y certificaciones

Hemos implementado iniciativas y buenas prácticas en **los ámbitos social, ambiental y de gobernanza**, las cuales reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, la mejora continua y la generación de valor para nuestros grupos de interés. Como resultado, hemos sido acreedores a las siguientes **certificaciones y reconocimientos**, que respaldan nuestra **gestión responsable**:



Cuidamos el

Medio Ambiente



Protegiendo lo que es de todos

Modelo de gestión ambiental

Promovemos una gestión ambiental responsable a través de nuestro **Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030**. Este marco establece metas en materia de reducción de impactos en ámbitos clave como **emisiones de carbono, energía, movilidad sostenible, agua, economía circular, edificios y compras verdes**.

A nivel corporativo, en Grupo Mapfre, se han establecido los siguientes **objetivos ambientales para 2030**:

Reducir en
30% la huella de carbono (tCO₂e)
respecto al año base.

Reducir en
16% el consumo energético

Alcanzar
100% de electricidad
de origen renovable.



Incrementar la **movilidad sostenible**, incluyendo:

 **40% del trabajo**
bajo esquemas de movilidad flexible.

 **100% de la flota**
corporativa con clasificación ECO.

Mejorar la **eficiencia energética** mediante:

 **3% por mejoras**
tecnológicas.

 **6% derivado**
de esquemas de movilidad.

 **2% por**
autoconsumo.

 **5% por flotas**
ECO.

 Certificar con estándares sostenibles
65% de la superficie de edificios corporativos.

Alcanzar
90% de valorización de residuos.

Reducir en
16% el consumo de agua.

Implementamos este plan mediante iniciativas orientadas a **reducir emisiones, disminuir la generación de residuos, optimizar el uso de recursos y fortalecer la gestión ambiental** de nuestras operaciones, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos globales del Grupo y a la mitigación de los riesgos ambientales asociados a nuestra actividad en la región.



Derivado del **Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030**. En México nos alineamos a los compromisos internacionales de Grupo Mapfre y, dentro de nuestro **Plan Sostenibilidad**, enfocamos nuestros esfuerzos en alcanzar las siguientes metas locales para 2025:

Reducir

● **35 % la huella de carbono**
respecto a la línea base 2022.

Mantener

● **la operación neutra**
en carbono.¹

Mantener

● **un edificio con modelo**
Hacia Cero Residuos acreditado.

Para alcanzarlas, nos guiamos por la **Política sobre Medio Ambiente** del Grupo, que establece los principios y compromisos corporativos en esta materia. Asimismo, contamos con el **Sistema de Gestión Medioambiental y Energético Corporativo (SIGMAYEc2)**, que articula nuestras iniciativas siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales.

Durante 2025, el proceso de expansión operativa representó un desafío relevante para la eficiencia ambiental. En respuesta, **reforzamos nuestras acciones de sostenibilidad** para gestionar el crecimiento de la compañía de forma progresivamente alineada con el cuidado del medio ambiente.

Plan de transición climática

GRI 3-3

Nuestro **Plan de Transición Climática** refleja el compromiso estratégico de Mapfre con la sostenibilidad y orienta la integración progresiva de la descarbonización en todas las áreas del negocio con horizonte a 2050.

Este enfoque se articula a través de tres ámbitos de actuación:

Suscripción:

Mediante la incorporación de criterios de sostenibilidad en la actividad aseguradora.

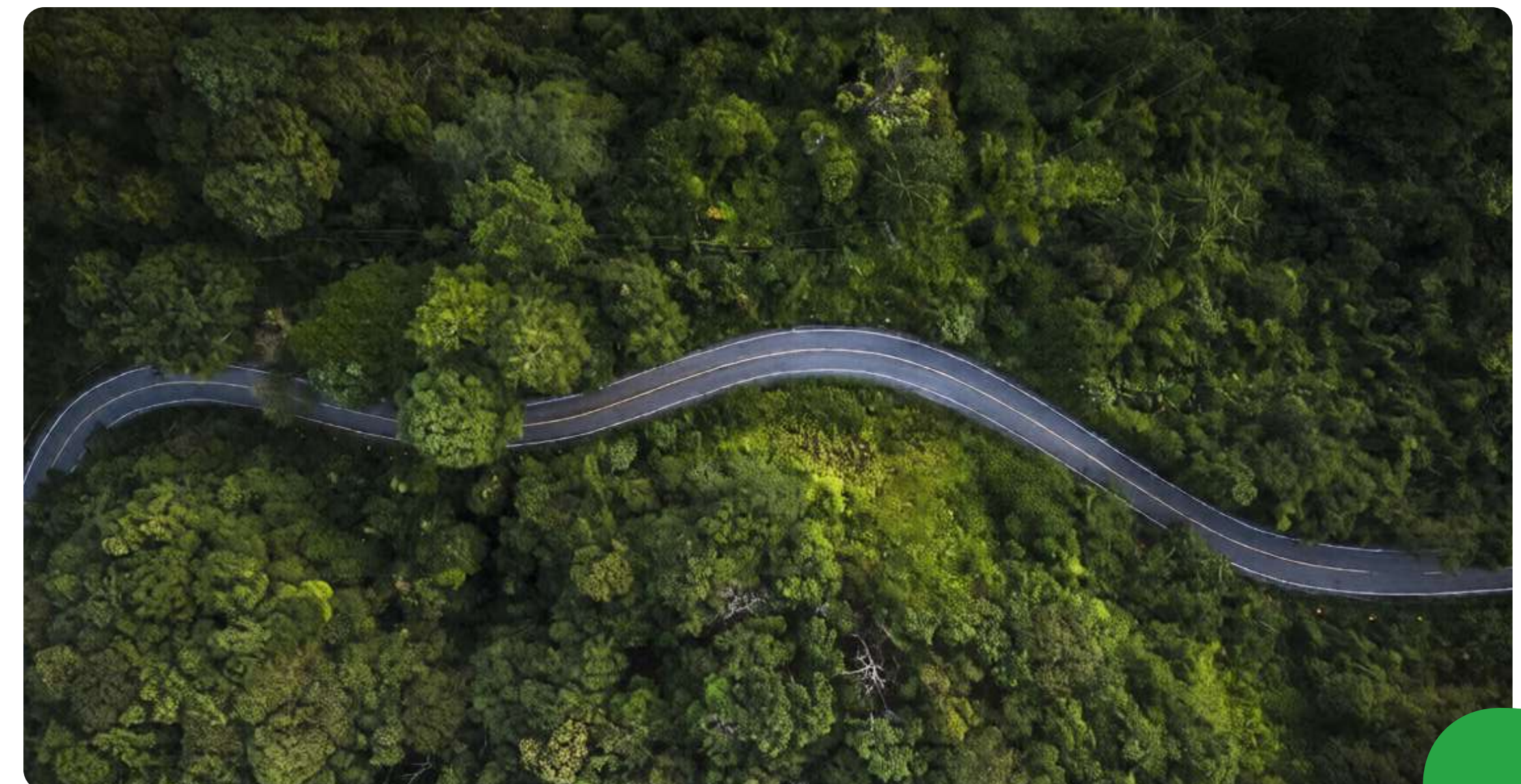
Inversión:

Promoviendo una gestión socialmente responsable de los activos.

Operaciones:

A través de la gestión de la huella ambiental.

Asimismo, la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático se realizan siguiendo los lineamientos corporativos, lo que favorece un enfoque consistente y alineado con los compromisos del Grupo.



¹ Ser uno de los países donde tiene operación Mapfre con esta certificación.

² Está alineado con estándares internacionales (ISO 14001, 50001, 14064) y normas de economía circular: AENOR Residuo Cero y buenas prácticas internacionales.

Huella de carbono

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-4, 305-1, 305-3, 305-4 | NIS A1, A3, A4, A5

La **reducción de nuestra huella ambiental constituye una prioridad estratégica para Mapfre México**. Este esfuerzo contribuye no solo a la sostenibilidad, sino también a la eficiencia operativa, a la gestión de los riesgos climáticos y al cumplimiento de los compromisos corporativos del Grupo.

Para avanzar en este propósito, implementamos **diversas iniciativas orientadas a disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero**, principalmente mediante mejoras en eficiencia energética, promoción de la movilidad sostenible y el uso de mecanismos de compensación.

Transición de la flota hacia vehículos ECO

Impulsamos la **transición de nuestra flota hacia vehículos híbridos y eléctricos** como parte de nuestra estrategia de descarbonización operativa. Actualmente, el **89.5% de nuestra flota cuenta con tecnología ECO³**, lo que contribuye a reducir las emisiones directas asociadas al transporte corporativo.

