

# 2º INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MARSH LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE



# ÍNDICE

Mensaje del Director Regional	3
Alcance del Informe	5
Materialidad y grupos de interés	7
Nuestro negocio	9
Comunidad	17
Medio ambiente	25
Colegas	28



# MENSAJE DEL DIRECTOR REGIONAL



“Gracias al entusiasmo y generosidad de nuestros colegas, el voluntariado en la región creció un 22% y el número de horas dedicadas a trabajar por nuestra comunidad se duplicó”

## Estimados amigos,

Con mucho orgullo quiero presentarles el segundo Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Marsh Latinoamérica y el Caribe (LAC), donde reportamos el esfuerzo de dos años de trabajo conjunto (2016-2017) en el camino hacia la sostenibilidad de las empresas que conformamos la firma en la región.

El compromiso de Marsh se refleja en nuestras acciones para impactar positivamente a todos nuestros grupos de interés: mejoramos el negocio de nuestros clientes; dimos certeza a nuestros accionistas con nuestro desempeño económico; brindamos un lugar de trabajo sano, diverso y comprometido a nuestros colegas; y nos esforzamos para mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que servimos, colaborando con organizaciones de reconocido prestigio en temas de educación, protección del medioambiente, ayuda humanitaria y atención en desastres naturales, poniendo nuestro conocimiento al servicio de las personas y comunidades en riesgo.

Este compromiso corporativo se hace realidad gracias a nuestros colegas, y muy especialmente a nuestros voluntarios: “el alma de Marsh”. Su generosidad y entusiasmo sigue creciendo cada año en la región, duplicando las horas dedicadas a trabajar por la comunidad.

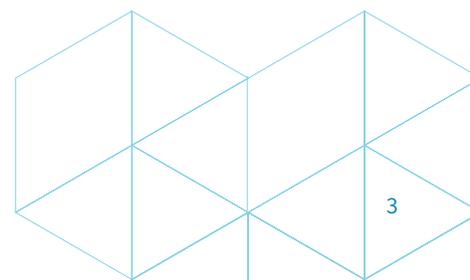
La promoción de la diversidad entre nuestros profesionales es también parte de nuestra identidad corporativa, ya que estamos convencidos de que la riqueza de ideas, orígenes, experiencias y edades no sólo nos hace más fuertes, sino que redundará en beneficios de un mejor servicio al cliente.

En materia de medio ambiente continuamos impulsando acciones ecológicas en nuestras instalaciones y hacia el exterior, porque queremos un futuro sostenible para nuestras familias y nuestros negocios, y eso pasa necesariamente por el cuidado de la naturaleza.

Todo esto es posible gracias al apoyo invaluable de nuestros inversionistas, clientes y socios de negocio, quienes contribuyen a que en Marsh seamos ciudadanos corporativos responsables. Y por supuesto, gracias a nuestros colegas, ejemplo de entrega y compromiso con la sociedad y el mundo.

Los invito a compartir con nosotros sus reflexiones y comentarios.

Ricardo Brockmann Lozano  
CEO Marsh Latinoamérica y el Caribe





## ALCANCE DEL INFORME

Reportamos los resultados obtenidos en 2016 y 2017 en las dimensiones económica, social y medioambiental.

El 2° Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Marsh Latinoamérica y el Caribe 2016-2017 es una publicación bienal, en la que se reportan los resultados obtenidos del 1° de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017 en tres dimensiones: económica, social y medioambiental.

---

## Ámbito de aplicación

Este informe abarca datos, iniciativas y logros de las once empresas que conforman la región de América Latina y el Caribe de Marsh:



Argentina (Marsh S.A.)



Brasil (Marsh Corretora de Seguros Ltda.)



Chile (Marsh S.A. Corredores de Seguros)



Colombia (Delima Marsh S.A.)



México (Marsh Brockman y Schuh, Agente de Seguros y de Fianzas S.A. de C.V.)



Panamá (Marsh Semusa)



Perú (Marsh Rehder S.A. Corredores de Seguros)



Puerto Rico (Marsh Saldaña Inc.)



República Dominicana (Marsh Franco Acra)



Uruguay



Venezuela (Marsh Venezuela C.A.)

---

## Estándares

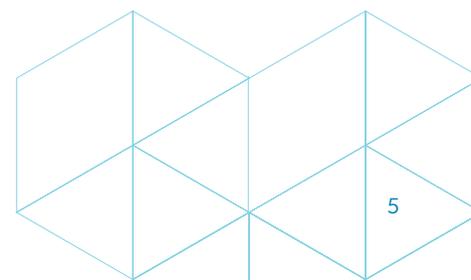
Este Informe hace referencia a algunos Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) 2016, así como a sus principios de calidad y contenido.

## Metodología

Los encargados de la RSE de Marsh en cada país recabaron y proporcionaron la información requerida para la elaboración del informe, misma que fue consolidada por la Gerencia de RSE de Marsh México.

## Contenido

Los contenidos del Informe fueron determinados de acuerdo con el análisis de materialidad que realizamos en 2017, sustentado en fuentes secundarias sobre estudios del sector financiero y de seguros y de acuerdo con estándares internacionales. De igual forma, los contenidos del Informe están basados en los principios de calidad y de contenido del GRI.





## MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Mantenemos una relación cercana y basada en la confianza mutua con todos nuestros grupos de interés.

Conscientes de que la confianza es fundamental para lograr relaciones de éxito y de largo plazo, en Marsh fomentamos el diálogo y la comunicación para que nuestros grupos de interés mantengan cercanía con las acciones que promueve la compañía en pro de la sustentabilidad.

Los principales mecanismos de diálogo y comunicación que ponemos a disposición de nuestros colegas, clientes, inversionistas, socios y comunidades locales, para conocer su opinión y expectativas, son los siguientes:



Encuestas de clima laboral



Entrevistas de servicio al cliente



Visitas de campo



Buzones de sugerencias



Intranet corporativa



Correo electrónico

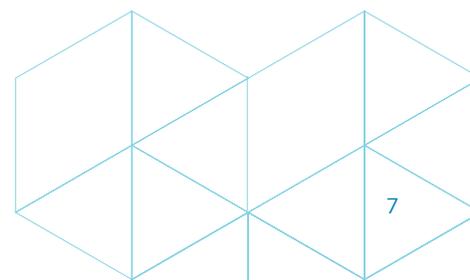
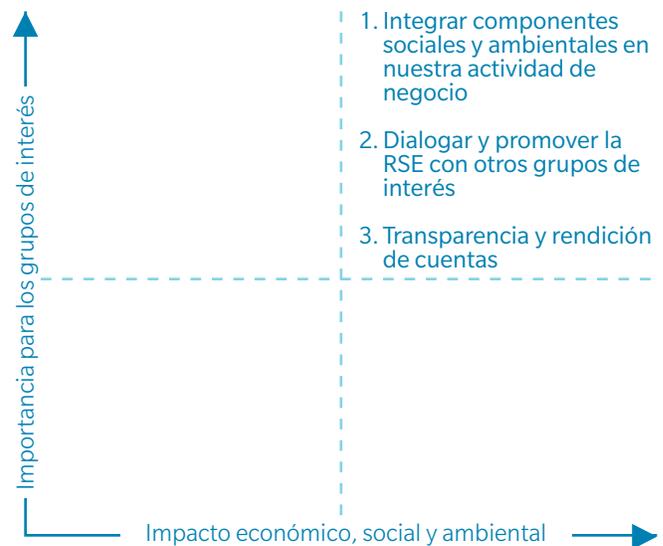


Chatter:  
red social  
interna

## Materialidad

Para conocer los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés, realizamos un estudio de materialidad basado en fuentes secundarias sectoriales, principalmente en los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de la *United Nations Environment Programme -Finance Initiative* (UNEPFI, por sus siglas en inglés) y el Suplemento Sectorial Financiero del GRI.

