

# 8<sup>VO</sup> INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## MÉXICO 2018





# ÍNDICE



Mensaje de los Directores

3



Alcance del Informe

5



Materialidad y grupos de interés

7



1. Nuestro negocio

10



2. Comunidad

20



3. Medio ambiente

33



4. Colegas

39



Premios, reconocimientos  
y alianzas

52



Datos de contacto

53



Anexos

54

# MENSAJE DE LOS DIRECTORES



## MENSAJE DE LOS DIRECTORES

### ESTIMADOS LECTORES:

Nos sentimos muy orgullosos por dar continuidad a nuestro Reporte de Responsabilidad Social MMC México 2018, que este año también hace patente el esfuerzo y el compromiso de las cuatro empresas que conforman Marsh & McLennan Companies con la responsabilidad social empresarial y los ámbitos que la componen: económico, social y medioambiental.

Nuestro compromiso en Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman se refleja en las acciones que realizamos durante este año para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés: mejoramos y apoyamos el negocio de nuestros clientes, dimos certeza económica a nuestros accionistas, apoyamos a nuestros colegas y trabajamos en mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que servimos a través de organizaciones aliadas en temas de educación, ayuda humanitaria y atención en desastres naturales, primordialmente.

Consolidamos esfuerzos en construir comunidades resilientes a través del voluntariado enfocado en la mentoría, atención y prevención de riesgos y reconstrucción, lo cual nos permite fortalecer nuestra cultura corporativa y aumentar el compromiso de nuestros colegas, cuyo nivel de organización y respuesta crece cada año.

Durante 2018, alcanzamos 3,675 horas de trabajo en la comunidad gracias a la entusiasta participación de nuestros voluntarios. Además, este año lanzamos nuestro proyecto de Comunidad Escolar Resiliente, en alianza con Cruz Roja, el cual busca dotar de habilidades y capacidades a los planteles escolares del país para hacer frente a los riesgos presentes en su entorno.

Asimismo, somos conscientes de la importancia de preservar el medio ambiente y la responsabilidad que tenemos de contribuir en la protección del mismo para las generaciones futuras.

Como parte de nuestro programa de cuidado al medio ambiente, nos enfocamos en reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> con nuestros programas de ecoeficiencia que buscan consolidar una cultura sustentable a través del ahorro de electricidad, uso eficiente del transporte, así como reducción y reciclaje de papel y otros materiales. Este año logramos una reducción del 17% en el consumo de papel vs. 2017.

De igual forma, en MMC celebramos la diversidad y la riqueza de ideas que representa por lo que buscamos brindar espacios seguros a nuestros colegas para que puedan expresarse libremente.

Todo esto es posible gracias al apoyo invaluable de todos los que formamos parte de MMC: nuestros inversionistas, clientes, socios de negocio, y nuestros colegas quienes son ejemplo de entrega y compromiso.

Expresamos nuestro sincero reconocimiento a todos ustedes, a quienes invitamos a compartir con nosotros sus reflexiones y comentarios sobre este informe.

# 3,675

horas de trabajo voluntario

Remigio Noriega González de León

*Director General*



Alfredo Honsberg

*Director General*



André Maxnuk

*Director General*



Francisco Javier Gil Ramírez

*Office Leader México*





# ALCANCE DEL INFORME



## ALCANCE DEL INFORME

El 8° Informe de Responsabilidad Social Empresarial de MMC 2018 es una publicación anual de Marsh, Guy Carpenter, Mercer, y Oliver Wyman en México, en donde se reportan los logros obtenidos del 1° de enero al 31 de diciembre en las tres esferas de la responsabilidad social que nos ocupan: económica, social y medioambiental.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este informe abarca datos, iniciativas y logros de las cuatro empresas que conforman el grupo Marsh & McLennan Companies (MMC) establecido en México: Marsh, Brockman y Schuh Agente de Seguros y de Fianzas S.A. de C.V., Marsh & McLennan Servicios, S.A. de C.V., Guy Carpenter México Intermediario de Reaseguro S.A. de C.V., Mercer Human Resource Consulting S.A. de C.V., y Oliver Wyman Servicios S. de R.L. de C.V.

### ESTÁNDARES

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares de GRI.

Asimismo, hacemos referencia a los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual Marsh y Mercer están adheridos desde 2012, y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los que contribuimos con acciones específicas.

