

1er INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MÉXICO 2011



ÍNDICE

1. Mensaje de los Directores	4
2. Introducción	6
3. Nuestro Negocio	8
3.1 El Grupo Marsh & McLennan Companies	9
3.2 Historia	9
3.3 Reporte Financiero	11
3.4 Gobierno Corporativo	12
3.5 Servicios de Marsh & McLennan Companies en México	13
3.6 Premios y Reconocimientos	15
3.7 Nuestra Filosofía	16
3.8 Código de Conducta	17
3.9 Estrategia de Responsabilidad Social	20
4. Nuestro Compromiso Social	23
4.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores	24
4.2 Compromiso con la Comunidad	35
4.3 Compromiso con los Clientes	38
4.4 Compromiso con los Proveedores	41
5. Nuestro Compromiso Ambiental	42
6. Criterios del Informe	46
7. Pacto Mundial	48
8. Indicadores GRI	50

1. MENSAJE DE LOS DIRECTORES



Guiados por nuestros valores y filosofía, reconocemos nuestra responsabilidad de hacer negocios apegados a un código ético.

1. MENSAJE DE LOS DIRECTORES

Nos complace presentarles nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial, donde plasmamos los resultados de las actividades en los ámbitos económico, social y medioambiental durante el 2011, y gracias a las cuales obtuvimos por tercer año consecutivo el Distintivo ESR, reconocimiento otorgado anualmente en México por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) y AliaRSE. Este Informe es un primer esfuerzo por compartir con nuestros grupos de interés, colaboradores, accionistas, clientes, socios de negocio, comunidad y reguladores, la trayectoria y logros obtenidos en este tema.

Para todos lo que colaboramos en Guy Carpenter, Marsh y Mercer es un motivo de orgullo contribuir al desarrollo y crecimiento de México de manera comprometida y voluntaria. Año con año hemos logrado incorporar a nuestra cultura y estrategia de negocio una gestión socialmente responsable, pues creemos que para impulsar el desarrollo sustentable de nuestro país, es necesario que empresas, sociedad, organizaciones civiles y autoridades, trabajemos en conjunto.

La inestabilidad económica que prevalece en el contexto global hace que nuestro trabajo cobre mayor relevancia, ya que protegemos el patrimonio humano y económico de nuestros clientes. En este contexto, entendemos que en el largo plazo, el bienestar de la sociedad y de nuestros colaboradores, así como el éxito continuo de la compañía, dependen de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

Guiados por los más altos estándares de ética y cumplimiento, hoy nuestro principal motor y fortaleza es el bienestar de nuestros colaboradores. Ofrecemos prácticas laborales competitivas en un ambiente de trabajo estimulante. Invertimos en procurar el bienestar de nuestra gente a través de campañas y ferias de salud, programas de control de peso y talleres de relajación.

Estamos convencidos que el crecimiento de nuestro negocio tiene que ir de la mano con el desarrollo de las comunidades en que operamos. Hoy, buscamos no sólo apoyarlas, sino que se conviertan en verdaderas comunidades sustentables. Muestra de ello, es que nuestro trabajo en la construcción de espacios educativos y recreativos en Hidalgo y Michoacán ha marcado una diferencia positiva en sus habitantes.

Asimismo, creemos firmemente que nuestras prácticas de negocio deben ser cada vez más amigables con el ambiente, por ello, nos hemos comprometido a reducir nuestro impacto ambiental mediante iniciativas de concientización, ahorro de energía y separación de residuos.

También hemos refrendado nuestro compromiso al adherirnos este año a El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyos principios han sido incorporados en este Informe.

Sabemos que aún hay mucho por hacer e importantes retos por alcanzar. Sin embargo, nos llena de optimismo el seguir trabajando por construir un futuro mejor para nuestro país.

Albert Fischl
Director General

Remigio Noriega González de León
Director General

Sergio Torres Cross
Director General



2. INTRODUCCIÓN

2. INTRODUCCIÓN

En [Guy Carpenter, Marsh](#) y [Mercer](#) México sabemos que nuestras actividades van más allá de nuestro negocio y como filiales de un mismo corporativo. Por eso, nos unimos en un esfuerzo conjunto para desempeñar acciones encaminadas a la sustentabilidad.

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso que estamos dispuestos a asumir, para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y de la comunidad con la que interactuamos.

Las nuevas tendencias de sustentabilidad empresarial deben estar sujetas a ciertos indicadores para demostrar que somos, en efecto, Empresas Socialmente Responsables. Por ello, nuestro Informe está basado en la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)* y está dividido en tres capítulos:

- Nuestro negocio
- Nuestro compromiso con la comunidad
- Nuestro compromiso ambiental

Este primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial de [Guy Carpenter, Marsh](#) y [Mercer](#) México es un testimonio de nuestro entusiasmo e interés por escuchar y atender las necesidades y recomendaciones de los grupos de interés de las comunidades donde hacemos negocios.

3. NUESTRO NEGOCIO

3.1 EL GRUPO MARSH & MCLENNAN COMPANIES

Marsh & McLennan Companies es una firma global de servicios profesionales que brinda asesorías y soluciones en las áreas de riesgo, estrategia y capital humano, cuyos ingresos anuales superan los 11 mil millones de dólares. A través de cuatro empresas líderes en el mercado -Guy Carpenter, Marsh, Mercer y Oliver Wyman- y una red de 53,000 colaboradores alrededor del mundo, ayuda a las organizaciones a identificar, planear y responder a sus necesidades críticas de negocio en más de 100 países.



3.2 HISTORIA

El origen de Marsh & McLennan Companies se remontan a 1871. Marsh, la subsidiaria proveedora de servicios para riesgos y seguros, cuenta con un historial distinguido como el agente de seguros y asesor en administración de riesgo líder en el mundo.

En 1923, Marsh & McLennan Companies realizó su primera ramificación importante de negocios -en intermediación de reaseguro-, con la adquisición de la recién creada Guy Carpenter & Company.

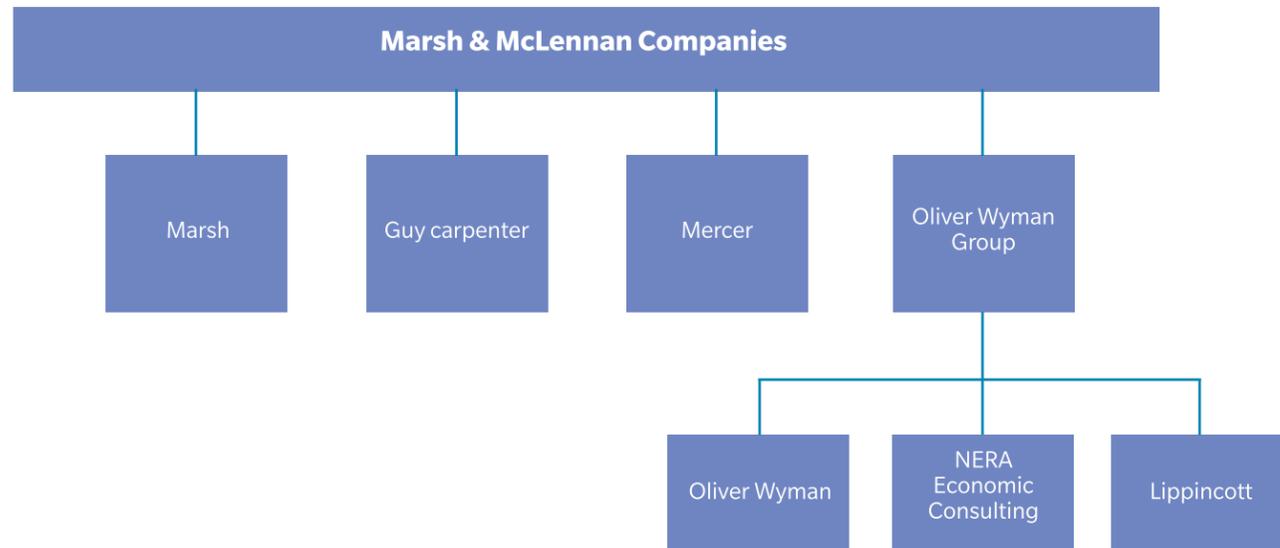
En 1959, Marsh & McLennan Companies se expandió al campo de la consultoría en recursos humanos, mediante la adquisición de la empresa canadiense, William M. Mercer Limited.

Hoy en día, Mercer es un líder mundial en el campo de los recursos humanos, así como en la asesoría financiera.