A lo largo de este informe reportamos las acciones que hemos emprendido para cubrir estos temas que son primordiales para mejorar la gestión de las empresas.





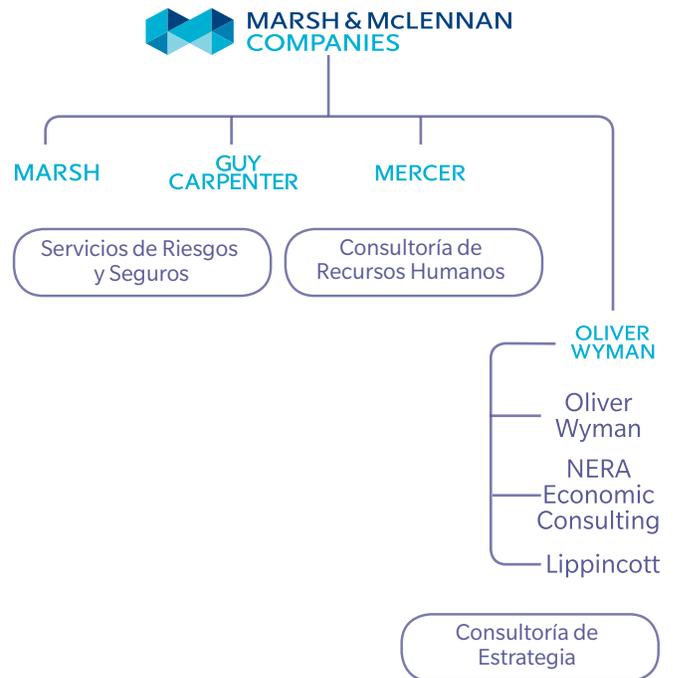
## NUESTRO NEGOCIO

Marsh & McLennan Companies es el líder global en soluciones de riesgos, estrategia y capital humano. Nuestros servicios ayudan a las organizaciones a transformar la incertidumbre en oportunidades de crecimiento.

## El grupo Marsh & McLennan Companies

Marsh & McLennan Companies es líder global en servicios profesionales de asesoramiento y soluciones en materia de riesgos, estrategia y capital humano. A través de sus cuatro firmas: Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman, nuestros profesionales ayudan a empresas y organismos públicos en todo el mundo a identificar, planificar y responder a los riesgos y cuestiones críticas de su negocio.

Nuestros 65,000 empleados ofrecen análisis, asesoramiento y capacidad transaccional a clientes en más de 130 países. Con más de 140 años de historia y unos ingresos anuales superiores a los 14,000 millones de dólares, Marsh & McLennan Companies es la empresa nº 250 del mundo (ranking Fortune 500), y lleva más de 40 años siendo líder mundial de su sector, según acreditan los rankings de *Business Insurance* y *Best's Review*.



## Marsh: transformando riesgos en oportunidades

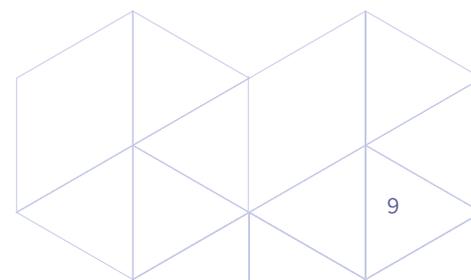
Como líder global en consultoría de riesgos y corretaje de seguros y de fianzas, Marsh ayuda a sus clientes a ser exitosos definiendo, diseñando y entregando soluciones innovadoras y específicas para cada sector de actividad, de manera que puedan anticipar, cuantificar, entender y actuar frente al abanico de riesgos a los que están expuestos.

En un mundo como el actual, interconectado, volátil e incierto, Marsh ayuda a sus clientes a convertir sus riesgos en oportunidades de crecimiento y sustentabilidad. Más allá de ser un signo de excelencia y buen gobierno, la gestión estratégica del riesgo se ha convertido en una prioridad tanto para empresas como organismos públicos, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

Nuestros más de 30.000 profesionales trabajan en 130 países para identificar los riesgos que amenazan la actividad empresarial o pública, establecer sus conexiones, cuantificarlos, definir estrategias de control y mitigación, y ayudar en la toma de decisiones sobre su financiación y transacción a los mercados aseguradores.

Nuestra forma de hacer negocios, ética, innovadora y transparente, nos ha hecho acreedores, por cuarto año consecutivo, del premio Reactions al Mejor Broker de Seguros y Consultor de Riesgos de Latinoamérica.

Ayudamos a nuestros clientes a navegar la incertidumbre a través de una gestión integral del riesgo, para hacer que sus activos, estrategia y empleados estén protegidos y puedan prosperar.



## 140 años acompañando el éxito de nuestros clientes

En Marsh llevamos 140 años reduciendo la incertidumbre de nuestros clientes para ayudarles a convertir el riesgo en ventaja competitiva y el reto en oportunidad de crecimiento, sea cual sea su tamaño o sector de actividad. Nuestro objetivo es sencillo: hacer que sus activos, estrategia y empleados estén protegidos, ahora y en el futuro.

Somos expertos en ayudar a las empresas a optimizar sus costes de seguros (incluyendo los beneficios para sus empleados), diseñando programas a medida, consiguiendo las condiciones más ventajosas, y asegurándonos de que sus pólizas

se corresponden realmente con su exposición al riesgo, sin que su negocio quede infra o sobreasegurado.

Además, contamos con un amplio equipo de peritos y expertos en siniestros que gestionarán todo lo necesario para que el seguro responda a tiempo y en las mejores condiciones. Y todo con el apoyo de las más innovadoras plataformas tecnológicas para la gestión online de sus pólizas, siniestros, reclamaciones y análisis de mercado, para que el negocio de nuestros clientes continúe funcionando, y su capital esté a salvo, pase lo que pase.

Marsh Latinoamérica y el Caribe lleva más de 60 años gestionando los riesgos y seguros de las principales empresas de la región. Más de 4,200 profesionales atienden personalmente a nuestros clientes globales, regionales y locales en oficinas de 11 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela), y a través de representantes en otros 13 países de Latinoamérica y el Caribe.