### METODOLOGÍA

La información fue recabada por las áreas de responsabilidad social de Marsh, Mercer, Guy Carpenter y Oliver Wyman, con datos proporcionados por las unidades de negocio involucradas en su gestión y revisada por expertos en la materia, para asegurar que el contenido fuera bastante y suficiente para representar las actividades y resultados de nuestras empresas.

### CONTENIDO

Los contenidos del Informe están basados en el análisis de materialidad que realizamos con las encuestas realizadas a nuestros colaboradores, y el análisis del entorno de nuestra industria, así como en las prioridades establecidas en nuestra estrategia de responsabilidad social. De igual manera, nos basamos en los principios de calidad y de contenido del GRI.



# MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS



## MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

En Marsh & McLennan Companies mantenemos comunicación permanente con todos nuestros grupos de interés para conocer y priorizar sus necesidades en torno a nuestras actividades de negocio.

El diálogo que sostenemos con nuestros grupos de interés: colegas, clientes, accionistas y comunidades es abierto y se rige bajo los principios de corresponsabilidad, honestidad, transparencia y beneficio mutuo.

Estos son los canales de comunicación con los que contamos para recibir su opinión y comentarios:

### Internos



#### COLEGAS

Trabajamos día con día para ofrecer un buen ambiente laboral y permitir que nuestros colaboradores puedan desarrollarse profesionalmente.



#### CLIENTES

Ofrecemos soluciones de alta calidad con una actitud de servicio.



#### ACCIONISTAS

Realizamos nuestras tareas de negocio generando valor de manera honesta y transparente.



#### Mecanismos de diálogo y comunicación

Intranet, correo electrónico, reuniones internas, buzón de sugerencias, encuesta de clima laboral, tableros de comunicación interna, tableros electrónicos, participación en actividades de responsabilidad social, encuesta de opinión de RSE.

Encuestas y entrevistas de servicio al cliente, pláticas y reuniones cotidianas, correo electrónico, Informe Financiero Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial, página web, redes sociales, eventos presenciales y en línea, y prensa.

Informe Financiero Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

### Externos



#### SOCIOS DE NEGOCIO/PROVEEDORES

Contratamos y pactamos con empresas locales que coadyuvan a lograr nuestros objetivos de negocio.



#### COMUNIDAD

Apoyamos y buscamos caminos para elevar la calidad de vida de nuestras comunidades.



#### REGULADORES

Trabajamos de la mano con instituciones gubernamentales para contribuir a que nuestro sector se conduzca manera ética y coordinada.



#### Mecanismos de diálogo y comunicación

Reuniones regulares, correo electrónico, participación en actividades de responsabilidad social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Reuniones periódicas, visitas in situ, proyectos conjuntos y a través de organizaciones especializadas.

Eventos, reuniones, circulares y acuerdos.



## MATERIALIDAD Y ASUNTOS RELEVANTES

El contenido de nuestro informe 2018 está sustentado en el análisis de materialidad que realizamos para determinar los asuntos que son relevantes para nuestros grupos de interés.

Para llevarlo a cabo, consideramos las siguientes encuestas y evaluaciones que arrojaron sus inquietudes y opiniones:

- » **Clientes: Evaluación de servicio al cliente**
- » **Colegas: Colleague Engagement Survey y Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial**

Como complemento realizamos un comparativo del sector para conocer los estándares del mismo en materia de sostenibilidad.

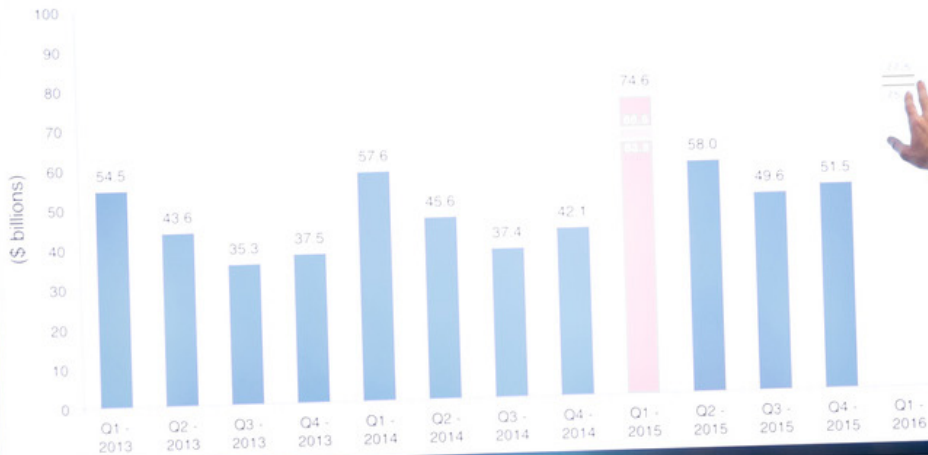
Durante el proceso de análisis se selecciona, jerarquiza y valida los asuntos relevantes para la empresa y sus grupos de interés, reportando las acciones que emprendimos durante el año para cumplir con nuestros compromisos de responsabilidad social.