En la década de 1980, Marsh & McLennan Companies integró servicios de consultoría especializada. En la actualidad, el Grupo Oliver Wyman ofrece servicios de consultoría estratégica por medio de Oliver Wyman; consultoría en gestión de marca corporativa e identidad, a través de la empresa Lippincott; y análisis y asesoría económica, con NERA Economic Consulting.

Para más detalles de la historia de Marsh & McLennan Companies visite: www.mmc.com

Marsh & McLennan se encuentra entre las 500 mayores empresas de Estados Unidos y ocupa la posición número 225 en la lista de Fortune, por arriba de competidores y entidades del ramo.



Más del 75% de las compañías en la lista Fortune 100 se encuentran entre los clientes de Marsh & McLennan Companies.

3.3 REPORTE FINANCIERO

Cifras en millones de dólares americanos (USD)	Año terminado (Diciembre 31)		% Cambio de ingresos	Componentes del cambio de ingresos		
	2011	2010		Impacto actual	Adquisiciones/ Disposiciones Impacto	Ingresos
Servicios de Riesgos y Seguros						
Marsh	\$5,213	\$4,744	10%	2%	4%	4%
Guy Carpenter	\$1,041	\$975	7%	1%	1%	5%
Subtotal	\$6254	\$5,719	9%	2%	3%	5%
Intereses fiduciarios entrantes	47	45				
Total de servicios de Riesgos y Seguros	\$6,301	\$5,764	9%	2%	3%	5%
Consultoría						
Mercer	\$3,782	\$3,478	9%	3%	2%	4%
Grupo Oliver Wyman	\$1,483	\$1,357	9%	2%	-	7%
Total de Consultoría	\$5,265	\$4,835	9%	3%	1%	5%
Corporativa y otras / Eliminaciones	(40)	(49)				
Total de ingresos	\$ 11,526	\$ 10,550	9%	2%	2%	5%

Para más detalles, consulte la [versión completa del Reporte Financiero 2011](#) de Marsh & McLennan Companies.



El Consejo Directivo está comprometido con un estricto código ético que garantiza la integridad del negocio y los más altos niveles de profesionalismo.

3.4 GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo Directivo de Marsh & McLennan Companies está comprometido con un estricto código ético, con la integridad del negocio y con los más altos niveles de profesionalismo. Por su parte, el Comité Ejecutivo es el responsable del Gobierno Corporativo de la organización. Ambas figuras proporcionan el fundamento de excelencia operativa y rendición de cuentas de la forma como hacemos negocios.

El Consejo Directivo está integrado por directores y accionistas, que a su vez eligen al Director y a los integrantes del Comité Ejecutivo, quienes dirigen los negocios y aseguran la gobernabilidad de la empresa. Para su selección, deben cumplirse los términos y estándares de independencia, con lo cual se verifica que las personas elegidas no tengan vínculos materiales directos o indirectos con la organización.

Actualmente, el Consejo Directivo está conformado por 13 miembros, incluyendo al Director General (CEO por sus siglas en inglés), mientras que el Comité Ejecutivo de Gobierno está integrado por al menos tres Directores Independientes y se reúne, como mínimo cuatro veces al año. Su función es asesorar al Consejo Directivo, reportar periódicamente sobre el desempeño de la empresa y apoyar en la Junta Anual de Accionistas.

Consulte más información sobre el Consejo Directivo y Gobierno Corporativo de Marsh & McLennan Companies en www.mmc.com

3.5 SERVICIOS DE MARSH & MCLENNAN COMPANIES EN MÉXICO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS

GUY CARPENTER

Especialista en riesgos y reaseguros, esta empresa líder, crea y ejecuta soluciones de reaseguro y administración de riesgos para todo tipo de clientes. Presta servicios de corretaje de reaseguros y servicios de modelación financiera, así como asesoramiento a compañías de seguros y reaseguros de todo el mundo. Para más información sobre los productos y servicios de Guy Carpenter en México, visite: www.guycarp.com

MARSH

Líder global en corretaje de seguros, fianzas y administración de riesgos, esta compañía hace equipo con los clientes para definir, diseñar y dar soluciones innovadoras específicas para la industria, logrando así proteger el futuro de nuestros clientes y ayudarlos a ser exitosos. Para más información sobre los productos y servicios de Marsh en México, visite: www.marsh.com.mx

CONSULTORÍA

MERCER

Como líder global en consultoría de recursos humanos, la firma trabaja con clientes para resolver sus más complejas problemáticas en recursos humanos, diseñando y estableciendo estrategias de gestión en capital humano, salud y beneficios y retiro, riesgos y finanzas. Para más información sobre los productos y servicios de Mercer en México, visite: www.mercer.com.mx



Nuestros clientes y colaboradores, nuestra integridad y una impecable ejecución, son los pilares sobre los que construimos una empresa sólida y comprometida consigo misma, con su gente y con su comunidad.

3.7 NUESTRA FILOSOFÍA

NUESTRA MISIÓN:

Marsh & McLennan Companies es un grupo de empresas de servicios profesionales, comprometidas a ayudar a sus clientes en la protección y creación de valor a través de asesoramiento y soluciones en riesgos, estrategia y capital humano.

NUESTRA VISIÓN:

- Seremos ampliamente reconocidos como una firma de negocios de primer nivel en el mundo; un proveedor preferido de servicios profesionales en las áreas de riesgo, estrategia y capital humano.
- Ofreceremos a nuestros clientes las ideas, servicios y soluciones más valiosas.
- Ofreceremos a nuestros colegas oportunidades de crecimiento, contribución y prosperidad.
- Alcanzaremos un crecimiento sostenido y rentable.
- Alcanzaremos un crecimiento considerable y sostenido del valor para los accionistas.

NUESTROS VALORES:

CLIENTES

Entregaremos un valor excepcional a nuestros clientes a nivel global, al cumplir o superar sus expectativas e innovar para satisfacer las necesidades de los clientes. Esto, de manera que se incremente el valor para los accionistas a lo largo del tiempo.

INTEGRIDAD

Realizaremos nuestras actividades de conformidad con las más altas normas éticas y profesionales, y no toleraremos conductas que se desvíen de dichas normas. Actuaremos con integridad, honestidad, valentía y respeto mutuo.

COLEGAS

Haremos de nuestra empresa un excelente lugar de trabajo para las personas sobresalientes, tratando a cada uno de nuestros colegas como valiosos socios y con un espíritu de colaboración, compromiso e inclusión. Otorgaremos facultades a las personas, las haremos responsables de los resultados, y las recompensaremos según su desempeño como individuos, como equipos y como colaboradores.

EJECUCIÓN

Concentraremos nuestros esfuerzos para cumplir siempre con los compromisos asumidos ante los clientes, accionistas y colegas. Garantizaremos la alineación con las metas, la disciplina en el control de costos, y la responsabilidad con respecto a ganancias y pérdidas.

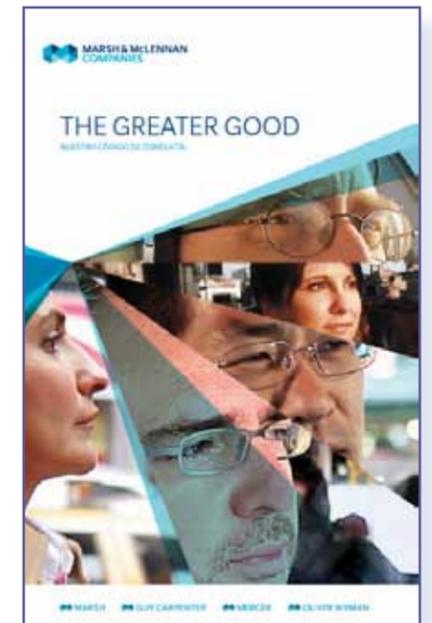
3.8 CÓDIGO DE CONDUCTA

En un ambiente cambiante y complejo, la forma correcta de actuar no siempre es clara. Cuando uno se encuentra en el momento de tomar una decisión, ésta puede depender de la interpretación de las leyes, así como de la aplicación de un criterio personal de ética o la evaluación de los riesgos. Por ello, en 2011 relanzamos nuestro Código de Conducta bajo el concepto de *The Greater Good* (“El Bien Mayor”) disponible para todos los colaboradores en 23 idiomas. Este documento establece nuestras expectativas de comportamiento de integridad y ética, mismas normas que no son negociables y que se aplican a todos los colaboradores de Marsh & McLennan Companies, sin importar la empresa para la que trabajen.

The Greater Good, como su nombre lo indica, guía a nuestros colaboradores a pensar más allá de los intereses comerciales e individuales, buscando la manera de contribuir a los intereses generales de compañeros, clientes, accionistas y de las comunidades en las que trabajamos.