Para más información sobre nuestro negocio visite: [www.marsh.com](http://www.marsh.com)



<https://www.linkedin.com/company/marsh-latinoamerica>

## Propósito y Gobierno Corporativo

En Marsh vamos más allá de cumplir con la legalidad en todas nuestras operaciones. La confianza es la base de todas nuestras relaciones con clientes, aseguradores, accionistas, colegas y con la sociedad. El éxito y sostenibilidad de nuestro negocio se fundamentan en ello.

Por eso, y porque nuestra reputación como empresa íntegra y ética es nuestro activo más valioso, todos los profesionales que trabajamos en Marsh y en el grupo Marsh & McLennan Companies realizamos nuestra labor profesional siguiendo los principios de nuestro código de conducta: *The Greater Good*. Los valores establecidos en él representan los estándares de ética e integridad empresarial con los que servimos a nuestros clientes.

### Hacemos la diferencia en los momentos que importan

Todas las empresas que formamos el grupo Marsh & McLennan Companies compartimos un propósito común, que está en el centro de todo lo que hacemos: generar un impacto positivo en los negocios, personas y sociedades en las que servimos, en los momentos que importan.

Para poder entregar este propósito nos enfocamos en los compromisos que guían nuestro trabajo:

+65.000 colegas en  
130 países realizamos  
nuestra labor  
profesional siguiendo  
los principios de  
nuestro código  
de conducta:  
*The Greater Good*.



#### FACILITAMOS EL ÉXITO DE LOS CLIENTES

Anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y actuando como asesores de confianza



#### ENCONTRAMOS LA MANERA MÁS INTELIGENTE

Nunca nos detenemos buscando las mejores soluciones



#### TRABAJAMOS EN EQUIPO

Colaborando para aprovechar la inteligencia colectiva

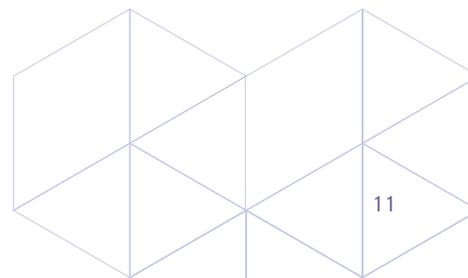


#### VIVIMOS NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Actuando con integridad y esforzándonos en mejorar nuestro entorno



Para más información sobre nuestro Código de Conducta, puede descargar una copia en español, en la página [www.mmc.com/about/code.php](http://www.mmc.com/about/code.php)





Todos en Marsh somos  
ciudadanos corporativos  
comprometidos con nuestra  
sociedad y nuestro entorno.

## Ciudadanía corporativa

La ciudadanía corporativa de todos los que trabajamos en Marsh comprende las diferentes formas en las que interactuamos con nuestros clientes, compañeros de trabajo y comunidades.

La Política de Ciudadanía Corporativa de Marsh engloba las tres grandes áreas que son nuestro fundamento:



**Responsabilidad social:** nuestras acciones en comunidades y el involucramiento de los colegas en estos esfuerzos.



**Diversidad e inclusión:** nuestro compromiso en fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y de alto rendimiento basado en la excelencia, el respeto y la igualdad de oportunidades.



**Sustentabilidad:** nuestro compromiso con prácticas sustentables tanto en nuestras operaciones como en el asesoramiento a nuestros clientes sobre sus retos ambientales.

## Responsabilidad social

El actuar por el bien común es una parte fundamental de nuestro compromiso y una cuestión de negocios. Estamos comprometidos en generar un cambio positivo enfocándonos en hacer la diferencia en los momentos que importan.

De esta forma, y gracias al crecimiento y demanda de los servicios y soluciones de Marsh a nivel global, es como la responsabilidad social se ha convertido en un tema central que permea en todas nuestras operaciones.

## Nuestro propósito es hacer la diferencia en los momentos que importan.

El compromiso de Marsh con la comunidad incluye nuestras acciones corporativas y las de nuestros profesionales, a través del voluntariado social. Nuestras áreas de acción son las siguientes:

- » Donaciones a ONG's y fundaciones de ayuda a colectivos y comunidades en riesgo
- » Programa de voluntariado corporativo
- » Trabajo pro-bono
- » Respuesta humanitaria en casos de desastres

En Marsh Latinoamérica y el Caribe, cada país cuenta con un comité local de RSE integrado por colegas de todas las compañías operativas, quienes juegan un papel esencial en el diseño de la agenda y la implementación del plan anual de actividades.



*“El trabajo en equipo nos da la posibilidad de poder planificar acciones que suman a la sociedad y el medio ambiente. Todos tenemos posibilidad de participar, desde el lugar que podamos, y esto es lo valioso del programa de RSE de Marsh.”*

Adriana Gros, Operaciones y Tecnología, Argentina.

Contamos con una serie de herramientas e iniciativas diseñadas para apoyar esta misión:

- » **Volunteer Match:** Plataforma para la medición de impacto de nuestros programas de RSE, donde se pueden registrar horas y actividades de voluntariado.
- » **Programa de Reconocimiento al Voluntariado:** Diferentes niveles de premiación para los voluntarios más destacados del año.
- » **Política de Día Libre para Voluntariado:** Derecho a un día laboral pagado al año para realizar voluntariado.
- » **Mes Global del Voluntariado:** Colegas de todo el mundo se organizan para trabajar en equipo a favor de las comunidades donde vivimos y laboramos.
- » **Compromiso Marsh:** Grupo dirigido por los colegas para unificar la vasta y creciente red de voluntarios de Marsh, desde donde se promueven colectivamente nuestros diversos esfuerzos de voluntariado.

## Diversidad e inclusión

La gestión de la diversidad es un imperativo de negocio en Marsh, ya que apoya nuestro objetivo de atraer, retener, motivar y apoyar a las personas con talento.

Nuestro mayor activo son nuestros profesionales, por eso es clave para nosotros crear un ambiente de trabajo diverso, inclusivo, saludable y abierto, basado en el respeto mutuo, donde todos nuestros colegas y socios de negocio tienen las mismas oportunidades para aportar, crecer y triunfar.

Valoramos la individualidad de cada uno de nuestros profesionales y estamos siempre abiertos a nuevas ideas, porque creemos que las diferencias de experiencias vitales, de sexo, raza, cultura, religión y profesión nos hacen más fuertes:

- » **Internamente,** porque nos permite maximizar el potencial de nuestros colegas, creando un ambiente de trabajo enriquecedor para todos.
- » **Externamente,** porque beneficia a nuestros clientes, permitiéndonos ofrecerles un servicio más innovador y basado en la excelencia.



Colegas de Panamá en evento de recaudación de fondos para Fanlyc.



Colegas de Buenos Aires realizando mejoras en la Reserva Ecológica Ribera Norte.