Asuntos relevantes 2018

- » **Ética y bienestar**
- » **Riesgos medioambientales (cambio climático y desastres naturales)**
- » **Beneficios y salud para empleados**
- » **Riesgos cibernéticos**
- » **Comunidades resilientes**



# 1. NUESTRO NEGOCIO





## MARSH & MCLENNAN COMPANIES

El grupo Marsh & McLennan Companies es el 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. Marsh & McLennan Companies tiene unos ingresos anuales superiores a los 14,000

millones de dólares y cotiza en las bolsas de Chicago, Nueva York y Londres (NYSE: MMC). Además, es líder mundial de su sector, según acreditan los rankings de Business Insurance y Best's Review, y la empresa n° 212 del mundo según el ranking Fortune 500.



Nuestro negocio consiste en proteger la vida y los medios de vida de las personas, al tiempo que permite el crecimiento y la innovación, a menudo en las áreas que más lo necesitan. Aplicamos nuestras habilidades profesionales y las energías de nuestros 65,000 colegas a las comunidades que nos rodean.

## SERVICIOS DE MARSH & MCLENNAN COMPANIES EN MÉXICO

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS



#### MARSH, BROCKMAN Y SCHUH AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS S.A. DE C.V.

Líder global en corretaje de seguros, fianzas y administración de riesgos, esta compañía hace equipo con los clientes para definir, y dar soluciones innovadoras específicas para la industria, diseñando programas a la 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 sobresegurado. Para más información sobre los productos y servicios de Marsh en México, visite: [www.marsh.com.mx](http://www.marsh.com.mx)



#### GUY CARPENTER MÉXICO INTERMEDIARIO DE REASEGURO S.A. DE C.V.

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](http://www.guycarp.com)

#### MERCER HUMAN RESOURCE CONSULTING S.A. DE C.V.

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



#### OLIVER WYMAN SERVICIOS S DE R.L. DE C.V.

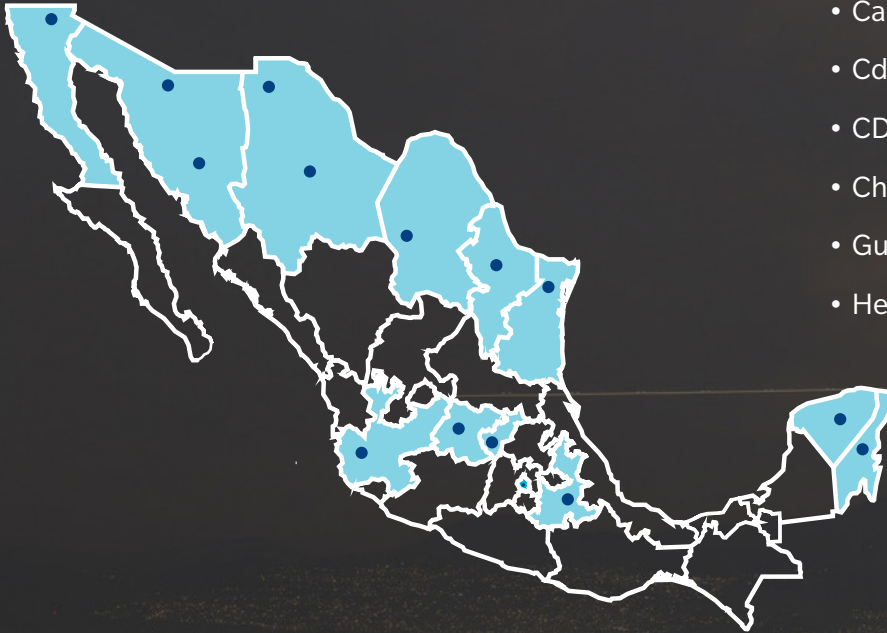
Firma líder en consultoría de gestión global que combina el conocimiento profundo de la industria con experiencia especializada en estrategia, operaciones, gestión de riesgos, y la transformación de la organización. Unos 3,700 profesionales de la firma ayudan a los clientes a optimizar sus negocios, mejorar sus operaciones y perfil de riesgo, y acelerar su rendimiento de la organización para aprovechar las oportunidades más atractivas. Para más información sobre los productos y servicios de Oliver Wyman, visite: [www.oliverwyman.com](http://www.oliverwyman.com)