Eficiencia energética en edificios

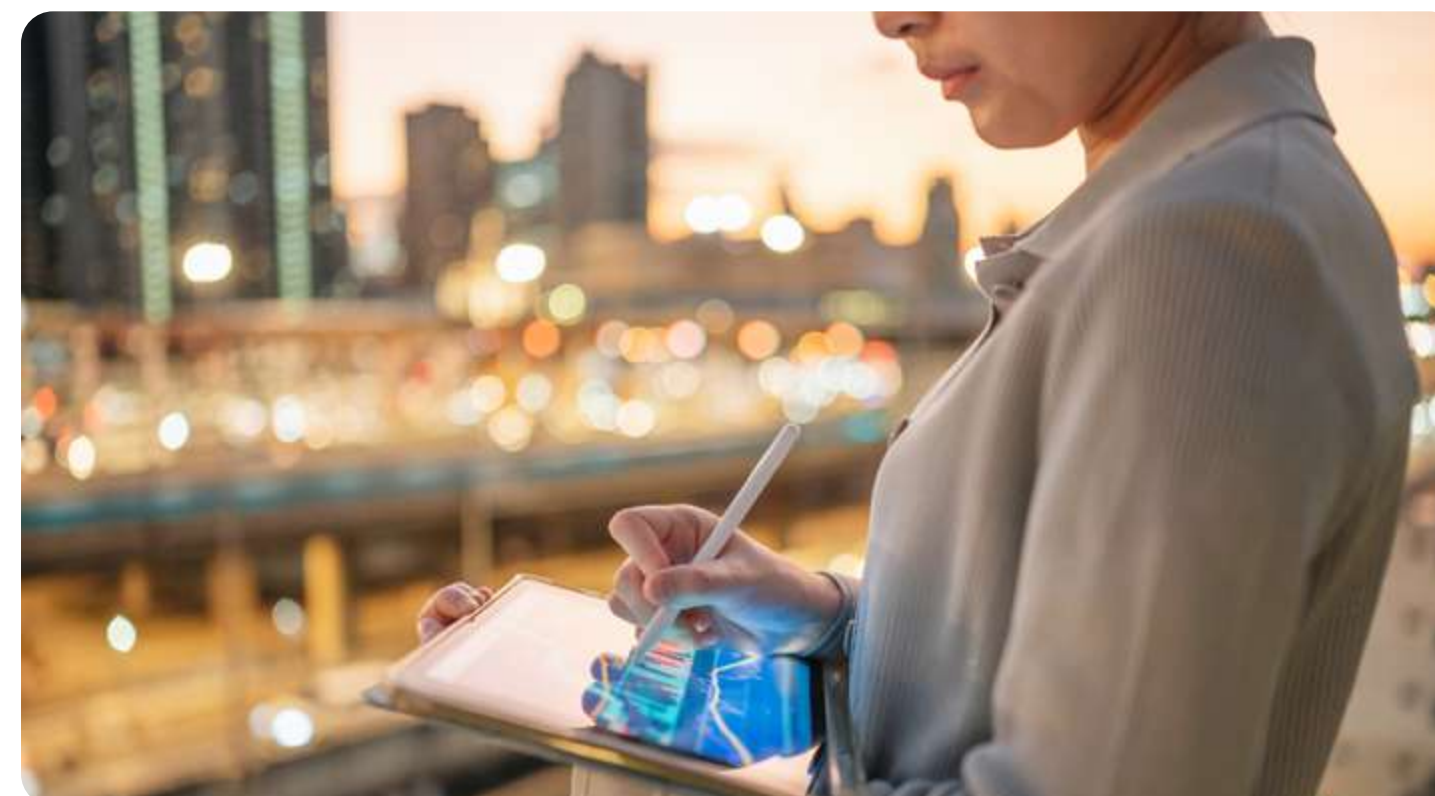
Implementamos eficiencia energética en nuestros edificios, incluyendo la sustitución de sistemas de climatización por **equipos inverter**, la migración a **iluminación LED** y la eliminación de luminarias fluorescentes y balastos. Estas acciones forman parte de un programa de modernización de infraestructura que ha contribuido a reducir el consumo eléctrico y las emisiones asociadas.

Compensación de emisiones

Adquirimos anualmente **bonos de carbono y certificados International Renewable Energy Certificates (I-REC's)** para compensar las emisiones residuales, en línea con la estrategia corporativa.



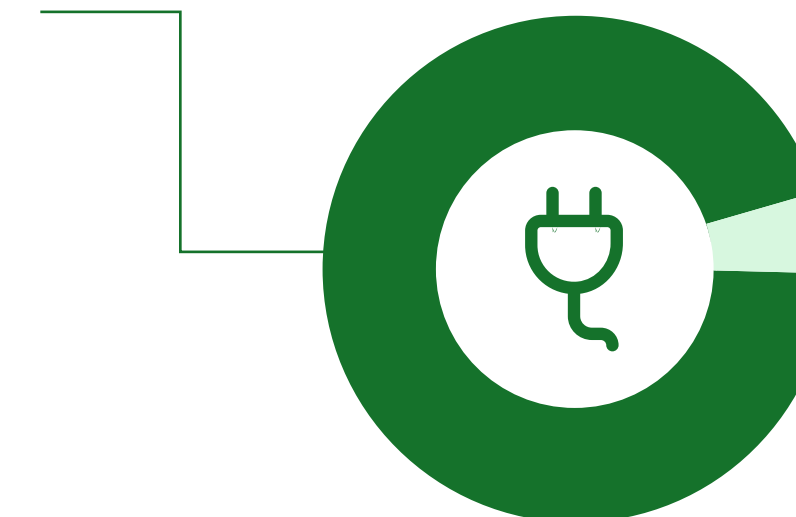
Durante 2025 mantuvimos la neutralidad de carbono en nuestras operaciones en México por **segundo año consecutivo**, mediante la combinación de medidas de reducción de emisiones y la compensación de emisiones residuales.



Consumo de energía 2025

Consumo de energía no renovable (KWh)

96%



Consumo de energía renovable (KWh)

4%

*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Intensidad energética (kWh/colaborador) 2025 vs 2024

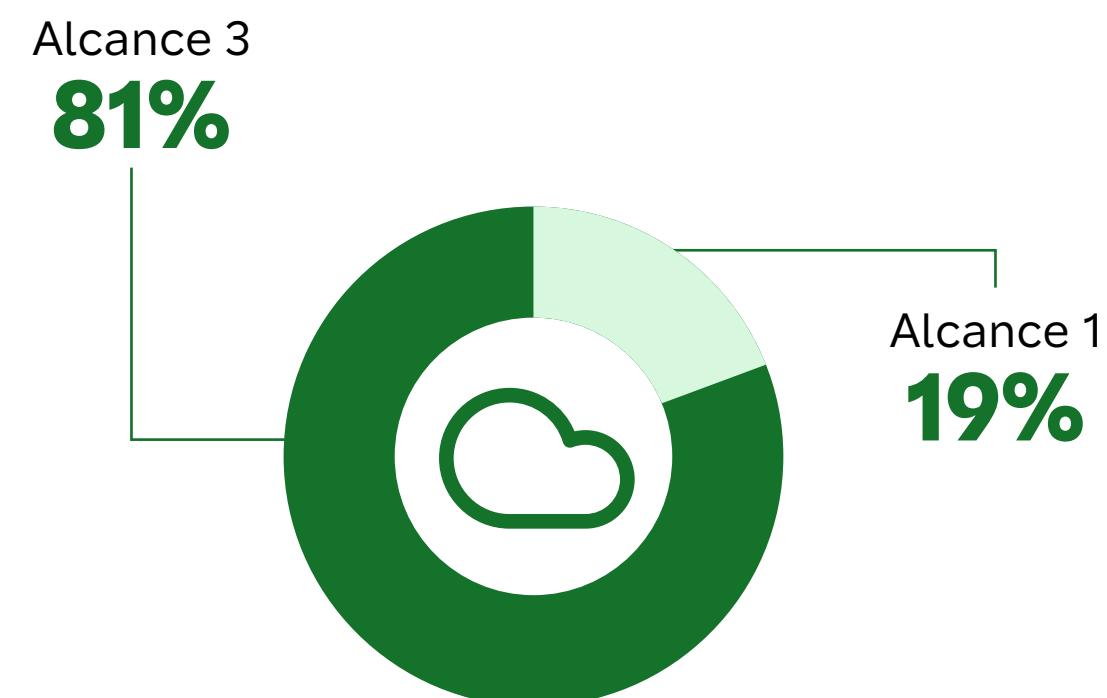
En 2025, la intensidad de emisiones **se redujo 3.8 %** respecto al año anterior.

2024 - 111.0 kWh

2025 - 106.8 kWh

*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Generación de emisiones de GEI 2025



*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Intensidad de emisiones (tCO2e/colaborador) 2025 vs 2024

2024 - 2.2 tCO2e

2025 - 2.6 tCO2e

*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Logramos **reducir nuestras emisiones en 26.5%** respecto al año base 2022, **así como nuestro consumo de energía en 2.4%** en comparación al año anterior, un resultado significativo considerando la expansión de la organización y la incorporación de Insignia Life a nuestras operaciones.

Si bien este avance refleja la efectividad de las medidas implementadas para la gestión de emisiones, revisaremos nuestra meta de reducción de emisiones para alinearla con los avances alcanzados y las condiciones operativas actuales.

De cara al futuro, seguiremos fortaleciendo nuestra gestión de emisiones mediante el **aumento de la flota Eco**, la optimización de la **compensación con bonos de carbono**, la **eficiencia energética** y la integración de Insignia Life al sistema de emisiones, **alineando sus procesos con nuestro sistema de gestión ambiental**.



Agua

GRI 303-1, 303-5 | NIS A7, A8

Aunque el consumo de agua en el sector asegurador es relativamente limitado en comparación con industrias intensivas en recursos, en Mapfre México promovemos una gestión responsable del agua mediante medidas orientadas a la **eficiencia, reutilización y optimización de su uso** en nuestras instalaciones.