Durante 2011, en México se impartieron sesiones presenciales y en línea como capacitación especial sobre el nuevo Código de Conducta, para todos los colaboradores. Durante estas sesiones se proyectó el video *Faces of Marsh & McLennan Companies* (“Los rostros de Marsh & McLennan Companies”), donde se explica la importancia y el impacto de la labor del grupo alrededor del mundo.

Si desea descargar la versión completa de *The Greater Good*, y tener acceso al video *Faces of Marsh & McLennan Companies*, visite: www.mmc.com



The Greater Good guía a nuestros colaboradores a ir más allá de los intereses comerciales e individuales.

LINEAMIENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

THE GREATER GOOD

CREAMOS CONFIANZA EN LOS CLIENTES

PROTEGEMOS LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Los clientes depositan su confianza en nosotros. Cuando negociamos con un cliente potencial o brindamos servicios, el cliente nos proporciona información comercial, registrada, no pública y/o secretos industriales que necesitamos para hacer el trabajo. Cuando esto ocurre, mantenemos y protegemos esta información, de modo que no se divulgue o utilice en forma inapropiada o poco segura.

CORRUPCIÓN

Dinero en efectivo, regalos, comidas, viajes, entretenimiento, préstamos, donaciones, contribuciones políticas u ofertas de empleo, se pueden utilizar de manera inapropiada para intentar influir en decisiones comerciales o acciones gubernamentales. Sin importar la manera, no sobornamos ni utilizamos ningún otro medio para influir inapropiadamente en las decisiones de clientes, clientes potenciales o funcionarios de gobierno. Tampoco ofrecemos, ni entregamos sobornos directamente o mediante terceros. No sobornamos, ni siquiera en lugares donde pueda ser una práctica generalmente aceptada, cuando lo hacen los competidores o por cualquier otro motivo.

COMPETENCIA DESLEAL

Nos comprometemos a competir de manera vigorosa y leal, ofreciendo productos y servicios superiores. Nuestras organizaciones no participan en prácticas improcedentes o anticompetitivas, y cumplen con las leyes sobre la competencia, antimonopolio, y sobre la obtención de información competitiva en los países donde desarrollan actividades comerciales.

Durante 2011, los colaboradores de Guy Carpenter, Marsh y Mercer en México tuvieron sesiones presenciales y en línea, para conocer y firmar el nuevo Código de Conducta The Greater Good, logrando una cobertura del 100% de empleados capacitados.

CREAMOS CONFIANZA EN LA EMPRESA

MANEJAMOS LOS CONFLICTOS DE INTERÉS CON INTEGRIDAD Y EQUIDAD

Dada nuestra amplia base de clientes y diversidad de ofrecimientos comerciales, nos encontraremos con situaciones en las que los intereses de un cliente puedan estar en conflicto con los de otro, o incluso con los intereses de la empresa. En esos casos, identificamos dichas situaciones con celeridad, las resolvemos con integridad y tratamos a nuestros clientes con equidad.

- Conocemos a nuestros socios comerciales
- Protegemos los activos y la información de la empresa

CREAMOS CONFIANZA ENTRE NUESTROS COLEGAS

- Nos tratamos el uno al otro con respeto
- Tratamos al otro como deseamos que nos traten
- Respetamos la privacidad y la información personal

CREAMOS CONFIANZA EN LAS COMUNIDADES

- Somos buenos ciudadanos corporativos
- Contribuimos con nuestras comunidades
- Somos responsables con el medio ambiente

Si desea conocer más sobre nuestro Código de Conducta y descargar una copia en español, visite: www.mmc.com

Se ha logrado el 100% de capacitación en cursos relacionados con la ética y los derechos humanos:

- Diversidad cotidiana
- Prevención de prácticas corruptas en el extranjero
- Construyendo tu marca (*Building your brand*)

3.9 ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TOMÁS SAN VICENTE,
SUBDIRECTOR REGIONAL
DE RRHH DE GUY
CARPENTER

“Actualmente la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema prioritario en el ámbito empresarial en México y el mundo. Sin embargo, en Guy Carpenter entendemos que, más allá de un formato, se refiere a una forma de ser y actuar. Esto lo sabemos por la experiencia de muchos años atrás, en los cuales hemos fomentado y articulado procesos que nos lleven hacia un mejor entorno social y medioambiental.

Nuestro objetivo es ser parte del compromiso para generar cambios para el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidades, haciendo que nuestro negocio sea cada vez más sustentable. Estamos convencidos que con acciones éticas, humanas y ecológicas podemos generar, poco a poco, grandes cambios en el mundo que habitamos”.

CLAUDIA ULLIVARRI,
DIRECTORA DE RRHH DE
MARSH

“En Marsh México, junto con nuestras empresas hermanas de Marsh & McLennan Companies, decidimos adoptar el compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial hace tres años.

Nuestro trabajo se vincula con negocios, industria, comunidades y personas en nuestro país. Por ello, decidimos adoptar la cultura de Responsabilidad Social en todos esos ámbitos. Con diversas acciones, hemos adoptado esta forma de ser para promover el bienestar de nuestros empleados y de sus familias, generar conciencia ecológica y ayudar a las comunidades que más lo necesitan.

Hemos avanzado mucho en este camino y tenemos grandes retos por delante. Hoy, estamos seguros que con el compromiso de todos los colegas que conformamos esta empresa, no sólo alcanzaremos nuestras metas, también seremos un ejemplo corporativo y de ciudadanía responsable”.

LAURA GÓMEZ GOYZUETA,
DIRECTORA DE RRHH DE
MERCER

“Para Mercer, utilizar nuestras capacidades para lograr un impacto positivo en la sociedad es una misión crítica. Como personas, debemos pensar siempre en esto. Por ello, en Mercer hemos buscado la manera de facilitar a nuestros colaboradores el camino para que descubran su pasión por la responsabilidad social, a través de iniciativas ecológicas, de voluntariado, de formas para mejorar el bienestar en el ámbito laboral, así como de prácticas para hacer negocios de forma transparente y honorable.

En Mercer tenemos una auténtica vocación de servicio a la comunidad y contamos con capacidades únicas para lograrlo. Como firma, tenemos una oportunidad maravillosa para aportar valor al mundo, creando soluciones para que las personas que trabajan no tengan que preocuparse en el día a día, si tendrán cobertura médica, cómo se van a retirar o cómo van a ahorrar. Estamos convencidos que con nuestro programa estratégico de RSE y sus iniciativas estaremos colaborando a que el mundo sea un mejor lugar para vivir”.

En Marsh & McLennan Companies no sólo se trata de hacer negocios, sino también de hacerlos con responsabilidad. Es por ello que actuamos con ética, respetamos el medioambiente y contribuimos con la comunidad, siempre tomando en cuenta a nuestros grupos de interés.

Definimos a nuestros grupos de interés como aquellos conjuntos de personas que se ven afectadas directa e indirectamente, por las actividades de nuestros negocios. Para mantener un diálogo con estos grupos, contamos con diversos mecanismos de comunicación (*ver tabla*).

Grupos de Interés	Mecanismos de comunicación
Colaboradores: Nos esforzamos por ofrecerles un buen lugar para trabajar y crecer profesionalmente.	Intranet, correo electrónico, reuniones internas, buzón de sugerencias, encuesta de clima, tableros de comunicación interna y tableros electrónicos.
Accionistas: Realizamos nuestras tareas de negocio generando valor de manera honesta y transparente.	Informe Financiero Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Marsh & McLennan Companies.
Clientes: Ofrecemos servicios de alta calidad con una actitud superior de servicio.	Encuestas de servicio, entrevistas de servicio al cliente, pláticas y reuniones cotidianas, correo electrónico, Informe Financiero Anual de Marsh & McLennan Companies, página web, redes sociales, eventos presenciales y en línea, revista corporativa y prensa.
Socios de negocio / Proveedores: Trabajamos con empresas locales que contribuyen a lograr nuestros objetivos de negocio.	Reuniones regulares, correo electrónico.
Comunidad: Apoyamos y buscamos caminos para mejorar y elevar la calidad de vida de grupos vulnerables del país.	Reuniones periódicas, visitas in situ y a través de organismos intermediarios.
Reguladores: Trabajamos de la mano con las instituciones gubernamentales para contribuir a contar con un sector que trabaje de manera ética y coordinada	Eventos, circulares y acuerdos semanales.

Nuestras actividades de Responsabilidad Social se guían por la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Guy Carpenter, Marsh y Mercer, la cual está alineada con la Política de Ciudadanía Corporativa del Grupo Marsh & McLennan Companies.