## Sustentabilidad

Nuestros programas de sostenibilidad se basan en tres compromisos:

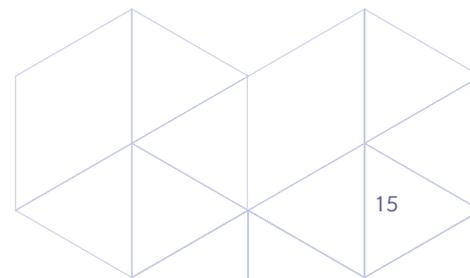
- » Reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- » Ofrecer a nuestros clientes nuestra experiencia y asesoría, así como los productos y servicios que les ayuden a conseguir sus objetivos en materia de sostenibilidad y a aprovechar las oportunidades que éstos puedan brindarles.
- » Ofrecer a nuestros empleados un lugar de trabajo comprometido con el medioambiente



*“Ayudar con el ecosistema para regalarle pulmones a la naturaleza te hace sentir como una persona con responsabilidad mayúscula con el medio ambiente, al tiempo que disfrutas de un momento de integración con las y los colegas”.*

Cesar A. Valencia, Gerente Comercial, Colombia.

Es nuestra responsabilidad hacer negocios de una manera transparente y ética, que además proteja y mejore el medioambiente para las generaciones futuras.





Colegas de São Paulo en un voluntariado con la Institución CEI Vila Cisper II.

# COMUNIDAD

El impacto que generan nuestros voluntarios en personas y comunidades en riesgo es nuestro gran orgullo. Su increíble labor, centrada en educación, medioambiente y respuesta y prevención ante desastres, hace de ellos “el alma de Marsh”.

Nuestro compromiso de apoyar a la comunidad y actuar por el bien común cuenta con una larga trayectoria en Marsh, de la cual nos sentimos sumamente orgullosos.

La satisfacción de generar un impacto positivo en nuestras comunidades y ayudar a las personas en riesgo nos motiva a todos, tanto que nuestras cifras de participación y horas dedicadas al voluntariado no paran de crecer año con año. En 2017, casi el 25% de nuestros colegas dedicaron su tiempo y habilidades para participar en nuestros programas y actividades.

Estas iniciativas, organizadas en torno al lema #CompromisoMarsh, se centran en tres temas prioritarios con el objetivo de contribuir a un cambio de fondo en nuestra sociedad:

- » Educación
- » Ayuda humanitaria y atención en desastres naturales
- » Voluntariado basado en habilidades

Nuestros programas llegan a todas las áreas de la organización, no sólo en Marsh, sino en el resto de empresas hermanas del grupo Marsh & McLennan Companies, con los que trabajamos de la mano para aunar y multiplicar esfuerzos.

Además de todas las actividades de voluntariado y recolecta de fondos, comida, ropa, materiales de emergencia, educativos, etc. de cada país, Marsh Latinoamérica realiza campañas regionales internas en las que los colegas tienen la posibilidad de contribuir a generar donaciones con una sencilla participación, o bien ligando objetivos de negocio a objetivos de RSE, en los que la compañía iguala la cantidad aportada por la actividad de nuestros profesionales.



*“No tengo palabras para describir lo que me generó esta experiencia, desde el primer momento que pude interactuar con los niños, presenciar un momento de su rutina, mi corazón se hizo gigante”.*

Claudia Celis, Project Manager, Chile.



Colegas de Lima recolectando libros para la organización Sembrando Juntos.

Para trabajar con la comunidad mantenemos alianza con organizaciones de gran prestigio, con quienes colaboramos de manera regional:



Inspira y prepara a niños y jóvenes para que aprendan cómo funciona nuestra economía, qué influencia tiene en su vida diaria y cómo pueden utilizarla adecuadamente para mejorar su calidad de vida, desarrollando en ellos su espíritu emprendedor. En conjunto con esta institución llevamos a cabo tres programas a nivel regional:

- » **Socios por un día:** Ofrece a los estudiantes una oportunidad única de visitar nuestras oficinas para que conozcan su funcionamiento y con ello tengan una experiencia real en su preparación para entrar al mundo laboral de manera exitosa.
- » **Ventajas de permanecer en la escuela:** Tiene como finalidad ayudar a reflexionar a las y los jóvenes sobre el valor de la educación, generar conciencia sobre la importancia de concluir su proceso de educación formal, edificar metas, destacar el valor de tener un plan de vida bien definido, así como resaltar el esfuerzo y el compromiso personal.
- » **Genios del dinero:** En esta formación se proporciona a las y los jóvenes el desarrollo de habilidades prácticas financieras y el suministro de herramientas para lograr la libertad económica.



Organización sin fines de lucro que provee tutoría y apoyo tecnológico a mujeres emprendedoras alrededor del mundo y cuyo objetivo es ayudarlas a construir capacidad, confianza y capital. Nuestras colegas se desempeñan como mentoras de estas mujeres para apoyarlas en concretar sus proyectos.



Esta organización, enfocada a la atención de emergencias y desastres, desarrolla programas que buscan reducir al máximo los potenciales efectos negativos de los desastres y, dentro de lo posible, pronosticarlos y prevenir a la población e instituciones. En alianza con ellos llevamos a cabo jornadas de capacitación de brigadas, donación de sangre, y donación de artículos de primera necesidad para comunidades afectadas por desastres, entre otras.

Además, a nivel local se realizan actividades específicas entre las que se destacan las siguientes:

## Principales programas comunitarios por país

### Argentina

#### Padrinazgo Escuela Machagai

Labores de mantenimiento y apoyo escolar para esta escuela ubicada en la zona de Chaco, para que niños y niñas puedan completar la escuela primaria.



### Brasil

#### Centros de educación infantil CEI Villa Cisper II y Casa do Pai

Son centros que brindan apoyo pedagógico y estructural a niños y familias de escasos recursos. Además del voluntariado se hacen donaciones en especie.



### Chile

#### Teletón

Recaudación de fondos a través de diversas actividades realizadas por los colegas. Entre 2016 y 2017, se aportaron más de 6,500 USD\$.



## Colombia

### Dividendos por Colombia

Mediante nuestro voluntariado con esta organización contribuimos al mejoramiento de la calidad de la educación de los niños y niñas de Colombia.



## México

### Fundación Proempleo

Apoyo a emprendedoras con capacitación y consultoría empresarial para la creación y mejora de microempresas y autoempleo.



## Panamá

### FANLYC

Asociación que trabaja con niños y niñas con cáncer, aportando medicamentos, educación, transporte, alimentación saludable y apoyo psico-social.



## Perú

### Sembrando juntos

Por 3 años consecutivos hemos trabajado de la mano con esta organización que brinda apoyo educativo a niños de 0 a 5 años.



## Puerto Rico

### Alianza Pro Rescate de Animales

Con el apoyo de nuestros voluntarios brindamos cuidado, curación, alimentación y búsqueda de un hogar a todos los animales de la calle rescatados.



## Venezuela

### Fundación Amigos del Niño con Cáncer

Asiste a niños, niñas y adolescentes con cáncer pertenecientes a familias de bajos recursos que vienen referidos de los distintos hospitales del país.