### CONSULTORÍA



## NUESTRAS OFICINAS EN MÉXICO



- Cancún, Q. Roo.
- Cd. Juárez, Chih.
- CDMX
- Chihuahua, Chih.
- Guadalajara, Jal.
- Hermosillo, Son.
- León, Gto.
- Mérida, Yuc.
- Mexicali, B.C.
- Monterrey, N.L.
- Nogales, Son.
- Puebla, Pue.
- Querétaro, Qro.
- Reynosa, Tam.
- Tijuana, B.C.
- Torreón, Coah.

---

Marsh & McLennan Companies reúne diferentes empresas y diversos talentos para cambiar lo que es posible para nuestros clientes, sus industrias y la sociedad. Podemos prometerle desafíos extraordinarios, colegas extraordinarios y la oportunidad de marcar la diferencia.

---

## PROPÓSITO Y GOBIERNO CORPORATIVO

En Marsh & McLennan Companies vamos más allá de cumplir con la legalidad en todas nuestras operaciones. El éxito de nuestro negocio depende de la confianza en todas nuestras relaciones con clientes, aseguradores, accionistas, colegas y con la sociedad.

Nuestra reputación como empresa íntegra y ética es nuestro activo más valioso: todos los profesionales que trabajamos en Marsh & McLennan Companies seguimos los principios de nuestro código de conducta: The Greater Good para desempeñar todas nuestras actividades profesionales



### HACEMOS LA DIFERENCIA EN LOS MOMENTOS QUE IMPORTAN

Todas las empresas que formamos el grupo Marsh & McLennan Companies compartimos un propósito común: generar un impacto positivo en los negocios, personas y sociedades en las que servimos.

Para lograr nuestro propósito mantenemos estos compromisos que guían nuestro trabajo:



#### 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

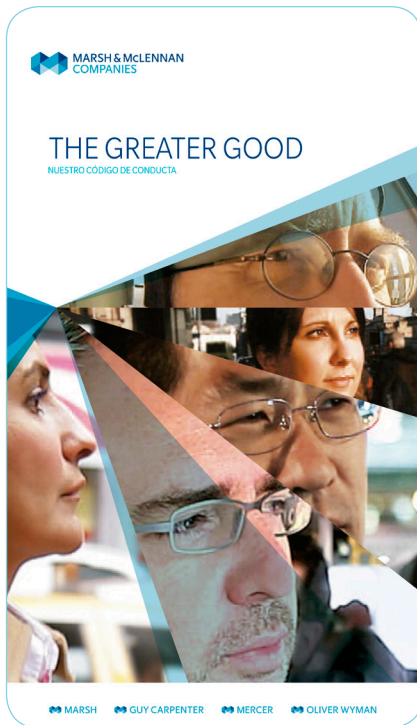


#### VIVIMOS NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Actuando con integridad y esforzándonos en mejorar nuestro entorno

Nuestra reputación como empresa íntegra y ética es nuestro activo más valioso. Estamos comprometidos con la integridad de todo lo que hacemos, construyendo relaciones de confianza con nuestros clientes, accionistas, comunidad y entre nosotros.





## CÓDIGO DE CONDUCTA

El código de conducta The Greater Good, ha pasado a formar parte de la filosofía clave de la empresa. El código ofrece orientación con respecto a las cuestiones legales, éticas y de riesgos que encontramos en nuestro trabajo, y nos ayuda a considerar de qué manera nuestras acciones afectan los intereses más amplios de nuestros colegas, clientes, accionistas y comunidades, en especial cuando la forma correcta de actuar podría no ser clara.