Conocerá los detalles de la *Política de Ciudadanía Corporativa de Marsh & McLennan Companies*

Ejes de la Estrategia

- 1 Ética empresarial
- 2 Calidad de vida
- 3 Cuidado del medio ambiente
- 4 Vinculación con la comunidad
- 5 Comunicación y vinculación con grupos de interés

Para gestionar los cinco ejes de nuestra estrategia de Responsabilidad Social, desde hace tres años constituimos un Comité de Responsabilidad Social. Conformado por grupos de colaboradores

comprometidos, el comité aporta ideas y recursos para llevar a cabo programas y proyectos que incidan en nuestros grupos de interés.



4. NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

Como un grupo integrado por empresas y equipos expertos en recursos humanos y riesgos, nuestras acciones de Responsabilidad Social comienzan “en casa”. Por esta razón, nos comprometemos firmemente con nuestros propios colaboradores, proveedores y con la comunidad que nos rodea, para generar relaciones ganar-ganar que mejoren las condiciones y la calidad de vida de todos.

4.1 COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

Aspiramos a maximizar el potencial de nuestros colaboradores a través de nuestro enfoque de capital humano y de la construcción de un espacio de trabajo donde cada individuo pueda alcanzar la excelencia.

ESCUCHAR

Cada dos años se realiza una Encuesta de Satisfacción para medir el clima laboral de nuestros equipos de trabajo. Esto nos permite conocer el nivel de satisfacción de todos nuestros colaboradores y establecer las áreas de oportunidad y prioridades. Además, nos sirve como base estratégica y de medición para las iniciativas a implementar.

DIVERSIDAD

Equipos diversos crean mejores soluciones; la inclusión fomenta la participación. Estas dos premisas impulsan el compromiso de Guy Carpenter, Marsh y Mercer para cultivar un amplio entorno de trabajo incluyente. Y es que estamos convencidos que diversas perspectivas contribuyen a una mayor innovación y a un excepcional servicio al cliente.

En los últimos tres años hemos trabajado en desarrollar y fortalecer una estrategia de inclusión y diversidad sólida, misma que ha resultado en una cultura visiblemente incluyente.



En 2011 Mercer, obtuvo el certificado del Modelo de Equidad de Género otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

Contamos con políticas que garantizan la no discriminación y fomentan la inclusión de grupos minoritarios. Una de ellas es la Política de Equidad de Género, la cual promueve y garantiza la igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, la no discriminación en el acceso al empleo, así como la prevención del hostigamiento sexual. En congruencia con esta política, en 2011 Mercer obtuvo el certificado del Modelo de Equidad de Género otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

PLANTILLA LABORAL DESGLOSADA POR CATEGORÍA Y GÉNERO 2011

Guy Carpenter:				
Puesto	Hombres 2010	Mujeres 2010	Hombres 2011	Mujeres 2011
Directores	4	2	4	2
Subdirectores	4	3	3	2
Gerentes	5	3	7	3
Administrativos	12	15	15	19
Total	25	23	29	27
Total empleados: 48			Total empleados: 56	
Total rotación: -8.33%			Total rotación: 12.5%	

Marsh:				
Puesto	Hombres 2010	Mujeres 2010	Hombres 2011	Mujeres 2011
Directores	19	4	21	5
Subdirectores / Gerentes	79	45	86	55
Ejecutivos / Especialistas / Jefes de Área	104	182	106	172
Analistas / Auxiliares	21	21	20	18
Total	223	252	233	250
Total empleados: 475			Total empleados: 483	
Total rotación: 9.75%			Total rotación: 15.96%	

PLANTILLA LABORAL DESGLOSADA POR CATEGORÍA Y GÉNERO 2011 CONTINUACIÓN

Mercer:				
Puesto	Hombres 2010	Mujeres 2010	Hombres 2011	Mujeres 2011
Directores	3	2	4	2
Consultores Senior / Subdirectores de Negocio	13	13	11	18
Consultores	19	20	19	16
Analistas Senior / Coordinadores	16	28	19	29
Analistas	27	55	39	68
Técnicos	14	25	15	14
Becarios	4	5	4	4
Total	103	151	115	155
	Total empleados: 254		Total empleados: 270	
	Total rotación: 10%		Total rotación: 11%	

CAPACITACIÓN

Nuestra estrategia de Recursos Humanos está enfocada en el desarrollo de capital humano, de manera que contemos con el talento necesario para brindar un servicio de calidad. Es así que ofrecemos cursos, actividades y programas de desarrollo profesional y personal, desde el momento de ingreso de nuestros colaboradores. Cada uno de los programas proporciona oportunidades de crecimiento y movilidad, lo cual construye una importante fuente de talento para cada negocio y ofrece experiencias que complementan el Plan de Carrera.

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO 2011

Guy Carpenter:			
Puesto	No. de personas	Horas	Promedio (Hrs)
Directores	6	98	16.3
Subdirectores	6	94	15.7
Gerentes	10	200	20.0
Administrativos	34	320	9.4
Total	56	712	12.7
Total de inversión			\$714,605.18 (MXN)

DIVERSIDAD EN ACCIÓN...

AMBIENTE DE NEGOCIOS MULTICULTURAL

En 2011, Mercer realizó 13 intercambios internacionales donde diez colaboradores mexicanos tuvieron la oportunidad de trabajar por periodos de tres meses en distintos lugares del continente, y así enriquecer su desarrollo como futuros líderes globales. A su vez, el equipo de México recibió a colegas provenientes de Canadá, Brasil y Argentina.

información a distintos clientes y socios de negocio. Fundación Paralife y Adecco impartieron cursos de sensibilización a los demás colaboradores para establecer una relación de comprensión y ayuda entre todo el equipo, así como para fortalecer su contribución para el éxito de esta iniciativa, motivo de orgullo y satisfacción para todos en Marsh.

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN CON FUNDACIÓN PARALIFE

Dentro del equipo de Marsh ubicado en Citadel, hay dos personas con discapacidad auditiva quienes apoyan las tareas de envío de

PRIDE MONTH

En apoyo a la diversidad sexual, en el mes de junio Guy Carpenter se unió a la celebración del Mes del Orgullo LGBT (Comunidad lésbico, gay, bisexual y transexual), difundiendo información sobre el origen y composición del movimiento, para sensibilizar a sus colaboradores.

Marsh:			
Puesto	No. de personas	Horas	Promedio (Hrs)
Directores	26	859	33.03
Gerentes / Subdirectores	131	4410	33.37
Ejecutivos / Especialistas / Jefes de Área	235	9529	40.54
Analistas / Auxiliares	83	787	9.48
Total	475	15585	32.81
Total de inversión			\$1,949,813 (MXN)

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO 2011 CONTINUACIÓN

Mercer:			
Puesto	No. de personas	Horas	Promedio (Hrs)
Directores	3	24	8
Directores Ejecutivos de Negocio	6	150	25
Consultores Senior / Subdirectores de Negocio	20	256	13
Consultores	30	540	18
Analistas Senior / Coordinadores	40	560	14
Analistas	99	1032	10
Técnicos	15	120	8
Becarios	6	48	8
Total	219	2730	12
Total de inversión			\$ 1,486,975 (MXN)

NOTA: Mercer cuenta con herramientas de capacitación en línea y actividades que corresponden a Estados Unidos, de las cuales no asumimos costos de inversión, ya que corren por cuenta del corporativo. Por lo tanto, no se reflejan en este cuadro.

APOYOS EDUCATIVOS

Además de ofrecer capacitación continua para mejorar habilidades laborales específicas, otorgamos becas para diplomados, maestrías y cursos complementarios, tales como: inglés, portugués, cursos en el IPADE y cursos de idiomas en línea mediante Rosetta Stone.

CAREER LINK

Contamos con un portal de capacitación en el que nuestros colaboradores acceden, a nivel mundial, a cursos en línea. Así, complementamos su formación dentro de las distintas empresas de Marsh & McLennan Companies. Este portal comprende más de 100 cursos en español y cerca de 1,800 en inglés, sobre varios temas. Los más sobresalientes abordan asuntos relativos a: Liderazgo, Habilidades Personales, Gestión de Proyectos, Administración del Desempeño, Certificaciones y Compliance (estos últimos, de naturaleza obligatoria).

SUPERVISOR SOLUTIONS

Mercer cuenta con un sitio web llamado "Supervisor Solutions", que ofrece a los líderes de equipo un paquete de herramientas, indicadores, programas y cursos en línea que ayudan a profesionalizar su gestión de equipos.

MARSH UNIVERSITY

Marsh cuenta con una plataforma en línea que permite a los líderes y colaboradores compartir información, experiencias y casos de éxito con colegas de otras partes del mundo. Este medio se ha convertido en una fuente de aprendizaje y trabajo en equipo.



SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE

Como parte de la estrategia de Responsabilidad Social, se ha incorporado el servicio médico de base, que atiende a todo el personal de manera permanente. Adicionalmente se cuenta con un comité de brigadistas que se capacita permanentemente y apoya simulacros o eventos de emergencia.

Asimismo, en nuestras oficinas promovemos actividades que ofrezcan recomendaciones ergonómicas para prevenir y mejorar dolencias de nuestros colaboradores, relacionadas con su postura al trabajar.

PAUSAS ACTIVAS

Nuestros colaboradores cuentan con una aplicación automática en sus computadoras de trabajo, la cual, de manera dinámica y divertida, invita a realizar diferentes ejercicios que relajan cuerpo y mente durante unos minutos en su jornada diaria de trabajo.

WORKUP

En Mercer se cuenta con un entrenador que visita dos veces a la semana, la oficina para dirigir la realización de secuencias de ejercicios y estiramientos con una duración de 10 minutos. Esto, con el objetivo de ayudar a mejorar la postura, fortalecer zonas específicas del cuerpo y reducir los niveles de estrés.

“QUÍTALE PESO A MARSH”, “EL KILOTÓN DE MERCER” Y “REDUCTÓN EN GUY CARPENTER”

Ofrecieron asesoría y seguimiento nutricional por parte de médicos especialistas para reducir los índices de masa corporal de colaboradores que sufren sobrepeso y obesidad.

BIENESTAR EN MARSH Y MERCER

Con el fin de promover el ejercicio y la actividad física, después del horario laboral los colaboradores tienen la oportunidad de asistir a las clases que se imparten a precios muy accesibles dentro de las instalaciones.

BRIGADA DE EMERGENCIAS EN GUY CARPENTER

Como parte de los programas de seguridad, 16 colaboradores recibieron capacitación para combatir incendios durante el mes de abril. El curso se realizó en el centro de capacitación “La Posta”, ubicado en el estado de Hidalgo, y fue impartido por bomberos y brigadista profesionales. La capacitación incluyó prácticas de distintas técnicas para el traslado de personas lesionadas, ejercicios de evacuación y búsqueda de personas, y el uso correcto de extintores.

Los esfuerzos que apuntan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y a mejorar su entorno de trabajo acompañan las tareas diarias del colaborador.

Feria de la Salud

El 19 y 20 de mayo de 2011 se llevó a cabo la Feria de la Salud. Su objetivo: Ofrecer actividades que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores, a través de pláticas y talleres en los que se trataron temas como:

- Salud sexual y reproductiva
- Cómo prevenir el cáncer de mama
- El cáncer de próstata e hiperplasia prostática benigna
- Cuando la sexualidad despierta: La adolescencia y la niñez



BENEFLEX, UNA OPCIÓN A LA MEDIDA PARA CUIDAR LA SALUD

Ante un entorno dinámico y cambiante, no sólo reconocemos la necesidad de adaptarnos a las nuevas condiciones del mercado, sino que vamos más allá, anticipándonos a las demandas y retos que vislumbramos en el futuro. Con esta visión, creamos Beneflex, un modelo único de prestaciones y beneficios que hoy beneficia a todos los colaboradores de Marsh & McLennan Companies y de muchas otras compañías en México.

Inspirado en las mejores prácticas de compensación, este modelo ofrece a cada colaborador la oportunidad de construir su propio paquete de prestaciones y beneficios, de acuerdo con sus necesidades individuales,

dando mayor certeza a su bienestar y al de su familia.

Los colaboradores cuentan con un nivel mínimo de cobertura (a cuyos beneficios no puede renunciarse), que la empresa les otorga de manera automática. Esos beneficios básicos constituyen los cimientos del programa y brindan una base sobre la cual construir un paquete “flexible” y propio de beneficios

A partir de esta base, el empleado cuenta con diferentes opciones, entre las que puede escoger las que más le convienen y confeccionar un paquete que responda a sus necesidades particulares, de manera flexible.

BALANCE TRABAJO Y FAMILIA

En Guy Carpenter, Marsh y Mercer sabemos que es muy importante integrar a la familia de cada colaborador. Por ello, parte de las actividades que realizamos están enfocadas hacia ese objetivo. Algunas de estas actividades son:

CHIKI MERCER Y MARSH KIDS

Durante agosto recibimos la visita de 92 hijos de nuestros colaboradores en las oficinas de la Ciudad de México. Con esta actividad, que busca integrar la vida laboral y la familiar, niños de entre 4 y 12 años vivieron una experiencia inolvidable al lado de sus papás y mamás. Los niños no sólo se divirtieron al realizar múltiples actividades, también conocieron el área y a los compañeros de trabajo donde sus papás pasan sus días.

El día -que se desarrolló bajo el tema de "Los Piratas del Caribe"- incluyó un desayuno y un rally interactivo con divertidas e intrépidas actividades de piratas. Esta gran experiencia concluyó con un show de talentos, donde padres e hijos participaron en un concurso donde abundaron risas y diversión.

CONCURSO DE DIBUJO PARA EL DÍA DEL NIÑO

Marsh realizó un concurso donde se invitaba a los hijos de sus colaboradores a enviar un dibujo que ilustrara "Mi tiempo para compartir en familia". En este evento participaron más de 50 niños y se premiaron a los cinco primeros lugares de cada categoría. Nos alegra ver que año con año contamos con la entusiasta participación de muchos más niños de la familia Marsh.

TU VERANO EN MARSH Y MERCER JUNIOR

Invitan a los hijos y familiares directos de nuestros colaboradores a vivir su primera experiencia profesional. Jóvenes mayores de 16 años en el caso de Marsh y mayores de 18 en el caso de Mercer, tienen la posibilidad de unirse a nuestro equipo por un mes, para vivir la experiencia de trabajar en una empresa con operaciones transnacionales y un equipo multicultural, al tiempo que reciben un apoyo económico.

TESTIMONIOS DE NUESTROS COLABORADORES

"Hace cuatro años, Alonso, el más pequeño de la familia, contrajo a los 2.5 meses de nacido el virus del neumococo, provocándole un daño cerebral muy severo. En aquellos momentos, el apoyo de mis compañeros de Mercer no se hizo esperar. A través de donaciones de días de sueldo, un bazar y la venta de boletos para una función especial de cine, mis compañeros lograron hacer una diferencia en esos momentos tan difíciles para mi familia.

Cuando Alonso es diagnosticado con secuelas graves, comenzamos un largo viaje en nuestra vida. Toda nuestra dinámica diaria cambió y, de pronto, el disponer de tiempo para acompañar a Alonso a sus terapias, se convirtió en una de mis prioridades. Desde entonces, Mercer me brindó las facilidades para contar con un esquema de trabajo flexible que me permitiera dar a Alonso y a mi hijo mayor

Diego, la atención que requieren.

El ser mamá y continuar trabajando es un reto, y más, cuando uno de tus hijos tiene una discapacidad. La comunicación con Alonso es difícil, así que yo soy su voz, sus ojos... su guía. Ahora sé que parte de mi labor es poner mi granito de arena para cambiar la forma en que el mundo integra a las personas con discapacidad y a sus familias. Yo creo que es posible hacerlo a través de la educación y de compartir nuestra experiencia – experiencia de aceptación, inclusión, educación, compañerismo, cambio y comunidad".

Con una trayectoria de más de 10 años en Mercer, Sandra, Consultor Senior y Líder de los temas de Movilidad de Empleados para México y América Latina, ha logrado cosechar múltiples triunfos profesionales, encontrando el motor principal en su familia.



TESTIMONIOS DE NUESTROS COLABORADORES

“A partir de una accidente automovilístico hace poco más de dos años, tuve una lesión muy severa en la columna vertebral y perdí por completo la movilidad de mi cuerpo de la cintura para abajo. En ese entonces tenía 26 años y mi hija Dana, apenas seis.

La reacción de mis compañeros de Mercer fue inmediata. En apoyo a mi familia organizaron un bazar para reunir fondos para cubrir los gastos del hospital y también una misa para pedir por mi salud.

Mi hija ha sido mi impulso todo este tiempo. Ella me motivó para volver a trabajar, para tiempo después regresar a terminar la universidad y aprender un tercer idioma, y recientemente para volver a manejar. Todos los días me levanto con la voluntad de ser un ejemplo para ella. Dana es mi ángel y se merece lo mejor de la vida y lo mejor de mí.

En Mercer me han apoyado para tener condiciones óptimas para continuar mi vida profesional. Desde ajustes en las instalaciones de la oficina, hasta un nuevo rol dentro de la compañía, han sido necesarios para retomar mi carrera. Con el tiempo, he vuelto a hacer planes sobre mi vida profesional, ahora sé que todavía me falta mucho por recorrer”.