## Total de las organizaciones apoyadas por país

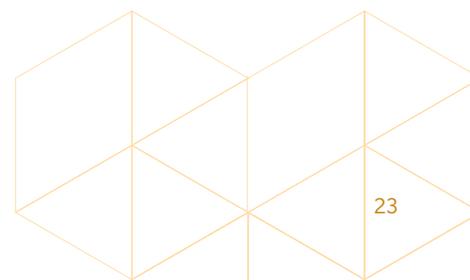
País	Organizaciones	País	Organizaciones			
Argentina <b>13</b>	Hogar Soles en el Camino Escuela Rural N° 646, Machagai, Chaco Fundación SI Ingeniería Sin Fronteras Fundación Cimientos Reserva Ecológica Ribera Norte Fundación Garrahan Comedor Corazones Fundación Temaiken Fundación Integrar Fundación Voy con Vos Fundación Pumpas Pumpas XV	Colombia	Fundación Mónica Uribe por Amor Banco de Occidente COMFAMA AMATEA Fundación Operación Sonrisa Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) Fondo Nacional de Becas (Fonabe) Fundación Educativa Jesús de Nazaret Fundación la Niña María para el Adulto Mayor Fundación Sentir Animal			
	Brasil <b>6</b>		CEI Vila Cisper II Cantinho da Luz Cantinho da Natureza Creche Santa Luzia Casa do Pai Creche Monteiro Lobato	México <b>26</b>	Fundación Adopta una Escuela ProEducación, I.A.P. Escuela Primaria 2 de abril Escuela Primaria José Ma. Morelos y Pavón Escuela Primaria Los Caracoles Fundación Ciudad de la Alegría Alianza Anticáncer Infantil Casa Hogar de las Mercedes Hñahñu Batsi, A.C. Club Rotario Bellavista Atizapán Juntos Forjando un Mundo Mejor, A.C. Kardias, A.C. Observa, A.C. Fundación Casa Alianza Los Abuelos Felices, A.C. Asilo Fraternidad, Luz y Amor Casa Hogar Mefi-Boset Unidas Contigo, A.C. Caritas San Pedro Cholula Casa Hogar Alto Refugio Asilo San Sebastián, I.A.P. Casa Hogar Josías y Betania Casa Hogar Nazareth Semillas de Vida Organización de Educación Ambiental Parque Col. Troncoso	
			Chile <b>6</b>		Fundación Hogar Esperanza Fundación San José Corporación ELA Chile Teletón Fundación Viña en Acción Hogar de Menores Cristo Joven	
					Colombia <b>19</b>	Fundación Sanar Dividendo por Colombia Tripartita Comunicaciones Ergofitness Banco de Sangre de la Universidad de Antioquia Fundación Natura Kimberly Clark EPS SURA Fundación Sentir Animal



Colegas de Panamá en una jornada de limpieza de playas.

País	Organizaciones
Panamá 3	Mides - Padrino Empresario Fundación de Amigos de los Niños con Leucemia y Cáncer Fundación San Francisco de Asís
Perú 4	Sembrando Juntos Aldeas Infantiles SOS Teletón Tierra y Ser
Puerto Rico 14	Alianza Pro Rescate de Animales Rabito Kontento Fundación Go-GoGo Cáncer Pediátrico Fondos Unidos de Puerto Rico Asociación de la Distrofia Muscular de Puerto Rico Sociedad Americana Contra el Cáncer de Puerto Rico CAP-Hospital Pediátrico de Centro Médico

País	Organizaciones
Puerto Rico	Canastas de Bendición Fundación Atención Atención SER de Puerto Rico Casa La Providencia Fundación de Alzheimer Race for The Cure-Susan G. Komen Banco de Alimentos de Puerto Rico
Venezuela 4	Hogares Bambi Asociación de Damas Salesianas Fundación Amigos del Niño con Cáncer Banco del Libro





El compromiso con la comunidad de nuestros colegas y voluntarios es un orgullo y un ejemplo para todos en Marsh Latinoamérica.

## Voluntariado

Gracias al entusiasmo y compromiso de nuestros colegas, cada año que pasa sumamos a más participantes a nuestras actividades de voluntariado.