Infraestructura hidráulica eficiente

Contamos con **equipamientos sanitarios y sistemas hidráulicos de alta eficiencia**, como mingitorios secos, llaves y sanitarios con fluxómetros integrados, así como sistemas hidroneumáticos que permiten presurizar sin incrementar la demanda de agua.

Reutilización del agua tratada

El **agua potable se utiliza exclusivamente para consumo humano**, mientras que los demás **usos operativos se cubren con agua tratada o recuperada**, permitiendo esquema de recirculación del agua entre la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) y los sistemas de consumo del edificio central.

A partir de marzo de 2025, **nuestra PTAR alcanzó una mejora significativa en eficiencia**, recuperando su desempeño y fortaleciendo el sistema de reutilización de agua.



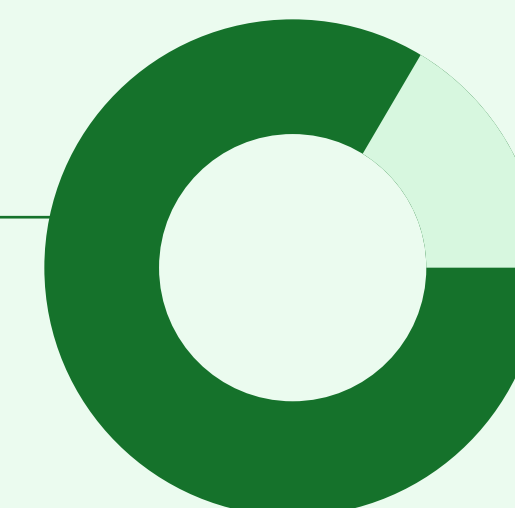
Gracias a estas mejoras, el porcentaje de agua reutilizada en nuestras operaciones se duplicó, pasando del **8.4% al 16.4%** de nuestro consumo total.

Seguiremos avanzando en la gestión eficiente del agua mediante la implementación de **medidas orientadas a su recuperación y reutilización**, con el objetivo de optimizar su uso en nuestras operaciones.

Consumo de agua 2025

Agua subterránea (m3)

84%



Agua producida (m3)

16%

Economía Circular

GRI 306-2 | NIS A14, A15, A16

En Mapfre México, la gestión de residuos forma parte de nuestra estrategia integral de sostenibilidad y refleja nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y la eficiencia de nuestras operaciones.

Adoptamos un enfoque estratégico que busca no **solo reducir la cantidad de residuos generados**, sino también **maximizar la valorización de los materiales y fomentar la circularidad** de los recursos utilizados en todas nuestras actividades.

Esta perspectiva permite **minimizar el impacto ambiental de la compañía, optimizar el uso de recursos** y procurar que nuestras operaciones se desarrollen en cumplimiento con los compromisos globales del Grupo y las regulaciones ambientales vigentes.



El edificio central de Mapfre México mantuvo la certificación “Hacia Residuo Cero” otorgada por AENOR⁴, que acredita que valorizamos **más del 60% de los residuos** que generamos en nuestra operación.

Clasificación y valorización de residuos

Separamos de manera sistemática los residuos valorizables de los no valorizables, logrando que actualmente, **72% de los residuos generados se destina a reciclaje u otros procesos de valorización**, evitando su disposición final en rellenos sanitarios.

Uso de envases compostables

En el comedor se utilizan **vasos, contenedores y tapas compostables**, reemplazando materiales plásticos de mayor impacto ambiental.

Gestión de residuos orgánicos

Impulsamos la implementación y uso de composteros, incluido uno entregado a Fundación Mapfre, y apoyamos al área de Servicios Generales en la gestión responsable y sostenible de los residuos orgánicos.

Prácticas de reducción y eliminación

Eliminamos la venta de PET en nuestras instalaciones, sustituyéndolo por **bebidas enlatadas** y fomentando el **uso de jarras y dispensadores de agua** como alternativas que reducen el consumo de plástico.

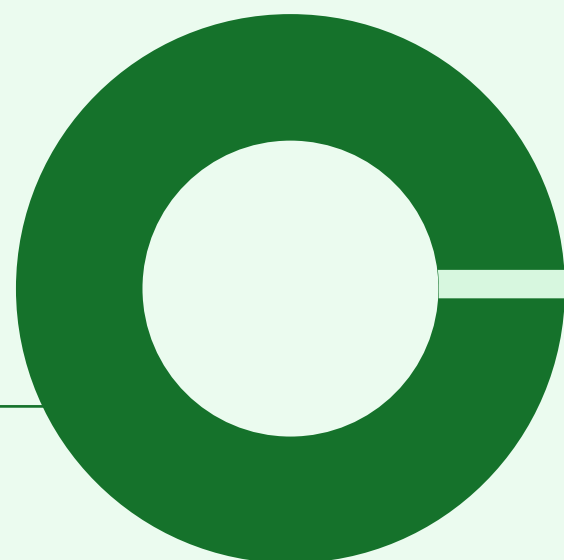


⁴ AENOR: organismo de certificación y normalización que evalúa el cumplimiento de estándares internacionales.

Generación de residuos 2025

Total de residuos No peligrosos generados (Kg)

99%



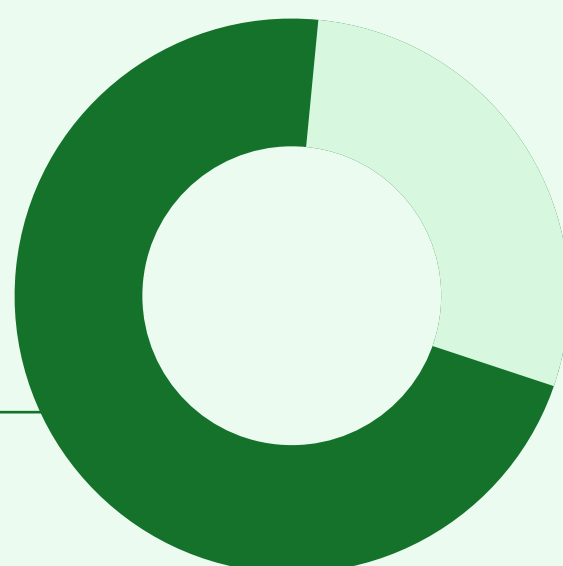
Total de residuos peligrosos generados (Kg)
1%

*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Disposición de residuos 2025

Residuos valorizados

72%



Residuos destinados a eliminación
28%

*Para más información, consulte el anexo ambiental, disponible en la página 45.

Para seguir mejorando nuestra gestión de residuos, proyectamos **ampliar las prácticas de minimización y manejo a otras oficinas**, con énfasis en comedores, y **rehabilitar los composteros** existentes, asegurando una mayor valorización de los residuos y consolidando la economía circular en todas nuestras operaciones.

Compras Sostenibles

En Mapfre México integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestros procesos de adquisición como parte de la implementación de la **Política de Compra Verde del Grupo**.

Desde hace tres años, **el 100% de las licitaciones de bienes e insumos operativos susceptibles a criterios ambientales** son revisadas por el área de Seguridad y Medio Ambiente, donde se establecen requisitos como el uso de materiales compostables o alternativas de menor impacto ambiental, particularmente en servicios como comedor y suministros internos.



Impulsamos el



Bienestar Social

Cerrando las brechas que nos separan

Nuestro Equipo

GRI 2-7, 3-3

En Mapfre México, el **talento es un habilitador clave de nuestro desempeño operativo y de la experiencia del cliente**. Nuestro enfoque de gestión de personas se orienta a fortalecer capacidades, promover una cultura alineada al negocio y asegurar la sostenibilidad de nuestras operaciones en el largo plazo.



En 2025, nuestra plantilla alcanzó 1,551 colaboradores, reflejando el crecimiento de la operación y la integración de Insignia Life.

Distribución por género



Hombres
50.1%



Mujeres
49.9%

Distribución generacional



Generación Z
(18-29 años)

19.5%



Baby Boomers
(56+ años)

3.0%



Generación Y
(30-41 años)

46.8%



Generación X
(42-55 años)

3.0%

*Para más información, consulte el anexo de negocio, disponible en la página 47.



En 2025, nuestra plantilla creció 9.7%, fortaleciendo nuestra organización y capacidad operativa.

Con la finalidad de fortalecer nuestra estrategia de atracción de talento, durante 2025 llevamos a cabo **ferias de reclutamiento** en Universidades que **participaron 175 personas**, lo que nos permitió acercarnos a diversos perfiles y reforzar nuestro posicionamiento como empleador.

Asimismo, **brindamos a los jóvenes la oportunidad de obtener su primera experiencia profesional** a través de nuestro **programa de becarios**. Para 2025 nos propusimos contar con 91 participantes y finalmente alcanzamos **98**.

Beneficios y prestaciones

GRI 3-3, 401-2, 401-3 | NIS B1

Ofrecemos un esquema de beneficios orientado a fortalecer el **bienestar y la estabilidad de nuestros colaboradores**, contribuyendo a su retención y desempeño en el largo plazo.



Seguro de vida



Cobertura por incapacidad e invalidez



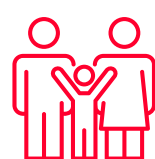
Asistencia sanitaria



Permiso parental



Previsión para la jubilación



En 2025, **31 personas** hicieron uso del permiso parental.

*Para más información, consulte el anexo de negocio, disponible en la página 47.