The Greater Good describe las normas de conducta que se aplican a todos los colegas y que no son negociables, relacionando nuestros principios de ética con situaciones y desafíos de la vida real en la cotidianidad del trabajo.

Es por eso que en MMC esperamos que los colegas de todos los niveles de nuestra organización se comporten de una manera que refleje los más altos estándares éticos y profesionales en todo momento.

 Puede descargar una copia de nuestro Código de Conducta en nuestra página: [www.mmc.com/about/code.php](http://www.mmc.com/about/code.php)

Actuamos con integridad  
En MMC cada uno de nosotros nos responsabilizamos individualmente por actuar con integridad en todo momento, aunque esto signifique hacer elecciones difíciles. Éste es el principio que constituye la base de actuar por el bienestar mayor

Como parte de la constante capacitación que nuestros colegas reciben, en 2018 se realizaron los siguientes cursos para actualizar a nuestros colegas en la certificación del Código de Conducta:

- » El plan de Certificación Anual de Conocimientos de Compliance, incluyó los siguientes temas:
  - Límites de Responsabilidad
  - The Greater Good
  - Políticas Corporativas
  - Transparencia
  - Prevención de lavado de dinero
  - Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF)
  - Prevención de Errores y Omisiones y Protección de datos
  - Confidencialidad de la información
  - Sanciones comerciales
  - Respeto en el ámbito laboral
  - Anticorrupción y antisoborno
  - Cumplimiento de prácticas antimonopolio y comerciales
- » Los cursos de recertificación del código de conducta “The Greater Good” en Careerlink incluyeron un nuevo módulo “Choose your path”.
- » En OW se impartió el curso Risk Mindfulness a todos los nuevos ingresos, cuyo objetivo es tomar conciencia del cuidado y manejo de la información de la firma.



## BUENAS PRÁCTICAS EN TORNO A LA ÉTICA EN EL NEGOCIO

Día Mundial contra la corrupción: Para conmemorar esta fecha tan significativa, nuestro Comité de Ética organiza una campaña especial el día 9 de diciembre con la que reiteramos nuestro compromiso anticorrupción en todos los niveles de la compañía.

Campaña “Uso eficiente de nuestros mecanismos de denuncia”: mantenemos informados de manera permanente a nuestros colegas para que sepan a quién acudir en caso de tener alguna duda/queja/comentario sobre situaciones difíciles a los que se enfrentan a diario en su trabajo.

**UNIDOS CONTRA  
LA CORRUPCIÓN**



En MMC  
fomentamos la  
cultura  
anticorrupción y  
antisoborno para  
prevenir, identificar y  
en su caso sancionar  
actos que falten a  
nuestra ética  
empresarial.

Nuestros medios de denuncia por faltas al Código de Conducta están disponibles para todos nuestros colegas a nivel mundial:

- » **Hotline:** Servicio seguro y gratuito que opera las 24 horas del día a nivel mundial. Todos los asuntos denunciados son remitidos a los departamentos apropiados dentro de la organización para su investigación y resolución.
- » **☎** Marcando **01 800 288 28 72** un especialista de acuerdo al idioma seleccionado atenderá la consulta realizando algunas preguntas para después enviar un reporte al área encargada.
- » **Otra opción se encuentra en la página de Internet:** <https://mmnceuhotline.alertline.com> y completar el proceso.
- » **Atención directa con nuestro Oficial de Cumplimiento y área legal,** de esta forma nuestros colegas informan de manera segura y confidencial cualquier inquietud que tengan sobre comportamientos que podrían ser ilegales, poco éticos o que violen nuestras políticas.



## GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo Directivo de Marsh & McLennan Companies México se rige por los más altos estándares de ética, integridad y profesionalismo. A su vez, el Gobierno Corporativo establece las directrices de la organización; así como sus funciones, estructura y compensaciones, entre otros.

El Consejo Directivo sólo tiene alcance a nivel nacional y está integrado por directores y accionistas de nuestras empresas en México, son ellos quienes a su vez eligen al Director y a los integrantes del Comité Ejecutivo que dirigen los negocios y la gobernabilidad de la empresa. Para llevar a cabo la elección se debe cumplir con los términos y estándares de independencia, y con lo cual se verifica que las personas elegidas no tengan vínculos materiales directos o indirectos con la empresa.