2016

**13%**

de colegas voluntarios  
de la región

**7,905**

horas de voluntariado

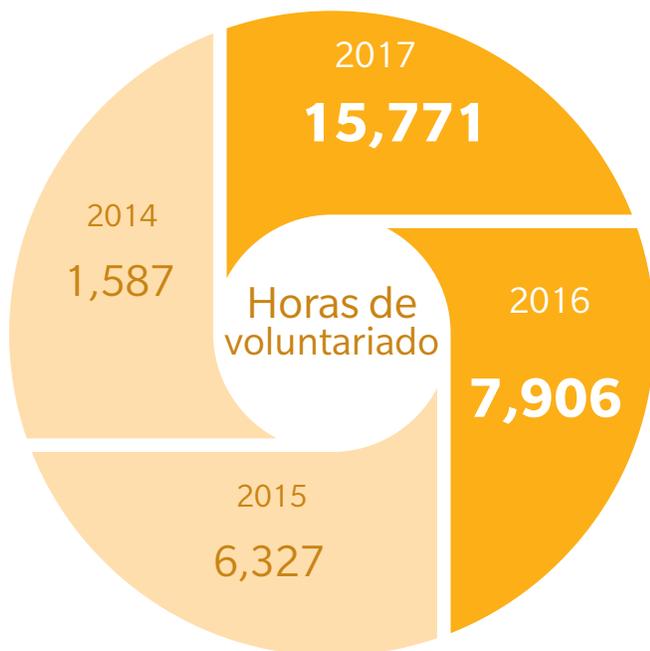
2017

**22%**

de colegas voluntarios  
de la región

**15,771**

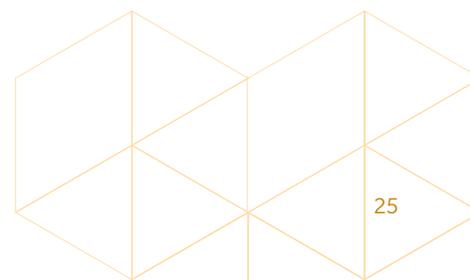
horas de voluntariado



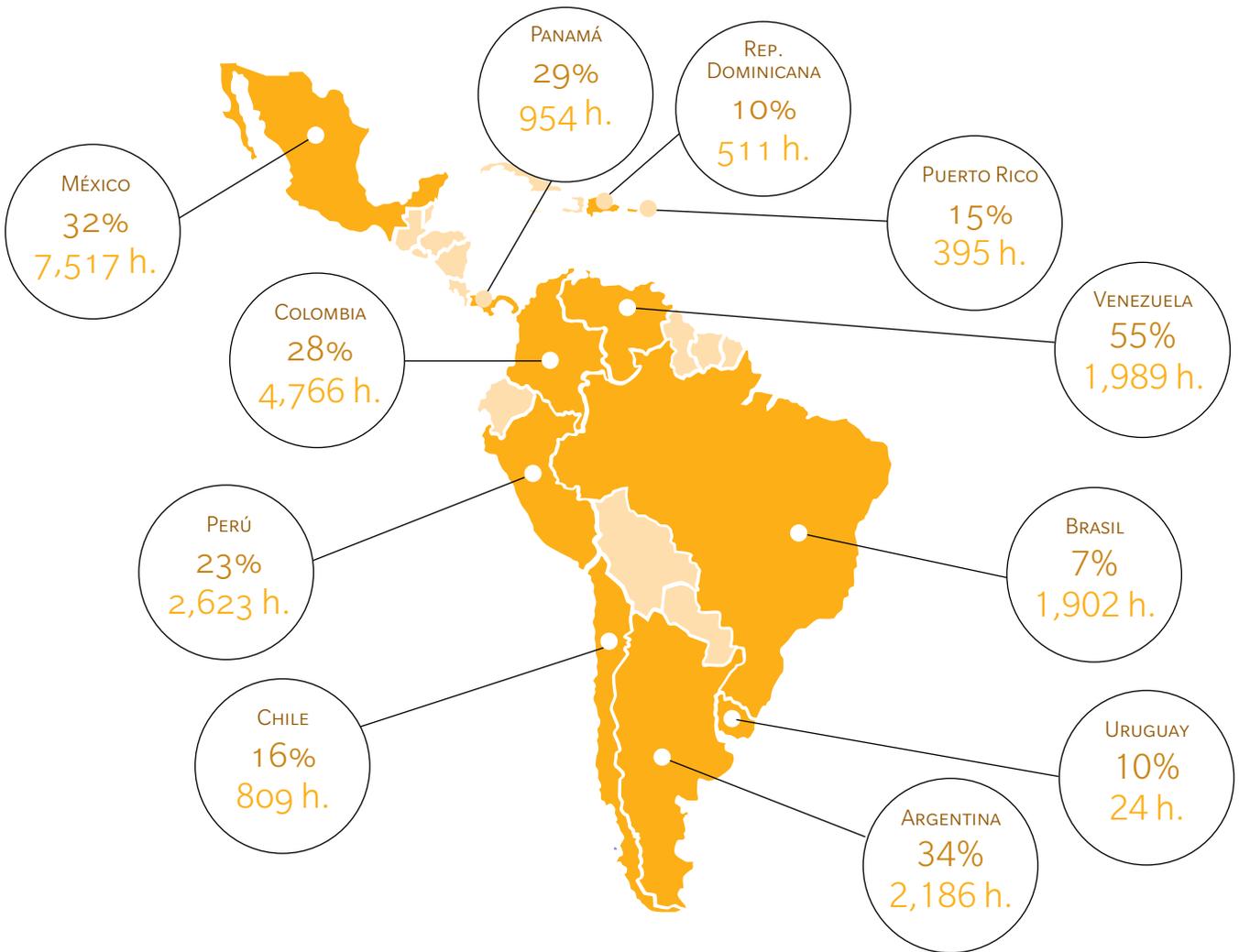
*“Sigo aportando mi granito de arena al regalar sonrisas a los niños hospitalizados y a sus familiares, donde cada día se enriquece mi alma y espíritu al sentir y ver esas caritas llenas de amor y alegría”*

Linela Tortolero, Ejecutiva de Negocios EH&B, Venezuela.

El Mes Global del Voluntariado ofrece a nuestros colegas la posibilidad de participar en múltiples iniciativas de apoyo a la comunidad, en las que se genera además un fuerte sentimiento de equipo y satisfacción personal.



## % de colegas participantes y número de horas invertidas



## Logros de nuestro programa a nivel global





Colegas de Ciudad de México en una jornada de reforestación en el Bosque de los Remedios.

# MEDIOAMBIENTE

Contribuimos a la sustentabilidad a través de programas que minimizan nuestro impacto ambiental, centrados en colegas, operaciones y lugares de trabajo. Es nuestro compromiso con el futuro, el de nuestras familias y comunidades.

En Marsh estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente a través de iniciativas que pretenden reducir nuestra huella ambiental y permear una cultura de cuidado de los recursos naturales entre nuestros colegas.

Para ello, nuestras acciones se centran en reducir el consumo de energía y papel en nuestras oficinas, los viajes en coche/avión de nuestros colegas (fomentando el uso de tecnologías como las videoconferencias), así como en el reciclaje de desechos y la educación ambiental.



Colegas de Tijuana plantando árboles en la Casa Hogar Nazaret.

## Principales prácticas a nivel regional:



### AHORRO DE ENERGÍA

- » Sistema inteligente de ahorro de energía con sensores de movimiento, encendido y apagado automático.
- » El aire acondicionado se apaga fuera del horario de trabajo y fines de semana para disminuir el consumo de electricidad.
- » Campaña de ahorro energético que consiste en apagar todos los equipos y luces de toda la empresa al terminar la jornada laboral.
- » La hora del planeta: se invita a todos los colegas apagar la luz durante una hora en apoyo a esta iniciativa mundial.



### RECICLAJE

- » Impresión automática a doble cara con tinta en blanco y negro.
- » Separación y reciclaje de baterías, electrónicos y celulares durante todo el año.
- » Instalación de contenedores de basura clasificados de acuerdo con el material.
- » Reciclaje de cartuchos de tóner, los cuales se entregan al proveedor para darles una disposición adecuada.
- » Reciclaje de cartón, plástico, aluminio y vidrio.



### EDUCACIÓN AMBIENTAL

- » Campañas insumos de oficina: Durante todo el año se envían comunicados sobre cómo cuidar y aprovechar de manera más eficiente los recursos que utilizamos en el lugar de trabajo como papel, electricidad, agua, viajes, etc.
- » Iniciativas para celebrar el mes de la sustentabilidad con los colegas.
- » Jornadas de reforestación.



Colegas de Medellín en una jornada de reforestación.



#### AGUA

- » Instalación de sensores ahorradores de agua para el lavado de manos en baños.
- » Instalación de válvulas pulsadoras individuales en los mingitorios de baños.



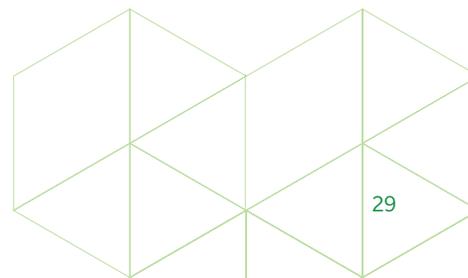
#### TRANSPORTE

- » Utilización de herramientas tales como webex, intercall y zoom para realizar video conferencias con colegas y clientes, disminuyendo los viajes.
- » Programa Green Traveler el cual ofrece a los colegas opciones, información y tips para realizar viajes más amigables con el medio ambiente a la hora de seleccionar hotel, transporte, etc.



*“Participar en las actividades de medio ambiente me ha permitido contribuir a mejorar nuestro planeta para las futuras generaciones, y junto con amigos y familia generar un gran cambio en la sociedad”.*

Erick Belmont, Risk Management,  
México





Colegas de Ciudad de México en una rodada por el Bosque de Chapultepec.