Formación y desarrollo

GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3 | NIS B3, B4

Impulsamos el **desarrollo de nuestros colaboradores como un habilitador clave del negocio**, fortaleciendo capacidades técnicas, comerciales y de liderazgo necesarias para la evolución de la organización.

En 2025 impartimos **56,016 horas de capacitación**, equivalentes a **36.1 horas por colaborador**, como parte de un modelo integral que acompaña el desarrollo del talento a lo largo de su ciclo profesional.

Este modelo se articula a través de programas orientados a distintos momentos y necesidades:

Desarrollo de capacidades:

Iniciativas como el Plan de Transformación de Capacidades y la Sistemática Comercial, enfocadas en fortalecer habilidades críticas para el negocio.

Liderazgo y sucesión:

Programas como el Plan de Sucesores, el Programa Líder Mapfre México y la formación directiva en instituciones como IPADE, Tecnológico de Monterrey y Universidad Anáhuac.

Formación continua:

A través de la Universidad Corporativa Mapfre, que integra contenidos alineados a las necesidades del negocio.



Como parte de este enfoque, **el 100% de los colaboradores recibió evaluación de desempeño** en 2025, fortaleciendo la gestión basada en resultados y el seguimiento del desarrollo profesional.

Asimismo, **el 29% de los colaboradores cuenta con un plan de desarrollo**, reflejando avances en la gestión del talento, en un contexto de crecimiento de la plantilla derivado de la integración de Insignia Life.

Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3, 405-1, 405-2 | NIS B1, B2

Promovemos una gestión de talento basada en **la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión**, como factores clave para fortalecer la toma de decisiones, la innovación y el desempeño organizacional.

Nuestras prácticas de contratación promueven **la igualdad de oportunidades** y se realizan **sin distinciones** por características personales o individuales. Los procesos de reclutamiento garantizan **la participación en igualdad de condiciones**, y las decisiones se toman con base en el perfil profesional y las necesidades del puesto.



En nuestro **Plan de Sostenibilidad**, nos propusimos alcanzar una meta de **33.3% de mujeres en puestos directivos**, la cual superamos al llegar a un **34.4%**. Asimismo, logramos alcanzar la meta de contar con un **2.6% de personas con discapacidad** en nuestra plantilla.

Durante 2025, también observamos un **incremento del 10% en la contratación de personas menores de 31 años**, lo que refleja una mayor incorporación de talento joven a la organización.



1 Fórmula utilizada: (Gender Pay Gap por clúster X número de empleados del clúster) / número total de empleados analizados.

Estos resultados se asocian principalmente al **crecimiento en la contratación**, procesos de selección basados en criterios objetivos, así como a la dinámica del mercado laboral.

Brecha de género

Promovemos **condiciones de trabajo equitativas** que refuerzan la igualdad dentro de la organización.

Bajo este enfoque, nos hemos propuesto mantener **la brecha salarial en niveles cercanos a $\pm 1\%$. En 2025 registramos una brecha de -0.49%.¹**

Aplicamos una metodología que compara puestos equivalentes, agrupados por familias de rol, clústers y direcciones, realizando el análisis de forma diferenciada entre hombres y mujeres, lo que nos permite asegurar consistencia y comparabilidad en el tiempo.

Salud y seguridad de los colaboradores

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8 | NIS B5

Seguridad ocupacional

Contamos con un **sistema de gestión de salud y seguridad** en el trabajo con un enfoque integral de **prevención de riesgos**, implementado de manera transversal para mantener **condiciones seguras y saludables**.

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, realizamos **recorridos periódicos** conforme a la normatividad, así como **revisiones diarias** que nos permiten **detectar condiciones y actos inseguros** de forma preventiva.

Los hallazgos se analizan de manera sistemática para dar seguimiento oportuno a las acciones correctivas, especialmente ante cambios en infraestructura o ampliaciones operativas.

Asimismo, promovemos la participación de nuestros colaboradores a través de **capacitación y brigadas internas** para **la prevención de riesgos y atención de emergencias**.

Durante 2025, **fortalecimos el área de Salud y Seguridad en el trabajo** con perfiles técnicos especializados, mejorando la trazabilidad y consolidando un sistema más robusto y alineado con las mejores prácticas.

En 2025, impartimos capacitación en salud y seguridad a 70 brigadistas.



Salud y bienestar

En Mapfre México **promovemos un enfoque integral de salud y bienestar**, orientado a la prevención de riesgos, el acceso a servicios médicos y el fortalecimiento del bienestar físico y mental de nuestros colaboradores.

Contamos con un **sistema de gestión de salud y seguridad** en el trabajo basado en la identificación y mitigación de riesgos, complementado con esquemas de atención médica a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), pólizas de gastos médicos mayores y servicios internos de salud.

Durante 2025, fortalecimos nuestro enfoque preventivo mediante la detección oportuna de enfermedades y factores de riesgo, así como campañas de concientización y vacunación.

En este contexto:



Se realizaron

2,099 consultas médicas



Se llevaron a cabo

190 checkups.



Participaron en campañas de vacunación

486 personas.



Participaron en campañas de salud

600 colaboradores.

Asimismo, consolidamos la implementación de **Hexalud**, una plataforma digital orientada a promover hábitos saludables mediante contenidos, herramientas y dinámicas de participación en temas como salud física, mental y bienestar integral.

Este enfoque nos permite **fortalecer la cultura de autocuidado**, mejorar la detección temprana de riesgos y contribuir a la continuidad operativa de la organización.



Educación financiera

Impulsamos la **educación financiera y de seguros** en nuestras plataformas digitales de comunicación, como un elemento clave para fortalecer la inclusión y promover una toma de decisiones informada en el uso de productos aseguradores, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector.

A través de contenidos accesibles y acciones de difusión, buscamos mejorar la comprensión del seguro, sus beneficios y su papel en la protección financiera de las personas.



En 2025, alcanzamos **más de 243 mil personas externas**, lo que representa un crecimiento de **+239% respecto a 2024**, reflejando el fortalecimiento de nuestras iniciativas en este ámbito.

Este enfoque contribuye a reducir brechas de conocimiento, fortalecer la confianza en el sector y ampliar el acceso a soluciones de protección financiera.

De manera complementaria, fortalecimos la educación financiera y de seguros a nivel interno, proporcionando a nuestros colaboradores herramientas para una mejor gestión financiera y comprensión de los productos aseguradores.



A través de iniciativas de capacitación y comunicación, alcanzamos que **el 80% de los colaboradores contara con esta formación**.



Nuestra contribución a la comunidad

GRI 3-3, 203-1, 413-1

El voluntariado corporativo es un componente clave de nuestra estrategia de impacto social, al permitir amplificar el alcance de nuestras iniciativas y fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores con la comunidad.

En Mapfre México contribuimos al desarrollo de las comunidades donde operamos mediante iniciativas sociales alineadas a nuestros ejes estratégicos de impacto:

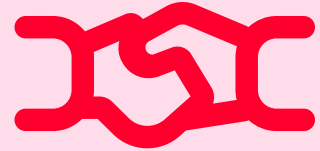
-  Educación
-  Nutrición
-  Salud
-  Medio ambiente
-  Comparte solidaridad
-  Ayuda en emergencias



El 53% de nuestros colaboradores participó en actividades de voluntariado, superando la meta del Plan de Sostenibilidad.



En 2025 logramos:



1,346
Voluntarios únicos



+8,000
horas de voluntariado



49
instituciones apoyadas



254
actividades realizadas de las cuales



+19.2%
de participación vs. 2024



21
ciudades cubiertas



6,086
beneficiarios



15
son por competencias profesionales

Como parte de este enfoque, desarrollamos **iniciativas de voluntariado internacional** orientadas a contribuir al desarrollo social y comunitario, combinando impacto directo en la comunidad con experiencias de aprendizaje para los participantes.

Nuestros voluntarios participaron en diversas iniciativas con impacto social directo, enfocadas en apoyar a comunidades en situación de vulnerabilidad y generar experiencias de aprendizaje y compromiso.

A continuación, se presentan algunas de ellas:

Elaboración y entrega de pelucas oncológicas

Desarrollamos un taller de elaboración de pelucas con cabello natural, destinadas a niñas, adolescentes y mujeres en tratamiento oncológico. La iniciativa incluyó la entrega más de 30 pelucas y actividades de apoyo emocional y autocuidado. **Participaron 20 voluntarias durante el año.**



Tejido con causa y entrega de alimentos

Elaboramos bufandas para personas en situación de calle y llevamos a cabo una jornada de preparación y entrega de alimentos como apoyo durante la temporada invernal. **Participaron 45 voluntarios y voluntarias.**



Festejo Adulto Mayor

Realizamos una jornada de convivencia con personas adultas mayores, con actividades recreativas, estimulación cognitiva y acompañamiento. **Participaron 19 voluntarios y voluntarias.**



Entrega de colecta de juguetes

Realizamos la entrega de juguetes a niñas y niños beneficiarios, acompañada de actividades recreativas y de convivencia. **Participaron 27 voluntarios y voluntarias.**



Bosque Mapfre

Impulsamos el voluntariado ambiental mediante la plantación de más de 1,500 árboles y acciones de mantenimiento para su conservación durante el año. **Participaron 219 voluntarios y voluntarias.**



Anexos



finales

Anexo Ambiental

Huella de carbono

Emisiones generadas 2025-2023
GRI 2-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 1 | NIS A1, A2, A3

Categoría	2025	2024	2023
Alcance 1	731.01	717.96	626.77
Alcance 2	0	0	1,250.38
Alcance 3	3,110.85	2,418.35	3,105.08
Total de generación de emisiones de GEI (tCO2e)	3,841.86	3,136.31	4,982.22

Nota metodológica: En 2025 se actualizó el total de emisiones reportado en 2024 tras un proceso de revisión y mejora de la calidad de la información. Las emisiones de Alcance 2 se reportan bajo el enfoque market-based, siguiendo Mapfre Global y el Greenhouse Gas Protocol, con base en los factores de emisión de los contratos de suministro eléctrico.