El Consejo actualmente está conformado por 12 miembros, incluyendo al Director General (CEO por sus siglas en inglés).

El Comité Ejecutivo es el responsable del Gobierno Corporativo de nuestra organización. Está conformado

por al menos tres Directores independientes y se reúnen cuando menos 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.

El Consejo Directivo cuenta con cuatro comités que lo apoyan en sus funciones:


COMITÉ DE AUDITORÍA

COMITÉ DE COMPENSACIONES

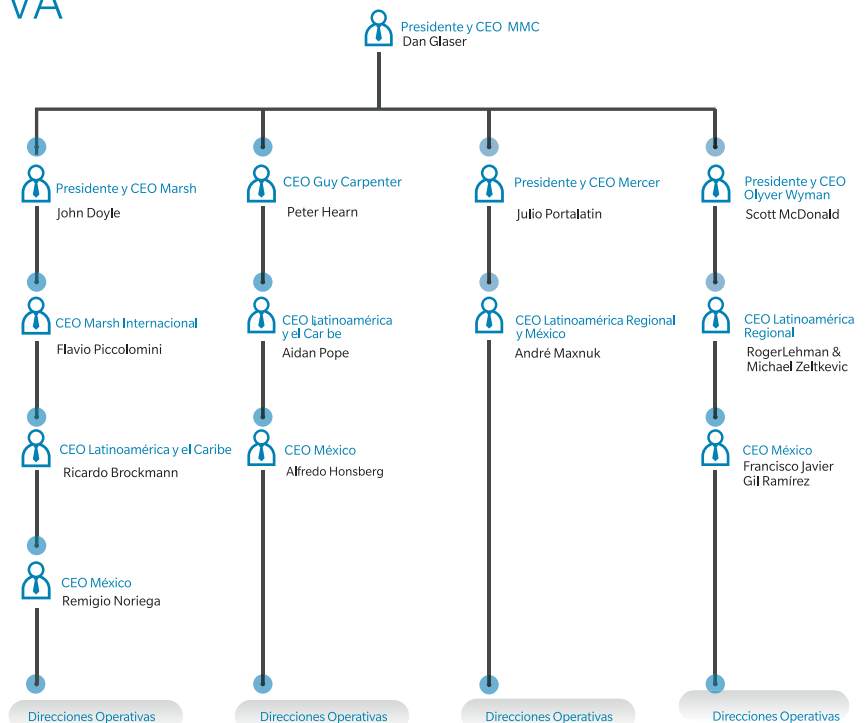
COMITÉ DE DIRECTORES Y GOBIERNO

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Cada uno de estos comités cuenta con sus propios estatutos que regulan su funcionamiento.

 Más información sobre nuestro Gobierno Corporativo, o para descargar una copia en español, visite nuestra página: [www.mmc.com/about/governance.php](http://www.mmc.com/about/governance.php)

## ESTRUCTURA OPERATIVA



## ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

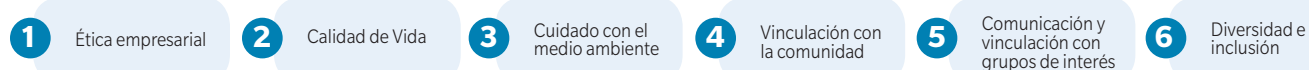
La ciudadanía corporativa es una parte fundamental de nuestro compromiso de actuar por un bien mayor, y también es un asunto de negocios.

Nuestra política de ciudadanía corporativa es la base de nuestra estrategia de Responsabilidad Social en MMC que facilita nuestro negocio y nos conduce hacia un crecimiento sostenible en tres líneas de acción:

- » Responsabilidad social: nuestras acciones en comunidades y el involucramiento de los colegas en estos esfuerzos.
- » Diversidad e inclusión: nuestro compromiso por fomentar un ambiente de trabajo incluyente y de alto rendimiento basado en la excelencia, el respeto y la dignidad.

- » Sustentabilidad: nuestro compromiso con prácticas amigables con el medio ambiente tanto en nuestras operaciones como en nuestro trabajo con clientes para asesorarlos sobre sus retos ambientales.