## COLEGAS

En Marsh creemos que propiciar un ambiente de trabajo inclusivo, diverso y saludable, en el que nuestros colegas puedan aportar lo mejor de sí mismos, redundará en beneficio de todos, incluyendo clientes, medioambiente y comunidades.



Trabajamos día a día para que nuestros colegas encuentren en Marsh el mejor lugar para laborar y desarrollar su potencial en un ambiente de trabajo sano, seguro, diverso y estimulante.

Estamos convencidos de que las personas felices generar un mayor impacto en sus comunidades, en el medioambiente y en otras personas. Por eso trabajamos con organizaciones que se alinean con los objetivos de nuestro negocio y colegas, invirtiendo en el desarrollo de nuestros profesionales y en atraer el mejor talento del mercado.

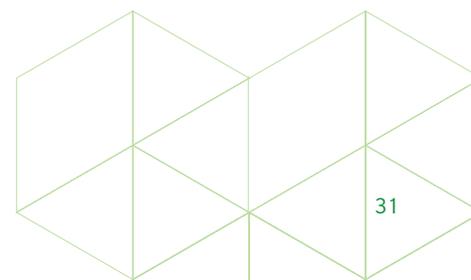
No solo nuestro ambiente de trabajo sale beneficiado, sino también nuestros clientes, ya que de esta forma les podemos ofrecer las soluciones y servicios más innovadores, gracias a las ventajas que aportan los equipos colaborativos, aprovechando todo nuestro conocimiento colectivo y las experiencias diversas de cada uno de nuestros colegas.

*“Aprecio cada una de las actividades que realiza Marsh, siempre pensando en el beneficio de los colaboradores. Al brindarnos más tiempo con nuestra familia e involucrarnos en actividades para que nos mantengamos con una buena salud, nos hacen sentir que estamos en el mejor lugar para trabajar”.*

Lisseyca Nieto, Analista de Cobros, Panamá

## Plantilla laboral por país

País	2016			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Argentina	176	171	347	198	178	376
Brasil	893	422	1,350	946	466	1,412
Chile	55	53	108	51	53	104
Colombia	609	312	921	536	377	913
México	429	377	806	365	458	823
Panamá	136	50	186	133	45	178
Perú	337	239	532	251	334	585
Puerto Rico	88	40	128	89	87	126
Venezuela	144	43	187	114	47	161





Colegas de Puerto Rico en una actividad de team building previa a la acción de voluntariado.

## Diversidad e inclusión

En Marsh promovemos la diversidad laboral a través de equipos incluyentes cuyas diferencias aportan innovación y talento, enriqueciendo el entorno de trabajo en todos los niveles de la empresa.

Tenemos dos iniciativas a nivel regional:

### » Grupo Yo Soy/Eu Sou Marsh:

Es un grupo interno para promover la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión de todas las y los colegas. En Marsh creemos que una estrategia de talento global que integra la diversidad y la inclusión en la gestión del desempeño es el enfoque más exitoso y probado.

De esta manera es como buscamos posicionar a nuestra gente, desde su diversidad, para que logre el éxito impactando significativamente en su motivación y capacidad para alcanzar su potencial.

### » Grupo Women's Exchange:

Este grupo fue creado para fortalecer el trabajo en red, el desarrollo de la carrera y la proyección de las mujeres de la compañía. Trabaja en colaboración con mentoras abordando temas de liderazgo y balance entre la vida personal y laboral.



*“Mi experiencia en la licencia de maternidad fue muy positiva pues me hizo sentir segura y muy apoyada y acogida por la compañía. Esto fortalece aún más el diferencial de Marsh en los momentos que importan.”*

Mariana Martins, Asistente Ejecutiva EH&B, Brasil



La diversidad de orígenes, ideas, edades y experiencias nos hace más fuertes y nos brinda muchas más oportunidades de crecimiento, tanto a nivel corporativo como individual.

## Principales iniciativas de diversidad e inclusión por país

Lanzamiento de nuevas políticas de Beneficios “UP by Marsh”, orientados a la conciliación de la vida personal y vida profesional.

Argentina

Implementación de un programa y sala de lactancia.

Licencia de maternidad de 6 meses y licencia de paternidad de un mes.

Brasil

Programa de Coeducación con la Universidad del Desarrollo (UDD), que da oportunidad a jóvenes que aún no terminan su carrera para realizar prácticas profesionales, haciendo posible la interacción de varias generaciones.

Chile

Colombia

Campaña “Te reto a ser diferente”, cuyo fin es crear conciencia en nuestros empleados de la admiración que merecen las personas que tienen alguna discapacidad y trabajan en condiciones normales.

México

Campaña “Todos somos MMC”. Su propósito es difundir la diversidad de los cientos de personas que conforman nuestra Compañía a través de sus historias de vida, sin importar su género, religión, país de origen, sexualidad, raza, etc.

Panamá

Con Vacaciones flexibles los colegas pueden fraccionar el uso de vacaciones de acuerdo a sus necesidades. También acumulan vacaciones desde que entran a la Compañía para poder utilizarlas de forma más discrecional.

Publicación de posiciones abiertas en la página del Ministerio de Trabajo para dar oportunidad a personas con discapacidad.

Perú

## Salud y seguridad

En nuestro actuar hacia el bienestar de nuestros colegas contamos con medidas de control y seguridad a nivel regional en casos de emergencia:

- » **Business Continuity Plan:** es un plan de contingencia que se utiliza para casos de emergencia, desastres naturales y crisis, a través de notificaciones por email.
- » **Toll Free Number:** a través de este número los colegas se mantienen informados de estatus, cambios e instrucciones a seguir durante y después de una emergencia.
- » **Emergency Wallet Card:** es una tarjeta de emergencia con contactos de Marsh y agencias de emergencia que todos los colegas portan.

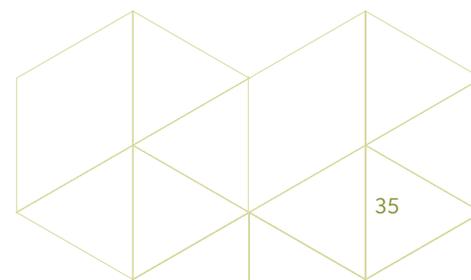


*“El Gympass fue determinante en mi decisión por iniciar una actividad física pues me ofreció la flexibilidad y variedad de modalidades del programa, además de que gran parte es subvencionado por Marsh”*

Carolina Polli, Asistente Ejecutiva EH&B, Brasil

## Principales actividades de salud y seguridad por país

País	Actividades
Argentina	Lugares con descuento para hacer ejercicio físico y para consumir alimentos saludables.
Brasil	Semana de la salud y la seguridad.
Chile	Comité Paritario Higiene y Seguridad (CPHS), organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales e higiene laboral.
Colombia	Capacitación a la Brigada de emergencia: primeros auxilios, signos vitales, manejo movilización y transporte de pacientes, reanimación, etc.
México	Programa Vive Más: programa de bienestar para aquellos colegas que desean llevar un estilo de vida saludable. Está enfocado en 5 áreas: bienestar emocional, vida-trabajo, financiero, nutricional y físico.
Panamá	Jornada de Vacunación de Influenza para colegas y familiares.
Perú	Brigada de 50 colegas distribuidos en 3 sub-brigadas: de evacuación, primeros auxilios y de incendios.
Puerto Rico	Plan de Retiro, charlas y consultoría financiera.
Venezuela	Jornada de chequeo médico pre y post vacacional.