El aumento de emisiones en 2025 se debe principalmente al crecimiento de nuestras operaciones, incluyendo la incorporación de Insignia Life y el aumento de la plantilla.

Intensidad de emisiones (Total de tCO2e / no. de colaboradores)	2025	2024	2023
	2.6	2.2	3.6

Reducción de emisiones 2025-2023
GRI 305-5

Reducción de la huella de carbono	2025	2024	2023
	-26.5%	-40%	-37%

Eficiencia energética

Consumo de energía 2025-2023
GRI 302-1, GRI 302-3 | NIS A4, A5

Categoría	2025	2024	2023
Consumo de energía no renovable (KWh)	1,768,335	1,828,328	2,199,644
Consumo de energía renovable (KWh)	82,622	64,434	68,039
Total de consumo de energía (KWh)	1,850,957	1,896,213	2,267,683

Intensidad energética (Total de KW/h / no. de colaboradores)	2025	2024	2023
	106.8	111.0	132.3

Reducción de consumo energético 2025-2023
GRI 302-4

Reducción en el consumo de energía	2025	2024	2023
	22.6%	20.7%	5.2%

Nota metodológica: La reducción porcentual se calcula en relación con el consumo de energía de 2022, que fue de 2,390,843 kWh.

Nota metodológica: La reducción porcentual se calcula en relación con la generación de emisiones de 2022, que fue de 5,227 tCO2e. Si bien no se alcanzó la meta de reducción del 35% en la huella de carbono, debido al incremento en las operaciones, se registró una disminución respecto al año anterior.

Agua

Extracción de agua por fuente 2025-2023
GRI 303-3 | NIS A7, A8

Fuente	2025	2024	2023
Agua superficial (m3)	0	0	0
Agua subterránea (m3)	18,443.0	17,634.4	16,797.9
Agua Marina (m3)	0	0	0
Agua producida (m3)	3,625.0	1,623.0	3,832.0
Total de extracción (m3)	22,068.0	19,257.4	20,629.9

Consumo de agua 2025-2023
GRI 303-5

Consumo total de agua en todas las ubicaciones (m3)	2025	2024	2023
	22,068.0	19,257.4	19,958.9

El aumento en la extracción y el consumo de agua se debe principalmente al crecimiento de nuestras operaciones, incluyendo la incorporación de Insignia Life y el aumento de la plantilla en 2025.

Economía circular

Residuos generados 2025-2023

GRI 2-4, 306-3 | NIS A14, A16, A15

Categoría	2025	2024	2023
Total de residuos No peligrosos generados (Kg)	85,573.7	161,032.9	-
Total de residuos peligrosos generados (Kg)	638.0	224.1	-
Total de residuos generados (Kg)	86,211. 7	161,257.0	96,948.0

Nota metodológica: En este informe se actualizan las cifras reportadas en 2024, como resultado de procesos de revisión y fortalecimiento de la calidad de los datos.

Valorización de residuos 2025

NIS A15

Residuo	Tratamiento	Cantidad Generada (Kg)	Cantidad valorizada (Kg)	Porcentaje
Aceite quemado	Formulación de combustibles	0	0	-
Balastros	Valorización de metales	1	1	100%
Envases que contuvieron material peli-groso	Aprovechamiento energé-tico	125	125	100%
Lámparas flourescentes	Recuperación de mercurio y reciclaje de casquillos de aluminio	18	18	100%
Pilas o baterías	Valorización de metales	73	73	100%
Sólidos impregnados	Aprovechamiento energé-tico	420	420	100%
Aluminio	Reciclaje	228	228	100%
Archivo muerto	Reciclaje	48,362	48,362	100%
Cartón	Reciclaje	6,177	6,177	100%
Chatarra	Reciclaje	105	105	100%
Ewaste	Reciclaje	91	91	100%
Papel oficina	Reciclaje	880	880	100%

Residuos no destinados a eliminación 2025-2023

GRI 2-4, 306-4, 306-5

Categoría	2025	2024	2023
Residuos No Peligrosos (Kg)	61,408.4	90,249.9	-
Residuos Peligrosos (Kg)	638.0	224.1	-
Total de residuos no destinados a eliminación (Kg)	62,046.4	90,474.0	58,808

Nota metodológica: En este informe se actualizan las cifras reportadas en 2024, como resultado de procesos de revisión y fortalecimiento de la calidad de los datos.

Categoría	2025	2024	2024	2024
PET	Reciclaje	793	793	100%
Vaso	Reciclaje	0	0	-
Orgánico de origen vegetal	Compostaje	320	320	100%
Lodo activado	Compostaje	0	0	-
Aceite vegetal residual	Formulación de combustibles	4,298	4,298	100%
Envases multicapas	Reciclaje	3	3	100%
HDPE	Reciclaje	6	6	100%
LDPE	Reciclaje	1	1	100%
PS	Reciclaje	1	1	100%
PP	Reciclaje	10	10	100%
Tapones de plástico	Donación	116	116	100%
Vidrio	Reciclaje	17	17	100%
Total de residuos valorizados		62,046	62,046	100%

Anexo Social

Colaboradores por nivel jerárquico y género (2025-2023)

GRI 2-7, 405-1

Nivel jerárquico	2025			2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Alta dirección	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Administrativos y personal de apoyo	93	164	257	86	152	238	80	140	220
Dirección y dirección experta	39	21	60	33	16	49	34	15	49
Mandos intermedios y expertos	207	202	409	194	184	378	171	195	366
Técnicos	437	387	824	387	361	748	391	357	748
Colaboradores totales	3,110.85	2,418.35	3,105.08	3,110.85	2,418.35	3,105.08	3,110.85	2,418.35	3,105.08
Total de generación de emisiones de GEI (tCO2e)	777	774	1,551	701	713	1,414	677	707	1,384

Colaboradores por generación y género (2025-2023)

GRI 2-7, 405-1

Generación	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Baby Boomers (56+ años)	31	16	25	9	27	10
Generación X (42–55 años)	240	235	229	222	204	226
Generación Y (30–41 años)	372	354	326	329	321	330
Generación Z (18–29 años)	134	169	121	153	125	141
Colaboradores totales	777	774	701	713	677	707
Total plantilla	1,551		1,414		1,384	

Contrataciones por género (2025-2023)

GRI 401-1

Contrataciones	2025			2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	224	199	423	183	173	356	144	147	291

Rotación (2025-2023)

GRI 401-1

Tasa de rotación	2025	2024	2023
	9.33%	11.3%	10.6%

Horas de formación por nivel jerárquico y género (2025-2023)

GRI 404-1 | NIS B3

Nivel jerárquico	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	1,213	910	1,496	900	1,188	959
Responsables	1,817	1,830	1,752	1,659	1,406	1,129
Especialista	6,431	6,901	5,033	5,640	3,209	4,407
Operativo	17,197	19,717	10,605	13,525	7,336	9,532
Horas totales	56,016		40,610		29,166	

Porcentaje de distribución de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera (2025-2023)

GRI 404-3 | NIS B4

Nivel jerárquico	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	3%	1%	2%	1%	3%	1%
Responsables	3%	3%	3%	4%	3%	3%
Especialistas	10%	10%	10%	9%	9%	11%
Operativos	35%	36%	35%	37%	34%	36%
Total	100%		100%		100%	

Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales (2025-2023)

GRI 401-2

Prestaciones	2025	2024	2023
Seguro de vida	100%	100%	100%
Asistencia sanitaria	100%	100%	100%
Cobertura por incapacidad e invalidez	100%	100%	100%
Permiso parental	1%	1%	2%
Previsión para la jubilación	100%	100%	100%
Participación accionarial	0%	0%	0%

Horas de formación impartidas a brigadistas sobre salud y seguridad en el trabajo	2025	2024	2023
	520	950	930

Lesiones registradas por accidentes laborales (2025-2023)

GRI 403-9 | NIS B6

Indicador	2025	2024	2023
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0
Lesiones por accidente laboral registrables	14	0	2
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Contusión de rodilla, esguinces de tobillo,	Esguinces, contusiones y fracturas por caídas	Esguince y/o Contusión
Número de horas trabajadas	2,000	2,000	1,979
Tasa de fallecimiento	0%	0%	0%
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0%	0%	0%
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	0.7%	0%	0.9%

Dolencias y enfermedades laborales registrables

GRI 403-10 NIS B6

Indicador	2025	2024	2023
Fallecimientos resultantes de dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	1
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	Infecciones Respiratorias y Digestivas	N/A	Síndrome del Túnel
Peligros laborales y medidas para eliminarlos o minimizar riesgos	N/A		

Permiso parental (2025-2023)

GRI 401-3

Nivel jerárquico	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	777	774	536	653	517	649
Responsables	17	14	2	15	8	15
Especialistas	17	14	2	11	8	15
Operativos	17	12	2	4	6	10
Tasa de regreso al trabajo tras permiso parental	100%	100%	100%	73%	100%	100%