Como parte de la consolidación de nuestro programa de Responsabilidad Social en México, nuestros esfuerzos se han enfocado en seis ámbitos clave:

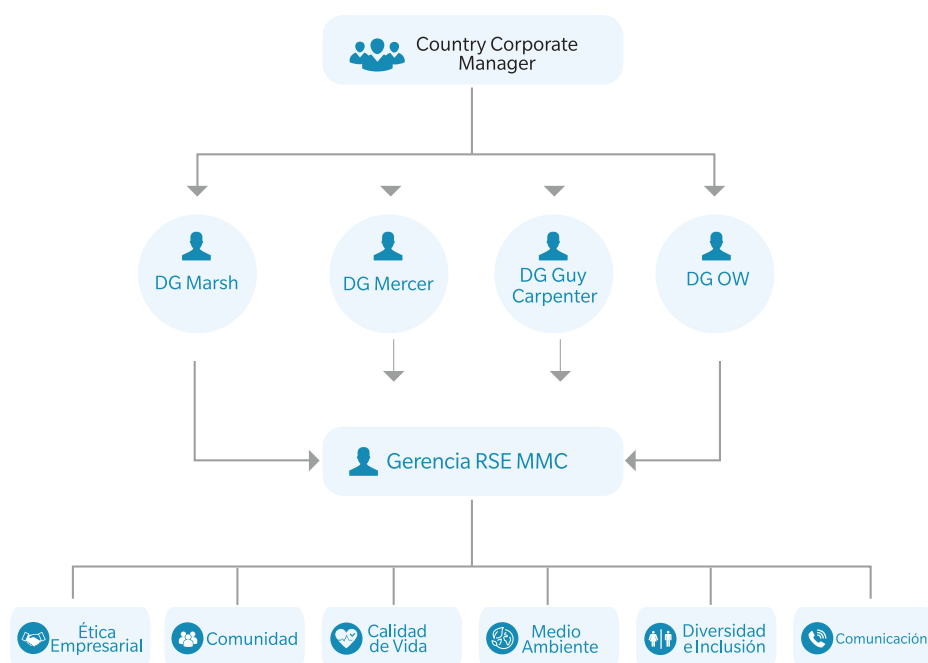


📞 Más información sobre la Política de Ciudadanía Corporativa de Marsh & McLennan Companies visite: <http://www.mmc.com/publications/mmc-corporate/corporate-citizenship-report.html>

## ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE RSE

Los Comités de Responsabilidad Social de Marsh, Guy Carpenter, Mercer, y Oliver Wyman son los responsables de diseñar, ejecutar y evaluar la estrategia de RSE y están integrados por colegas de todas las áreas y todas las compañías del Grupo.

La función de la Gerencia de RSE es impulsar las iniciativas de cada uno de los ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa con la supervisión del Country Corporate Officer.







## BUENAS PRÁCTICAS INVOLUCRANDO A NUESTRA CADENA DE VALOR

En MMC somos socialmente responsables involucrando a nuestra cadena de valor.

» En 2018 Marsh apoyó a su proveedor de servicios de tecnología KNEOS, para obtener por tercera ocasión la postulación al Distintivo ESR. Este apoyo consistió en darle una beca de inscripción a dicho reconocimiento y asesoría por parte del área de RSE de nuestra empresa.

» Bazar Navideño con Causa: con esta iniciativa promovemos el consumo justo y responsable y el apoyo a pequeños proveedores locales.

En el año 2018, las grandes ideas para tus Navidad, todos hechos de forma socialmente responsable involucrando a nuestros proveedores y cooperativas, por lo que apoyamos el comercio justo y la economía local.

Revisa las propuestas que encontrarás:

» Los regalos navideños para nuestro Comité de RSE fueron adquiridos con la Fundación John Langdon Down, que brinda atención educativa, médica y psicológica a niños, adolescentes y adultos con Síndrome de Down y sus familiares.

» Somos parte de la Red de Empresas de AT&T la cual incluye a compañías de diferentes sectores y tamaños para el intercambio de buenas prácticas.

» Taller de fortalecimiento de ONG's: Este año organizamos un taller de fortalecimiento para ONG's con el objetivo de presentarles herramientas prácticas como el marco teórico, articulación de objetivos a corto y largo plazo, modelos doble y triple de impacto ambiental y social.