Con una trayectoria cuatro años en Mercer, Laura, miembro del área de Salud y Beneficios en Mercer México, es mamá y profesionista y próximamente Licenciada en Comercio Internacional.

4.2 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nuestros colaboradores tienen una larga trayectoria colaborando con personas y comunidades en situación vulnerable. Hoy, estamos reforzando este espíritu de solidaridad a través de un enfoque centrado, unido y coordinado.

Nuestra política de donativos, voluntariado y sinergias centra nuestras iniciativas y programas de participación comunitaria en educación y niñez, cuestiones que reflejan los intereses de nuestros colegas y que se alinean con la estrategia corporativa. Como una empresa dependiente del talento, reconocemos la importancia de contar con personas capacitadas. También conocemos los riesgos que implica un desarrollo pobre de las personas para la sociedad y para sus empresas. Por ello, tenemos un especial interés en la educación como el medio idóneo para construir un mundo más próspero, justo y equilibrado.

En este contexto, cuando seleccionamos a nuestros socios en causas sociales, buscamos organizaciones cuyas misiones son coherentes con nuestra filosofía y estrategia de responsabilidad social empresarial, y que de una u otra forma pueden beneficiarse de la experiencia profesional

de nuestros colegas. Elegimos esas organizaciones de la sociedad civil cuidadosamente, asegurándonos que el apoyo que brindamos tenga un impacto positivo en los beneficiarios.

FONDO PARA NIÑOS DE MÉXICO

Desde 2010 establecimos una alianza con **Fondo Para Niños de México** (parte de la ONG ChildFund International), que trabaja para poner fin a la pobreza infantil en diferentes estados de la República Mexicana. La organización promueve la inversión en la educación de niños, a través del apadrinamiento y el impulso de iniciativas comunitarias que ayuden a la sostenibilidad del entorno y a su desarrollo integral.

EL BUNKO DE DABOXTHA

En 2011 decidimos apoyar un proyecto de **Fondo Para Niños de México** que cubriera una de las necesidades básicas para la educación de los niños y las comunidades. Para ello, se lanzó un concurso de dibujo entre los pequeños de la comunidad de Daboxtha, en Hidalgo, en donde plasmaron su sueño: Un bunko.



Un bunko es un espacio recreativo que ayuda a enriquecer la vida y el aprendizaje de los niños. Es un salón con material didáctico, libros y computadoras para que los niños cuenten con un lugar donde puedan divertirse y aprender a la vez.

Para hacer del bunko una realidad, se emprendió una campaña de recaudación de fondos. Con actividades como “el carrito de snacks” y “viernes de jeans”, los empleados se divertían, a la vez que aportaban para alcanzar la meta. En la recta final, Marsh y Mercer organizaron el “Bunkotón”. Gracias a los colaboradores de ambas empresas se logró recaudar más de \$150,000 para construir y acondicionar el bunko de Daboxtha, incluyendo la adquisición de muebles y materiales para que los niños jueguen y aprendan.

SALAS DE CÓMPUTO EN HIDALGO

Marsh donó a **Fondo Para Niños de México** equipo de cómputo y mobiliario para habilitar cinco aulas de cómputo en varias comunidades del estado de Hidalgo.

DONATIVOS EN ESPECIE

Con motivo de las celebraciones navideñas, Guy Carpenter donó árboles de Navidad, esferas y series de luces para los niños, niñas y adolescentes de comunidades indígenas del Municipio de Oztoltepec, Hidalgo.

APADRINAMIENTOS

Nuestros colaboradores también apoyan a **Fondo Para Niños de México** por medio del **Programa de apadrinamiento de niños**. Durante 2011, colaboradores de Marsh y Mercer apadrinaron a 30 niños mediante un donativo mensual que se une al de otros padrinos para financiar programas comunitarios. Con este programa, no sólo se beneficia al ahijado, sino que también se apoya a la familia y a la comunidad para que se mejoren sus condiciones de vida.

REGALOS CON CAUSA

Para fomentar las compras responsables, en 2011 nuestros adornos de Navidad consistieron en distintas figuras de ixtle, hechas de manera artesanal por las mujeres de las comunidades con las que trabaja **Fondo Para Niños de México**. También se adquirieron canastas de ixtle como regalo corporativo para nuestros proveedores.



Fondo para Niños de México A.C.

VOLUNTARIADO

En una labor voluntaria, nuestros colaboradores participaron con entusiasmo en diversos proyectos y actividades que responden a las necesidades de las comunidades más vulnerables. Nuestro programa de voluntariado genera un sentido de solidaridad, además de cultivar el orgullo de pertenecer a nuestra empresa.

En 2011, en colaboración con **Fondo Para Niños de México**, Marsh visitó la comunidad de Tetitla-Toluca, Estado de México, para pintar la escuela que estaba en muy malas condiciones. A esta jornada asistieron 47 voluntarios, incluyendo Directores, como Ricardo Brockmann, CEO de Latinoamérica y el Caribe, y Remigio Noriega, Director General de Marsh México. Se logró entonces un gran trabajo en equipo y una enorme satisfacción al ver la participación de todos y el efusivo agradecimiento de las personas de la comunidad.

Conocemos los riesgos que implica un desarrollo pobre de las personas, para la sociedad y para sus empresas. Por ello, tenemos especial interés en la educación como el medio idóneo para construir un mundo más próspero, justo y equilibrado.

NUESTRO TRABAJO CON PRO-EDUCACIÓN

Durante 2011, Guy Carpenter y Marsh encauzaron sus esfuerzos a través de la organización no gubernamental Pro-educación, coordinadora del programa “Acceso universal a una mejor educación”.

Esta organización apoya a escuelas necesitadas de algunos estados de la República, con la incorporación de mejores herramientas que ayuden a la educación básica infantil.

Con la asesoría de Pro-educación, se logró donar 35 equipos de cómputo para la creación de una sala de cómputo en la escuela primaria “Tata Vasco”, en el municipio de Tlalpujahuilla, en Michoacán.

La inauguración de la sala de cómputo se llevó a cabo el 7 de octubre de 2011. Un evento especial con los niños de la comunidad, que nos recibió con gran entusiasmo, dio inicio a un proyecto del que muchos niños obtendrán valiosos frutos.

4.3 COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Trabajamos para comprender y satisfacer las necesidades comerciales de nuestros clientes, respetando siempre estrictas normas éticas. Decimos la verdad sobre nuestros servicios, capacidades y resultados. No hacemos promesas que no podamos cumplir. En pocas palabras, tratamos a nuestros clientes como deseamos ser tratados.

Por eso, nuestros clientes se muestran satisfechos al trabajar con nosotros. Aquí, una breve descripción de nuestros logros.

GUY CARPENTER

El valor de esta empresa radica en su experiencia técnica y conocimiento de la industria. Dedicada a la administración de riesgos cada vez más complejos y cambiantes, busca los más altos estándares en su área de especialidad, en la cual es pionera. De hecho, el reaseguramiento constituye su principal aportación a nivel mundial para salvaguardar el capital de sus clientes, entre quienes se ha posicionado como uno de los grandes líderes de este mercado en México, desde hace más de 36 años.

No hacemos promesas que no podamos cumplir y tratamos a nuestros clientes como deseamos que nos traten, con honestidad, excelencia y ética profesional.

MARSH

Líder en el mercado asegurador mexicano y proveedor número uno de consultoría especializada en Seguros, Fianzas y Administración de Riesgos, la empresa tiene más de 50 años de experiencia y de valiosas contribuciones al éxito de sus clientes, mediante la creación y entrega de soluciones y servicios innovadores para el manejo de todo tipo de riesgos.

Aportaciones al Mercado

- La primera firma mundial en la prestación de servicios y soluciones de manejo de riesgos y seguros para los clientes.
- Optimización del pago de primas de seguros y de fianzas, con ahorros del 10 al 15%.
- Ofrece una amplia protección para activos y operaciones, mejorando las coberturas.
- Líder a nivel mundial en la implementación de BCP (Planes de Continuidad del Negocio), gracias a los cuales, muchas empresas pueden reanudar sus operaciones en caso de una contingencia.
- Líderes en la creación y desarrollo de estrategias que ayuden al cliente a encontrar el balance óptimo entre la retención y la transferencia de riesgo. Esto, a través de nuestra metodología Marsh 3D, con la que aplicamos soluciones que contribuyen a hacer más eficiente su manejo integral.