## Premios y reconocimientos

País	Reconocimiento
Regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reactions Awards 2016. Mejor CEO Latinoamérica y El Caribe</li> <li>» Reactions Awards 2014 - 2015-2016 - 2017. Mejor Corredor de Seguros Latinoamérica y El Caribe</li> </ul>
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Revista Apólice 2016. MMB Market Performance</li> </ul>
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Fenalco Solidario. Certificado de Empresa Socialmente Responsable</li> </ul>
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Premio de Mejores Prácticas 2016 en la categoría de Voluntariado Corporativo</li> <li>» Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Distintivo Organización Responsablemente Saludable</li> </ul>

País	Reconocimiento
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Distintivo Empresa Socialmente Responsable</li> <li>» Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Finalistas de Mejores Prácticas en la categoría de Ética Empresarial</li> </ul>
Panamá	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Mapfre: Mayor Productor todos los ramos 2016</li> <li>» Generali: Mayor Productor todos los ramos 2016</li> </ul>
Perú	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Certificación Asociación de Buenos Empleadores por la Cámara de Comercio Americana</li> </ul>



# Oficinas de Marsh en Latinoamérica y el Caribe

Latinoamérica y el Caribe (Oficina Regional)  
Marsh Inc.

Wachovia Financial Center  
200 S. Biscayne Blvd., Suite 950  
Miami, FL 33131-2334-USA  
Tel: (305) 341 5000  
Contacto RSE:  
Ina Perry  
ina.perry@marsh.com

Argentina  
Marsh S.A.

Florida 234 Piso 2  
C1005 AAF Buenos Aires-  
ARGENTINA  
Tel: (54 11) 4320 5800  
www.marsh.com/ar  
Contacto RSE:  
Magdalena Lentino  
magdalena.lentino@marsh.com

Brasil  
Marsh Corretora de Seguros Ltda.

Av. Maria Coelho Aguiar 215  
Bloco F Andar 1, Jardim Sao Luis  
Sao Paulo 05804-900-BRASIL  
Tel: 55 11 3532 7878  
www.marsh.com/br  
Contacto RSE:  
Isabel Cardim  
isabel.cardim@marsh.com

Chile  
Marsh S.A.  
Corredores de Seguros

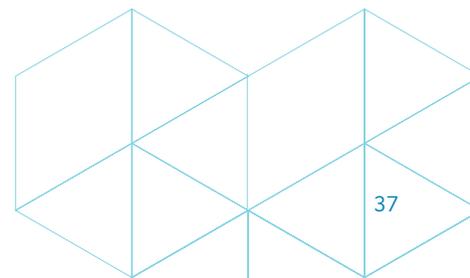
Av. Américo Vespucio Sur 100  
Pisos 6, 12 y 13  
Santiago - CHILE  
Tel: 562 2450 5800  
www.marsh.com/cl  
Contacto RSE:  
Sonia Ovalle  
sonia.ovalle@marsh.com

Colombia  
De Lima Marsh S.A.

Av. El Dorado 69B - 45, piso 10  
Bogotá - COLOMBIA  
Tel: (57 1) 426 9999  
www.marsh.com/co  
Contacto RSE:  
Gloria Camacho  
gloria.c.camacho@marsh.com

México  
Marsh Brockman y Schuh, Agente de Seguros y de Fianzas S.A. de C.V.

Torre Mayor, Av. Paseo de la Reforma No. 505 Piso 10,  
Col. Cuauhtémoc,  
Ciudad de México 06500  
-MEXICO  
Tel: (52 55) 96287000  
www.marsh.com/mx  
Contacto RSE:  
Katy Rodríguez  
ResponsabilidadSocial.Mexico@marsh.com



Panamá  
Marsh Semusa

Calle 74 Este y Avenida 5ta Sur,  
San Francisco, Plaza Grupo Siuma  
Apartado 0831-00883 -  
REPÚBLICA DE PANAMÁ  
Tel: + 507 270 6000  
www.marsh.com/pa  
Contacto RSE:  
Anabelle Tobar  
anabelle.tobar@marsh.com

Perú  
Marsh Rehder S.A.  
Corredores de  
Seguros

Calle Las Orquídeas 675  
Piso 10 al 16  
San Isidro, Lima 27 - PERÚ  
Tel: 511 604 1000  
www.marsh.com/pe  
Contacto RSE:  
Melissa Chacaltana  
melissa.chacaltana@marsh.com

Puerto Rico  
Marsh Saldaña Inc.

City View Plaza - Suite 700  
#48 Rd. 165 Km. 1.2  
Guaynabo, 00968 - PUERTO RICO  
Mailing Address  
PO Box 9023549  
San Juan, Puerto Rico 00902-3549  
Tel: +1 (787) 721 2600  
www.marsh.com/pr  
Contacto RSE:  
Yaselin Morales  
yaselin.morales@marshsaldana.com

República  
Dominicana  
Marsh Franco Acra

Ave. Abraham Lincoln # 1057,  
Torre Lincoln Mil57, CP 10129,  
Sector Piantini  
Santo Domingo  
REPÚBLICA DOMINICANA.  
Tel: Central: 809 726 7000  
www.marsh.com/do  
Contacto RSE:  
Carolina Pockels  
carolina.pockels@marsh.com

Uruguay

Plaza Independencia 721 p. 7  
Montevideo-URUGUAY  
CP 11000  
Tel: 598 29021135  
www.marsh.com/ur  
Contacto RSE:  
Magdalena Lentino  
Magdalena.lentino@marsh.com

Venezuela  
Marsh Venezuela  
C.A.

Avda. Francisco de Miranda, con  
2ª Avda. de los Palos Grandes  
Edif. Torre Parque Ávila (Torre HP)  
Torre B, Piso 15.  
Urbanización Los Palos Grandes  
Municipio Chacao,  
Estado Mirand, Caracas D.F.-  
VENEZUELA  
Tel: (58 212) 278 7800/  
(58 212) 278 7900  
www.marsh.com/ve  
Contacto RSE:  
Cecilia Pérez  
cecilia.perez@marsh.com

## Datos de contacto

Para cualquier comentario, pregunta o sugerencia sobre el contenido de este informe, comuníquese con:

MARSH

Katy Rodríguez Botello

Av. Paseo de la Reforma No. 505 piso 10

Torre Mayor

Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc

C.P. 06500

Ciudad de México

Tel. (52 55) 96 28 7000

[Katy.Rodriguez@marsh.com](mailto:Katy.Rodriguez@marsh.com)