Anexo

Gobernanza

Comité de Auditoría

Nombre	Cargo en el comité
Vicente Grau Alonso	Presidente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Secretario / Vocal
Manuel Sergio Aguilera Verduzco	Vocal
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Mauricio Aurelio Gamboa Rullán	Vocal
Mildred Villagas Sojo	Vocal
María de los Ángeles Pérez de la Rosa	Invitada Permanente
Martha Nayeli Lara Moya	Invitada Permanente

Comité de Reaseguro

Nombre	Cargo en el comité
Alberto Berges Rojo	Presidente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Secretario
Manuel Sergio Aguilera Verduzco	Vocal
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Mauricio Aurelio Gamboa Rullán	Vocal
Miguel Ángel Coello Cetina	Vocal
Epímenio Peñaloza Chávez	Vocal
Zilca Díaz López	Vocal
María de los Ángeles Pérez de la Rosa	Invitada Permanente con voz pero sin voto

Comité de Comunicación

Nombre	Cargo en el comité
Alberto Berges Rojo	Presidente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Presidente
Nataly Soto Acosta	Oficial de Cumplimiento
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Miguel Ángel Coello Cetina	Vocal
Ernesto Bobadilla Hernández	Vocal
Ángel Luis Pavón de Paz	Vocal
Fabio Roberto Colpas	Vocal
Paulo Roberto Butchart Chaparro	Vocal
María de los Ángeles Pérez de la Rosa	Invitada Permanente
Martha Nayeli Lara Moya	Invitada Permanente

Comité de Inversiones

Nombre	Cargo en el comité
Vicente Magaña Hernández	Presidente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Secretario (con voz y sin voto)
Manuel Sergio Aguilera Verduzco	Vocal
Alberto Berges Rojo	Vocal
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Ximena María Cayetana Caraza Campos Barrenechea	Vocal
Ernesto Bobadilla Hernández	Vocal
Miguel Ángel Coello Cetina	Vocal
María de los Ángeles Pérez de la Rosa	Invitada Permanente
Martha Nayeli Lara Moya	Invitada Permanente

Comité de Dirección

Nombre	Cargo en el comité
Alberto Berges Rojo	Presidente
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Vocal / Secretario
Manuel Sergio Aguilera Verduzco	Vocal
Miguel Ángel Coello Cetina	Vocal
Ángel Luis Pavón de Paz	Vocal
Fabio Roberto Colpas	Vocal
Carlos Eduardo Sena	Vocal
Ricardo Madrid Janeiro	Vocal
Paulo Roberto Butchart Chaparro	Vocal
Verónica Velázquez Hernández	Vocal
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Oscar Ángel Pineda Carrasco	Vocal
María de los Ángeles Pérez de la Rosa	Invitada Permanente con voz pero sin voto
Manuel Matamoros Arreguín	Invitado Permanente con voz pero sin voto

Comité de Dirección

Nombre	Cargo en el comité
Alberto Berges Rojo	Presidente
Miguel Ángel Coello Cetina	Vocal
Oscar Ángel Pineda Carrasco	Vocal
Alfonso Álvarez Pérez de Zabalza	Vocal
Edgard Edelmiro Torres Ortiz	Vocal
Martha Nayelli Lara Mora	Vocal
Carlos Alfredo Bonifaz Molina	Vocal
Juan Antonio Ortiz Pérez	Vocal Sustituto

Resultados de investigaciones de corrupción y fraude

GRI 205-1, 205-3

Indicador	2025	2024
Porcentaje de operaciones evaluadas por riesgo de corrupción	100%	100%
Incidentes de corrupción identificados	26	60
Casos de confirmados de corrupción	26	41
Cantidad total de investigaciones lucha contra el fraude	114	104
Determinación de casos con fraude	64	46
Determinación de casos sin fraude	50	58

Anexo Negocio

Desempeño económico

Ingresos (Millones de pesos)	2025	2024	2023
	\$38,890	\$31,917	\$27,346

Crecimiento de primas (2025-2023)

Ramo	2025		2024		2023	
	Mercado	Mapfre	Mercado	Mapfre	Mercado	Mapfre
Accidentes y Enfermedades	11.4%	27.0%	14.0%	15.8%	13.5%	21.1%
Autos	9.9%	18.9%	26.3%	13.6%	27.2%	3.9%
Daños	15.2%	10.6%	7.0%	3.7%	15.7%	50.0%
Vida	11.5%	37.1%	19.8%	47.8%	19.7%	13.5%
Total	11.7%	21.8%	17.8%	16.8%	19.1%	29.00%

Ramo	Cuota Mapfre			Ranking		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Accidentes y Enfermedades	3.8	3.3	3.2	7	7	7
Autos	1.9	1.8	2	12	12	12
Daños	9.7	10.5	10	1	1	1
Vida	2.9	2.4	2	10	10	10
Total	4.0	3.7	3.7	9	9	9

Primas por concepto (2025-2023)

Mercado	Mapfre	Mercado	Mapfre
Responsabilidad Civil	901,994	1,260,827	1,220,464
Marítimo y Transporte	6,187,629	3,401,313	3,241,209
Incendio	4,248,509	4,615,464	4,294,159
Catastrófico	2,416,846	2,949,261	2,776,633
Agropecuario	39,919	62,350	62,350
Diversos Técnicos	1,617,177	1,651,036	1,849,619
Total	15,412,074	13,931,774	13,444,434

Crecimiento de primas (2025-2023)

Categoría	Particulares		Empresas		Total	
	31/12/2025	31/12/2024	31/12/2025	31/12/2024	31/12/2025	31/12/2024
Vigentes al cierre del año anterior	499,178	491,969	33,571	33,623	532,749	525,592
Captación del año en curso	191,258	193,282	10,348	21,963	201,606	215,245
Clientes nuevos	157,049	176,728	7,840	20,721	164,889	197,449
Clientes recuperados	34,209	16,554	2,508	1,242	36,717	17,796
Perdidos año en curso	172,583	189,912	10,547	23,209	183,130	213,121
Vigentes a la fecha	517,853	495,339	33,372	32,377	551,225	527,716

Inversión sostenible

SASB FN-IN-410a.2

2024	2025	2024	2023
Valor total del portafolio (Millones de pesos)	\$18,834	\$21,666	\$13,430
Inversiones con criterios ESG (Millones de pesos)	\$5,493	\$2,750	\$1,735

Clientes

Distribución de clientes (2025-2023)

Categoría	2025	2024	2023
Total de clientes	551,225	525,592	561,694
Clientes particulares	517,853	491,969	521,901
Clientes empresas	33,372	33,623	39,793
Clientes nuevos	201,606	197,449	206,184
Clientes recuperados	36,717	17,796	18,032
Perdidos año en curso	183,130	213,121	253,699
Oficinas y centros de contacto	215	215	224

Proveedores

Red de proveedores (2025-2023)

Categoría	2025	2024	2023
Proveedores de soporte o generales	792	793	743
Proveedores de negocio o servicio	2,762	2,083	3,125
Total	3,554	2,876	3,868

Quejas y reclamaciones (órgano interno y CONDUSEF) 2025-2024 (SASB FN-IN-270a.2)

Categoría	2025	2024
Defensor interno		
Pendientes al finalizar el periodo de referencia - Comercial	110	161
Pendientes al finalizar el periodo de referencia - Prestaciones	151	301
TOTAL Quejas y reclamaciones pendientes al finalizar el periodo de referencia	261	462
Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia - Comercial	124	45
Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia - Prestaciones	173	171
TOTAL Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia	297	216
Presentadas (iniciadas) en el año de referencia - Admitidas a Trámite	5,557	6,019
Presentadas (iniciadas) en el año de referencia - NO Admitidas a Trámite	0	0
TOTAL Presentadas (iniciadas) en el año de referencia	5,557	6,019
Resueltas en el periodo de referencia - Desestimadas	2,803	2,841
Resueltas en el periodo de referencia - Estimadas	2,790	2,932
Resueltas en el periodo de referencia - Otros Tipos de resolución	0	0
TOTAL Quejas y reclamaciones resueltas en el periodo de referencia	5,593	5,773
Valor total del portafolio (Millones de pesos)	\$18,834	\$21,666
CONDUSEF		
Pendientes al finalizar el periodo de referencia - Comercial	1	8
Pendientes al finalizar el periodo de referencia - Prestaciones	19	24
TOTAL Pendientes al finalizar el periodo de referencia	20	32
Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia - Comercial	1	5
Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia - Prestaciones	14	6
TOTAL Pendientes de resolución al inicio del periodo de referencia	15	11
Presentadas (iniciadas) en el año de referencia - Admitidas a Trámite	911	1,062
Presentadas (iniciadas) en el año de referencia - NO Admitidas a Trámite	0	0
TOTAL Presentadas (iniciadas) en el año de referencia	1,062	1,062
Resueltas en el periodo de referencia - Desestimadas	641	614
Resueltas en el periodo de referencia - Estimadas	265	427
Resueltas en el periodo de referencia - Otros Tipos de resolución	0	0
Total Resueltas en el periodo de referencia	906	1,041

Proveedores

Red de proveedores de soporte (2025-2024)