MERCER

Desde la década de los 90's, Mercer nace en México como una consultora líder en Recursos Humanos. La adhesión, en 1975, a una compañía experta en el tema, nos ha posicionado como una empresa que entiende la importancia y la dificultad de desarrollar el capital humano de una organización, así como la necesidad de contar con una estrategia adecuada de inversiones relacionadas.

Ayudar a las empresas a hacer esto de la manera correcta es nuestra pasión. Y es de esa pasión que se han desprendido importantes aportaciones, no sólo a nuestros clientes, sino también en la forma de operación del mercado mexicano en áreas afines a nuestro trabajo. A continuación algunas de ellas.

PAGO DIRECTO

El inicio de este concepto nace de una iniciativa de Mercer en la década de los 80's, cuando se establece en México el Hospital Humana, hoy Ángeles del Pedregal. En aquel entonces, todo individuo tenía que pagar sus cuentas hospitalarias y, posteriormente, solicitar su reembolso. Nuestra iniciativa se desarrolla para incluir a médicos, mediante convenio expreso, y se expande a nivel nacional en las principales ciudades. Los competidores imitaron la iniciativa y ejercieron presión sobre las aseguradoras para que fueran ellas mismas quienes diesen el servicio, dando paso al sistema de pago directo.

ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN Y CAMBIO DEMOGRÁFICO.

Una parte muy importante de nuestro trabajo es en el área de retiro y pensiones. Es en esta práctica profesional que buscamos ayudar a empleados y empresas a generar ahorro y crear riqueza para el bienestar de su personal al final de su vida activa (jubilación). Nuestra labor en este campo ha sido de educación continua a nuestros clientes y a la sociedad en general. Aún más importante ha sido la búsqueda de soluciones que aporten a las empresas posibilidades de atender este fenómeno, ajeno a la empresa misma pero con el que, sin duda, tendrá que convivir.

SOLUCIONES DE MOVILIDAD DE EMPLEADOS

Otra característica de nuestros tiempos es la necesidad de las empresas de ubicar a su personal donde sea necesario, dando por resultado una **movilidad laboral** sin precedente. En Mercer buscamos que las empresas entiendan sus características, dificultades e implicaciones, para disminuir el impacto que los movimientos de gente tienen en la persona, en sus familias y en sus negocios.

CAPITAL INTELECTUAL AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD

En México y Latinoamérica **continuamente desarrollamos artículos, investigaciones y publicaciones** que ponemos al servicio de la comunidad de profesionales de RRHH y académica, por medio de nuestra página de Internet. Asimismo, traducimos publicaciones globales relevantes para la comunidad mexicana, como es el caso de la revista electrónica **Mercer Forum**.

LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

MARSH

Encuesta a Clientes

Concientes de las necesidades y la importancia de la opinión de nuestros clientes con respecto al servicio que les estamos proporcionando, desde 2009 Marsh lleva a cabo una Encuesta de Satisfacción a Clientes. Realizada por un proveedor externo, quien se encarga de diseñar una plataforma web que se envía al cliente, la encuesta busca conocer su nivel de satisfacción en relación al servicio que le proporcionamos. Sus resultados nos permiten detectar áreas de oportunidad donde enfocar aún más nuestros esfuerzos.

MERCER

Client Experience Measurement

Con el objetivo de mantener y mejorar el servicio, Mercer ha incorporado un proceso global de medición y control de calidad. El programa Client Experience Measurement se hace anualmente con un número meta de clientes donde, por medio de entrevistas, un director no vinculado con el proyecto visita al cliente y guía la conversación. El objetivo es detectar las áreas de oportunidad, obtener una retroalimentación directa e imparcial de parte del cliente, así como fijar nuevos compromisos de mejora.

4.4 COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

Forjar relaciones sólidas con nuestros socios de negocio, a través de la vinculación con proveedores y subcontratistas que ofrezcan un servicio superior con términos razonables, es fundamental para nuestro éxito.

Nuestro compromiso con la diversidad se extiende a cultivar relaciones con las empresas, sin distinción de raza, religión o preferencia sexual; tamaño y origen. Creemos que esto es esencial para nuestro éxito, a la vez que contribuye al de las comunidades económicamente activas.

En Guy Carpenter, Marsh y Mercer consideramos un deber compartir nuestra estrategia de responsabilidad social con la cadena de valor. Por ello, en el 2011 diseñamos un programa de formación de proveedores, el cual incluye la impartición de talleres de inducción a la Responsabilidad Social, así como a nuestro Código de Ética. A finales del 2011 se realizó el primer taller. Esta práctica continúa en el 2012.

En congruencia con ello, también en el 2011 lanzamos los lineamientos que rigen el actuar de cada proveedor en tres aspectos fundamentales: Ético, social y medio ambiental. Esto, para contribuir a que estas empresas impulsen estrategias de sustentabilidad en la gestión de negocios, al tiempo que comparten nuestros valores.

Queremos que nuestros proveedores compartan nuestros valores y desarrollen estrategias de sustentabilidad en la gestión de negocios.



5 NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

El compromiso de Guy Carpenter, Marsh y Mercer con la sustentabilidad ambiental es un principio corporativo que ha sido el núcleo y la guía de nuestra conducta empresarial, influenciando nuestras decisiones estratégicas y operacionales durante muchos años.

Reconocemos las crecientes amenazas ambientales. Por ello, hoy este principio es parte integral de nuestra agenda de negocios y se ve reflejado en la Política de Medio Ambiente de la empresa. En ese marco, estamos acelerando la adopción de prácticas operacionales más ecológicas, así como de políticas que favorezcan el cuidado del medio ambiente.

También continuamos proporcionando una amplia gama de soluciones de administración de riesgos ambientales para ayudar a nuestros clientes a analizar, reducir y gestionar sus propios riesgos e impacto ambiental.

Con el objetivo de avanzar en este tema, en Guy Carpenter, Marsh y Mercer llevamos a cabo diferentes programas e iniciativas.

MARSH

• Pláticas de Concientización

El objetivo de las conferencias impartidas es fortalecer la conciencia y responsabilidad del impacto que tenemos en el medio ambiente, así como la forma en la que podemos transformar nuestra conducta en este sentido. Para ello se impartieron cuatro conferencias y se proyectó una película.

- Plática “Desarrollo de valores y su impacto en el medio ambiente”, impartida por el Comité de Ética.
- Plática “Mi contribución al mejoramiento del medio ambiente”, impartida por Cecilia Ruiz, Directora de Operaciones de la Cámara Nacional de Fabricantes de Envases Metálicos.
- Plática impartida por el Lic. Felipe Ortega, del Fideicomiso para la Energía Eléctrica. Tema: Proyectos de Ahorro de Energía Eléctrica.
- Proyección de la película Wall -E.
- Plática “Nuestra responsabilidad en la protección ambiental: de basura a residuos”.

• Otras iniciativas

El 15 de junio de 2011, Guillermo Velasco, Ex-Secretario de Ecología y Medio Ambiente del Estado de México, impartió una conferencia en la que enfatizó la importancia de reducir la

generación de basura, así como de aprender a reciclar y reutilizar desperdicios, reforzando la forma como debemos separar la basura. A la plática asistieron 90 colaboradores de Marsh, Mercer y Guy Carpenter.

• Sustitución de Focos

Alineados con el programa establecido por el Gobierno Federal para el intercambio de focos convencionales por focos ahorradores, Marsh adquirió 90 focos ahorradores, mismos que fueron entregados a los empleados que entregaron a cambio un foco convencional.

Un sólo foco ahorrador implica ahorros de un 65% en el consumo de electricidad, por lo que el impacto es muy importante a pesar del corto número de días que duró esta campaña. El propósito de esta actividad fue fomentar la cultura del uso de focos ahorradores y difundir las características del programa que el gobierno tiene al respecto.

• Recolección de Pilas

Con el propósito de hacer una adecuada separación de baterías y basura electrónica, durante la semana de la responsabilidad social se solicitó al personal traer todas las baterías que ya no tuvieran utilidad.

Todo el material recopilado fue depositado en los contenedores especiales que tiene el Gobierno del Distrito Federal. Por esta acción, Marsh recibió un certificado por parte de las autoridades como reconocimiento a su participación en el programa. El éxito fue tan grande que se decidió comprar un contenedor especial para el depósito de baterías (ubicado en el piso 10), con el objetivo de realizar esta labor de recopilación de forma permanente. A partir de 2012, Mercer se sumó a este esfuerzo.

• Separación de Basura

La campaña de separación de basura, iniciada en 2010, ha sido reforzada con mensajes permanentes en tableros y pantallas.

Además, cada colaborador recibió un imán que explica cómo se debe separar la basura. El objetivo

es que los empleados lleven esta cultura a sus casas, involucrando a su familia. Se distribuyeron aproximadamente 350 imanes.