Categoría	2025	2024
Tecnología y telecomunicaciones	54	12
Infraestructura	303	402
Publicidad y marketing	52	96
Gastos generales	6	26
Servicios externos	377	257
Total	792	793

Coste proveedores de soporte (2025-2024)

Categoría	2025	2024
Tecnología y telecomunicaciones	\$420,026,819	\$726,301,914
Infraestructura	\$352,195,708	\$190,657,599
Publicidad y marketing	\$76,634,218	\$190,210,363
Gastos generales	\$8,264,533	\$5,285,481
Servicios externos	\$206,436,733	\$104,501,016
Total	\$1,063,558,011	\$1,216,956,373

Red de proveedores de servicio (2025-2024)

Categoría	2025	2024
Talleres de reparación	207	201
Especializados en servicios para el hogar	36	42
Grúas	1	1
Total	244	244

Red de proveedores de soporte (2025-2024)

Categoría	2025	2024
Coste (moneda local) proveedores específicos para Salud	\$3,549,437,227	\$2,995,377,462
Coste (moneda local) proveedores específicos para Automóviles	\$1,169,519,324	\$1,069,036,530
Coste (moneda local) proveedores específicos para Hogar	\$26,874,043	\$24,605,947
Coste (moneda local) proveedores específicos para Caución/Fianzas	-	\$23,702,528
Coste (moneda local) proveedores específicos para Decesos	\$14,171,189	\$13,217,393
Coste (moneda local) proveedores específicos para Empresas	\$98,171,631	\$ 106,941,176
Coste (moneda local) proveedores específicos para Otros ramos	\$240,146,014	\$219,891,372
Coste (moneda local) proveedores específicos para patrimoniales	\$3,618,931	\$482,243,884
Total Coste Proveedores de servicio	\$5,101,938,359	\$4,935,016,292
Total	792	793

Tablero de Contenidos GRI

GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
Sección	Contenido	Página/s o respuesta directa	Omisión
La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizacionales	P. 7-8, 63	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	P.63	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	P. 63	
	2-4 Actualización de la información	Se realizaron revisiones y actualizaciones a la información presentada en informes anteriores, las cuales se detallan en las secciones correspondientes.	
	2-5 Verificación externa	El presente informe no fue verificado por un tercero independiente.	
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	P. 7-10, 16	
	2-7 Empleados	P. 38, 47	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	No contamos con colaboradores que no sean empleados directos; la totalidad del personal forma parte de nuestra plantilla.	
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	P. 20	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Los miembros del Consejo de Administración son designados por la Asamblea General de Accionistas. Su renovación se lleva a cabo de forma anual, salvo en situaciones extraordinarias. Previo a su nombramiento, los consejeros son evaluados por el corporativo del Grupo Mapfre mediante un proceso de idoneidad que considera su experiencia, competencias y calidad ética.	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Consejo de Administración cuenta con un presidente, designado por la Asamblea de Accionistas. La presidencia se mantiene separada del rol del Director General.	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	P. 20	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	P. 20	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Los resultados del desempeño de la compañía se presentan de manera trimestral al Consejo de Administración; dichos resultados se consolidan en el Informe de Sostenibilidad, el cual es revisado y validado por la alta dirección.	
	2-15 Conflictos de interés	Contamos con mecanismos para identificar y evaluar conflictos de interés, incluyendo una revisión anual del Consejo de Administración conforme a la normativa y los lineamientos corporativos. También contamos con una política de conflicto de interés que establece lineamientos para actuar con integridad y prevenir situaciones que puedan afectar la objetividad en la toma de decisiones.	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Los asuntos relevantes para la organización se comunican al Consejo de Administración mediante reportes periódicos, como el seguimiento trimestral al plan estratégico, así como a través de la presentación de temas específicos en las sesiones de los comités y del propio Consejo.	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nuestro Consejo de Administración integra perfiles con experiencia diversa en el sector asegurador y otros sectores estratégicos, lo que nos permite enriquecer la toma de decisiones y fortalecer la supervisión de los riesgos y oportunidades del negocio.	

GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
Sección	Contenido	Página/s o respuesta directa	Omisión
Gobernanza	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Evaluamos de manera periódica el desempeño del Consejo de Administración, considerando su idoneidad, competencias, calidad ética y cumplimiento normativo, tanto a nivel corporativo como local. Este proceso se realiza de forma regular, generalmente durante el primer trimestre del año.	
	2-19 Políticas de remuneración	Nuestra política de remuneraciones se basa en criterios justos, competitivos y transparentes, vinculados al cumplimiento de objetivos estratégicos y al desempeño	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Mapfre México se alinea a la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas, la cual establece los principios para la remuneración de consejeros con base en criterios de responsabilidad, funciones y condiciones de mercado.	
	2-21 Ratio de compensación total anual		Información no disponible por motivos de confidencialidad.
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	P. 5	
	2-23 Compromisos y políticas	P. 23	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	P. 23	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	P. 23	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	P. 23	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2025, no registramos incumplimientos a la normatividad aplicable a nuestras operaciones en Mapfre México.	
	2-28 Afiliación a asociaciones	P. 29	
Compromiso con los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	P. 26	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	No contamos con colaboradores sindicalizados.	
GRI 3: Temas materiales 2021			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	P. 26	
	3-2 Lista de temas materiales	P. 26	
	3-3 Gestión de los temas materiales	P. 15-16, 23-24, 32-33, 38-40, 42	

Contenido	Página/s o respuesta directa	Omisión
GRI 201: Desempeño económico		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	P. 13	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	P. 14	
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	P. 14, 42	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	P. 16	
GRI 205: Anticorrupción		
205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	P. 24, 50	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	P. 24	
205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	P. 50	

Contenido	Página/s o respuesta directa	Omisión
GRI 207: Fiscalidad		
207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	P. 20	
GRI 302: Energía		
302-1 Consumo de energía dentro de la organización	P. 33, 45	
302-2 Intensidad energética	P. 33, 45	
302-4 Reducción del consumo energético	P. 33, 45	
GRI 303: Agua y efluentes		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	P. 34	
303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Contamos con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que permite tratar y reutilizar el agua en usos operativos internos, como sanitarios y sistemas de enfriamiento, reduciendo la descarga de efluentes. La calidad del agua tratada se controla conforme a la normativa ambiental aplicable y a parámetros operativos internos que aseguran un tratamiento adecuado	
303-3 Extracción de agua	P. 34, 45	
303-5 Consumo de agua	P. 34, 45	
GRI 305: Emisiones		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	P. 34, 45	
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	P. 45	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	P. 33, 45	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	P. 33, 45	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	P. 45	
GRI 306: Residuos		
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Los principales residuos generados en Mapfre México se derivan del uso de insumos de oficina, servicios de comedor y materiales asociados a eventos corporativos. Estas actividades generan principalmente envases, papel, cartón, aluminio, desechables y residuos orgánicos. Los impactos asociados se vinculan principalmente con residuos generados en las operaciones propias de la organización.	
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	P. 35	
306-3 Residuos generados	P. 46	
306-4 Residuos no destinados a eliminación	P. 46	
306-5 Residuos destinados a eliminación	P. 46	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	P. 16	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	P. 16	
GRI 401: Empleo		
401-1 Contrataciones de nuevos empleados y de rotación de personal	P. 38, 47	
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	P. 39, 47	
401-3 Permiso parental	P. 39, 48	

Contenido	Página/s o respuesta directa	Omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
403-1Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	P. 40	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	P. 40	
403-3 Servicios de salud en el trabajo	P. 40	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	P. 40	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	P. 40	
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	P. 40	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	P. 40	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	P. 40	
403-9 Lesiones por accidente laboral	P. 48	
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	P. 48	
GRI 404: Formación y educación		
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	P. 39, 47	
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	P. 39	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	P. 39, 47	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	P. 40	
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	P. 40	
GRI 406: No discriminación		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2025 no se identificaron casos de discriminación.	
GRI 413: Comunidades locales		
413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	P. 42	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	P. 16	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	P. 16	
GRI 418: Privacidad del cliente		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2025 no se identificaron violaciones a la privacidad de los clientes ni pérdida de datos de clientes.	

Alineación con el Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

En la Industria Aseguradora

A continuación, se detalla la alineación de nuestras métricas y acciones con los estándares de la Sustainability Accounting Standards Board, impulsando la transparencia y la rendición de cuentas.

Tema	Métrica	Código	Categoría	Unidad de medida	Página/s o respuesta directa
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes.	Ratio de reclamaciones y quejas	FN-IN-270a.2	Cuantitativa	Ratio	325.6
	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	FN-IN-270a.4	Discusión y Análisis	n/a	P. 9
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones	Descripción del enfoque para la incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	FN-IN-410a.2	Discusión y Análisis	n/a	P. 14
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y las tecnologías con bajas emisiones de carbono	FN-IN-410b.1	Cuantitativa	Moneda	P. 10
	Debate sobre productos o características de productos que incentiven acciones o comportamientos responsables en materia de salud, seguridad o medio ambiente	FN-IN-410b.2	Discusión y Análisis	n/a	P. 10

Alineación con las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS)

A continuación, se presenta cómo nuestras acciones y métricas dan respuesta a las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS) del Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera.

Tema	Indicador		Valor Absoluto	Valor Relativo
A. ÁREA AMBIENTAL				
Emisiones GEI	A1	Emisiones de GEI Alcance 1 (ton CO2e)	731	0
	A2	Emisiones de GEI Alcance 2 (ton CO2e)	0	0
	A3	Emisiones de GEI Alcance 3 (ton CO2e)	3,111	0
Consumo de Energía	A4	Consumo de Energía (kWh)	1,850,957	48
	A5	Consumo de Energía Renovable (kWh)	82,622	4.46%
Actividades Sostenibles	A6	Inversión sostenible (MXN)	\$5,493 MDP	
Uso Sostenible del Agua	A7	Agua Ingresada (m3)	22,068	1
	A8	Reaprovechamiento del Agua (m3)	3,625	0
	A9	Descarga de Aguas Residuales (m3)	0	0
	A10	Descarga de Aguas Residuales Tratadas (m3)	0	0
	A11	Agua Ingresada Proveniente de Zonas con Estrés Hídrico (m3)	Información en desarrollo	
Biodiversidad	A12	Uso de Suelo Dentro de, o Cercano a, Zonas de Riesgo para la Biodiversidad (m2)	Información en desarrollo	
Sustancias y Productos Químicos que Agotan la Capa de Ozono	A13	Dependencia de Sustancias y Productos Químicos que Agotan la Capa de Ozono (kg eq. CFC-11.)	Información en desarrollo	
Gestión de Residuos	A14	Residuos Generados (ton)	86,212	2
	A15	Residuos Reaprovechados (ton)	62,046	2
	A16	Residuos Peligrosos (ton)	638	0
B. ÁREA SOCIAL - CAPITAL HUMANO				
Igualdad de Oportunidades y trabajo Digno	B1	Gestión de la Igualdad de Oportunidades y del Trabajo Digno	Cumplimos con criterios de igualdad de oportunidades y trabajo digno, asegurando procesos de atracción, evaluación y desarrollo basados en criterios objetivos, sin discriminación por género, raza, etnicidad, lugar de nacimiento u otras características. Asimismo, promovemos condiciones laborales adecuadas, acceso a seguridad social, salud y seguridad en el trabajo, capacitación continua, respeto a la libertad de asociación y el equilibrio entre la vida laboral y familiar Lo anterior se sustenta en la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, así como en el Código Ético y de Conducta del Grupo Mapfre.	
	B2	Brecha Salarial	\$27,256.67	-0.49%

Tema	Indicador		Valor Absoluto	Valor Relativo
B. ÁREA SOCIAL - CAPITAL HUMANO				
Inversión en Capital Humano	B3	Horas de Capacitación	56,016	36.12
	B4	Evaluaciones de desempeño y Desarrollo Profesional de los Trabajadores	1,551	100%
Salud y Seguridad en el Trabajo	B5	Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo	Contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo orientado a la prevención de riesgos. Este sistema incluye la identificación de peligros y la evaluación de riesgos mediante recorridos periódicos y revisiones diarias para detectar condiciones y actos inseguros, así como la implementación de acciones correctivas, capacitación, brigadas internas y medidas preventivas. Asimismo, fomentamos un entorno laboral saludable mediante un enfoque integral de bienestar, que promueve condiciones seguras y saludables en el trabajo, además de acciones preventivas para fortalecer la salud física y mental de nuestros colaboradores. Todo lo anterior se sustenta en la Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales.	
		Accidentes y Enfermades de Trabajo que Causaron Incapacidad o Muerte	0	0.00
	C. ÁREA DE GOBERNANZA			
Gobierno Corporativo	C1	Consejo de Administración	Contamos con un Consejo de Administración que dirige y gestiona la compañía, asegurando que todas sus decisiones y acciones estén alineadas con nuestros valores. Está integrado por 12 miembros, entre perfiles ejecutivos e independientes, lo que refuerza la supervisión estratégica, la toma de decisiones y el seguimiento de los riesgos clave.	
	C2	Mujeres en el Consejo de Administración	5	41.67%
	C3	Órgano de Vigilancia independiente	Contamos con un Comité de Auditoría que supervisa el cumplimiento de la normativa, la calidad de la información financiera y el adecuado funcionamiento de los controles internos.	
Gestión Empresarial Sostenible	C4	Política de Administración de Riesgos	Contamos con el Manual de Administración de Riesgos, el cual contempla el proceso de identificación y medición de riesgos, la definición de límites de tolerancia a la exposición al riesgo y mecanismos para su monitoreo continuo. Asimismo, establece un plan de continuidad del negocio ante la materialización de riesgos, asegurando la continuidad operativa de la organización.	
	C5	Estrategia de Sostenibilidad	Plan de Sostenibilidad 2024-2026, con objetivos claros y medibles alineados con la Agenda 2030 y los ODS, que nos orienta hacia un desarrollo más justo, inclusivo y sostenible	
Conducta Empresarial Responsable	C6	Código de Integridad y Ética	Contamos con el Código Ético y de Conducta, que establece los principios que guían el comportamiento en la organización. Para fortalecer una cultura ética, impartimos capacitación interna y disponemos de un canal externo de denuncias para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, mediante el cual pueden reportar posibles incumplimientos.	
	C7	Seguridad de la Información	Contamos con la Política Corporativa de Seguridad y Privacidad, en la cual se definen los activos de información y sus responsables. Asimismo, se establecen controles para prevenir y mitigar posibles vulneraciones, así como acciones para la recuperación de la información.	
	C8	Protección y Privacidad de Datos de Terceros	Además de nuestra Política Corporativa de Seguridad y Privacidad, contamos con un Aviso de Privacidad en el que se establecen las finalidades del tratamiento de los datos personales, los controles de confidencialidad aplicables y los responsables del manejo de la información.	

Alineación con los Principios para la Sostenibilidad en los Seguros (PSI)

Como parte de nuestro compromiso sectorial, mostramos la alineación de nuestras iniciativas con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), de la United Nations Environment Programme Finance Initiative.

Número	Descripción	Página/s o respuesta directa
1	Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.	P. 27
2	Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.	P. 29
3	Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	P. 29
4	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	A través de nuestro Informe de Sostenibilidad 2025, rendimos cuentas y compartimos de forma pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.

Alineación con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Como afiliados al Pacto Mundial, en la siguiente tabla describimos cómo nuestras prácticas y políticas se alinean con los 10 Principios.

Área	Número	Descripción	Página/s o respuesta directa
Derechos Humanos	1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	P. 23
	2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Nuestro compromiso con el respeto y la protección de los Derechos Humanos se sustenta en el siguiente marco normativo: el Código de Ética y Conducta, la Política de Derechos Humanos y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
Normas Laborales	3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Aunque no contamos con personal sindicalizado, nuestro Código de Ética y Conducta reconoce y respeta el derecho a la libertad sindical.
	4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	P. 23 Nuestro Código de Ética y Conducta prohíbe toda forma de trabajo forzoso o bajo coacción.
	5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	P. 23, 47 Nuestro Código de Ética y Conducta prohíbe toda forma de trabajo infantil. Asimismo, no contamos con colaboradores menores de edad en la plantilla.
	6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	P. 23, 40 Reconocemos la importancia de la diversidad en nuestros equipos y promovemos una cultura de inclusión laboral. Este compromiso se sustenta en el Código de Ética y Conducta y en la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.
Medio Ambiente	7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	P. 31
	8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	En línea con la estrategia global, impulsamos prácticas, iniciativas e incorporación de tecnologías orientadas a la preservación de recursos y a la mejora del desempeño ambiental de la compañía. Este compromiso se sustenta en el Código de Ética y Conducta y en la Política de Medio Ambiente.
	9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	
Anticorrupción	10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	P. 24 Actuamos de forma proactiva en la prevención de prácticas de corrupción y contamos con mecanismos de control y sanción establecidos en el Código de Ética y Conducta, la Política Anticorrupción, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y la Política Local Antifraude.

Acerca de este informe

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

Damos continuidad a nuestro ciclo anual de reporte con la edición 2025 del Informe de Sostenibilidad, en el que se presenta el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) de la compañía, así como los avances del Plan de Sostenibilidad 2024–2026.

El informe abarca las operaciones de Mapfre, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondientes al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, e integra los principales indicadores, iniciativas y resultados del ejercicio.

Los contenidos se estructuran con base en el análisis de doble materialidad, que permite priorizar los temas más relevantes para el negocio y su entorno, y el informe fue elaborado por el área de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, con la participación de distintas áreas de la compañía.

El reporte se ha preparado tomando como referencia diversos marcos y estándares internacionales que fortalecen la calidad y comparabilidad de la información ASG, los cuales se utilizan como guía para estructurar y enriquecer el contenido, sin implicar su adopción o cumplimiento integral.

- **Global Reporting Initiative (GRI):**

Marco principal para la identificación y reporte de impactos relevantes.

- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB):**

Para complementar la información financieramente relevante del sector asegurador.

- **Normas de Información de Sostenibilidad (NIS):**

Emitidas por el CINIF, como marco normativo para la divulgación ASG en México.

- **Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI):**

Guía sectorial para la integración de criterios ASG en el negocio asegurador.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Pacto Mundial de la ONU:**

Como referencia para la alineación con prioridades globales.



Informe de Sostenibilidad 2025

Datos de Contacto

- Sostenibilidad
- Mail: jecontre@mapfre.com.mx y vgarredo@mapfre.com.mx

Mapfre México

Av. Revolución 507, San Pedro de los Pinos, Benito Juárez, 03800
Ciudad de México, CDMX
<https://sostenibilidad.mapfre.com.mx/>