Continuamos también con la venta de bolsas ecológicas para desestimar el uso de bolsas desechables. Además, como apoyo a la labor del Comité de Comunidad, los fondos recaudados por este concepto se donarán a Fondo para Niños de México.

MERCER:

• Concurso de Fotografía

A mediados de año lanzamos la convocatoria del Primer Concurso de Fotografía de Mercer. Con el tema "Un hombre, un planeta, dos vías", el objetivo fue mostrar en imágenes las diferentes formas en

que el ser humano interactúa con el planeta: Destruyéndolo o construyéndolo. Las mejores obras fueron expuestas en distintas ubicaciones de las oficinas. Este concurso fomentó la creatividad y creó conciencia entre quienes asistieron a la exposición.

• Día Verde Mercer

El 20 de julio celebramos el Día Verde, con el fin de invitar a los empleados a considerar la problemática ambiental no sólo como un motivo de preocupación, sino también para invitarlos a ser proactivos y convertirse en agentes de cambio.

Las actividades del día invitaron a la reflexión, incluyendo la premiación del Concurso de Fotografía y la venta de bolsas ecológicas. A este evento asistieron 45 colaboradores.

• Jornada de Reforestación Mercer

En septiembre llevamos a cabo nuestra Jornada de Reforestación, a la que asisten los colaboradores y sus familias, clientes y proveedores, así como nuestras empresas hermanas Marsh y Guy Carpenter. La cita fue en la tercera sección del Bosque de Chapultepec.

En este día especial tuvimos oportunidad de convivir y contribuir a repoblar uno de los principales pulmones de la Ciudad de México. El evento convocó a 70 personas que se llevaron a casa un kit que incluía una bolsa ecológica, un árbol cedro limón en maceta de coco de 20 cms. y un Certificado de Participación. También firmaron un Certificado de Adopción de su arbolito, al cual se comprometieron a cuidar, regar y ver crecer.

Reciclar y Separar

Entre las actividades en las que Mercer, Marsh y Guy Carpenter han puesto mayor énfasis están las de reciclaje y separación de residuos. Algunas de ellas son

- Adquisición de botes para la separación de basura.
- Entrega de folletos indicando la forma de separar la basura.
- Colocación de contenedores para papel de reciclaje en lugares clave.
- Comunicados que fomentan la reutilización de papel.
- Ubicación de cajas para pilas, celulares y cargadores para ser enviados a centros de acopio.
- Recolección de tetra-pack.

Aceleramos la adopción de prácticas ecológicas al interior del negocio. También ofrecemos soluciones de administración de riesgos ambientales que ayudan al cliente a analizar, reducir y gestionar sus propios riesgos e impacto ambiental.



6. CRITERIOS DEL INFORME

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Guy Carpenter, Marsh y Mercer México 2011 es el primer informe de esta naturaleza que publicamos, y contiene las actividades que nuestras empresas han llevado a cabo en tres dimensiones: Económica, social y medioambiental. Abarca el periodo que va del 1° de enero al 31 de diciembre de 2011.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este informe abarca datos, iniciativas y logros de tres empresas: Guy Carpenter México Intermediario de Reaseguro S.A. de C.V., Marsh, Brockman y Schuh Agente de Seguros y de Fianzas S.A. de C.V. y Mercer Human Resource Consulting S.A. de C.V., independientemente del resto de las compañías que conforman el Grupo Marsh & McLennan Companies.

Para su elaboración, nos basamos en la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y sus directrices, las cuales proporcionan un marco estándar para las organizaciones, al informar sobre su gestión

social, ambiental y económica. Asimismo, hacemos referencia a los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que las empresas están adheridas.

Al ser el primer año que Guy Carpenter, Marsh y Mercer reportan bajo las directrices del GRI, iniciamos un nuevo proceso de cuantificación y construcción de indicadores que servirán como base para años siguientes. En los casos en que es posible hacerlo, se incluyen datos de años anteriores como referencia comparativa.

La información fue recabada por los Comités de Comunicación de Mercer, Marsh y Guy Carpenter, con datos proporcionados por las unidades de negocio involucradas en su gestión y revisados por expertos en la materia para asegurar que el contenido fuera bastante y suficiente para representar las actividades y resultados de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

Este Informe cuenta con un nivel de aplicación *C self declared*.

Es nuestra intención producir futuros informes sobre el progreso hacia el logro de los objetivos planteados para mejorar nuestro desempeño, además de dar cumplimiento a más indicadores de desempeño de GRI-G3 y de verificarlo por un tercero independiente.

7. PACTO MUNDIAL



Mercer y Marsh están adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un estándar internacional que garantiza nuestro compromiso con sus diez principios, para integrar, apoyar y llevar a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de:

- Derechos Humanos
 - Principio 1 Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
 - Principio 2 No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- Normas Laborales
 - Principio 3 Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
 - Principio 4 Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
 - Principio 5 Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
 - Principio 6 Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- Medio Ambiente
 - Principio 7 Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
 - Principio 8 Promover mayor responsabilidad medioambiental.
 - Principio 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
- Lucha Contra la Corrupción
 - Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Refrendamos nuestra adhesión al Pacto Mundial, cuyos diez principios han sido incorporados a este informe como parte de su Comunicación de Progreso, de acuerdo con la tabla de referencia cruzada entre éstos y los indicadores GRI.



8. INDICADORES GRI

PERFIL	
1. Estrategia y análisis	Páginas
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
2. Perfil de la organización	Páginas
2.1 Nombre de la organización.	47
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	13
2.3 Estructura operativa de la organización.	10, 12
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada
2.5 Número de países en los que opera la organización.	9,14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	47
2.7 Mercados servidos.	10,13
2.8 Dimensiones de la organización informante.	10,11
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	47
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	15
3. Parámetros de la memoria	Páginas
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	47
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiera).	47
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	47
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contraportada
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	47
3.6 Cobertura de la memoria.	47
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	47
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	47

3.10 Descripción del efecto que pueda tener el volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	47
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	47
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	50
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	47
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Páginas
GOBIERNO	
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	12
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	12
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	12
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	21
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	16,17
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	22
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	22

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	35,49
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	49
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	21
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	21
Dimensión económica	Páginas
Desempeño económico	
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	11
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	31
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibe ayuda del gobierno.
Impacto económico indirecto	
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	35-37
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	38,39
Dimensión ambiental	Páginas
Energía	
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	44,45
Agua	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nuestras oficinas se localizan en La zona urbana cuya fuente de agua es municipal.

Biodiversidad	
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Nuestras oficinas se localizan en terrenos urbanos por lo que no impactan en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
Productos y servicios	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	43-45
Cumplimiento normativo	
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se reportan multas ni sanciones por este concepto.
Dimensión social: prácticas laborales y ética en el trabajo	
Empleo	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	25,26
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	25,26
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	31
Relaciones empresa/trabajadores	
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	No contamos con un acuerdo colectivo.
Salud y seguridad en el trabajo	
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	30
Formación y educación	
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	27,28
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	28,29
Diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	25,26

LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	A mismo puesto y obligaciones, mismo salario entre hombres y mujeres.
Dimensión social: derechos humanos	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	17
Abolición de la explotación infantil	
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Nuestra actividad de negocio requiere de personal altamente calificado por lo que el riesgo de explotación infantil es prácticamente nulo.
Dimensión social: sociedad	
Comunidad	
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	35-37
Corrupción	
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anticorrupción de la organización.	17
Política pública	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No se reporta participación en esta clase de actividades.
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se reportan esta clase de aportaciones.
Comportamiento de competencia desleal	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se reportan acciones por estas causas.
Cumplimiento normativo	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se reportan multas ni sanciones por este concepto.

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

Guy Carpenter

Tomas Sanvicente/Guillermo Castro/Katuska Hernández
Insurgentes Sur 1898 Piso 9
Col. Florida
C.P. 01030
México, D.F.
Tel. 9140 7000
tomas.sanvicente@guycarp.com
guillermo.castro@guycarp.com
katuska.hernandez@guycarp.com
www.guycarp.com

Marsh

Claudia Ullivarri/Carlos Cervantes
Paseo de la Reforma 505 pisos
10-14
Edificio Torre Mayor
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
México D.F.
Tel. 59991900
claudia.ullivarri@marsh.com
carlos.cervantes@marsh.com
www.marsh.com.mx

Mercer

Laura Gómez/Andrea Adell
Paseo de la Reforma 505 pisos
11 y 12
Edificio Torre Mayor
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
México D.F.
Tel. 59991900
laura.gomez@mercer.com
andrea.adell@mercer.com
www.mercer.com.mx