Naluum	Aromaterapia	Facebook Naluum aromas que curan
Braveheart Collective	Arte Otomi y Huichol	www.braveheartcollective.com
Cerrando el Ciclo	Joyería hecha a base de vidrio	www.cerrandoelciclo.org
Viveros Sirena	Terrarlos y cactáceas	Facebook: Viveros sirena
Artesanos de Morelos	Zapatos artesanales	Facebook: Huarache artesanal Jojutla
Casa de las Mercedes	Regalos varios	Facebook: Casa de las Mercedes
Santa Rosa	Alfajores tradicionales	Facebook: Alfajores Santa Rosa
Aromas de la Tierra	Alimentos orgánicos	
Raiz del Valle	Productos veganos	Facebook: Raiz del Valle

¡Te deseamos unas felices fiestas!



## 2. COMUNIDAD



## COMUNIDAD

Marsh & McLennan ofrece a nuestros colegas la oportunidad de trabajar con personas extraordinarias y abordar algunos de los mayores desafíos que presenta la sociedad en su conjunto.

A través de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa, también capacitamos a nuestra gente para hacer una diferencia significativa en las comunidades donde vivimos.

Nuestras iniciativas están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de la ONU, con los que estamos comprometidos, y se centran en la educación, la preparación y recuperación ante desastres para mejorar nuestras comunidades a través de programas de voluntariado, asociaciones sin fines de lucro y respuesta ante desastres.

En México, nuestro compromiso de colaborar para mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que servimos está enfocado en tres áreas de acción:



Apoyo a la Educación



Construcción de Comunidades Resilientes



Voluntariado basado en habilidades y probono

Nuestros programas de apoyo a la comunidad fortalecen nuestra cultura corporativa, aumentando el compromiso de nuestros colegas, quienes desarrollan nuevas habilidades para conectar con otros colegas y con su comunidad.

### NUESTROS PROGRAMAS SOCIALES

En MMC buscamos hacer la diferencia en los momentos que importan, y en este sentido nuestros programas sociales apoyan procesos educativos y de emprendimiento, así como de reconstrucción como son las comunidades escolares resilientes.

Organizaciones con las que colaboramos, entre otras:





## COMUNIDAD ESCOLAR RESILIENTE

Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, es el objetivo principal del ODS 11, el cual tiene entre sus metas principales para el año 2030, reducir de forma significativa el número de muertes y de personas afectadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua; haciendo especial hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones vulnerables

De acuerdo a la ONU, el 50% de la población mundial vive en ciudades y se contempla un crecimiento sustancial de la población urbana para las próximas décadas. Asimismo, un promedio de 102 millones de personas se ven afectadas cada año por inundaciones, 37 millones por ciclones, huracanes o tifones y cerca de 336 mil por deslizamientos de tierras; de ahí la importancia de contar con nuevas herramientas y enfoques para apoyar el fortalecimiento de gobiernos locales y ciudadanos para una mejor protección de los recursos humanos, económicos y naturales de las comunidades y ciudades.

La resiliencia de una sociedad tiene que ver con sus capacidades de predecir, o en su caso, afrontar y

recuperarse de una crisis, que puede producirse de manera progresiva en el tiempo, o caso contrario, manifestarse como una catástrofe repentina como terremotos, accidentes, inundaciones, o cualquier otro siniestro que represente una amenaza.

En Marsh compartimos la visión de entender la resiliencia como un proceso y no como un resultado en sí mismo:

*“La resiliencia frente a los desastres tiene que ver más con las capacidades de recuperación que de resistencia, más con la adaptación que con la mitigación del riesgo”.*

(Foro Global sobre Resiliencia Comunitaria, Cali, Colombia, 2014).



Nuestros esfuerzos de RSE se enfocan en construir comunidades resilientes a través de la mentoría, atención a desastres y reconstrucción.

Celebrando el Día Internacional para la Reducción de Desastres se invitó a nuestros colegas a participar en la conferencia "¿Cómo convertirnos en personas resilientes?" y a asistir al taller "Caja de auxilio familiar" con la finalidad de concientizar y preparar a nuestros colegas y sus familias ante cualquier eventualidad.

En conmemoración de los sismos sufridos en septiembre de 2017, realizamos una actividad de mejoramiento de infraestructura escolar en el Centro Comunitario Tepeximilpa beneficiando a una población escolar.

## PROYECTOS EN ALIANZA 2018

### Alianza Fondo Unido

En 2018 concluyó nuestro proyecto en alianza con Fondo Unido, IAP, y el Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales, A.C. (Cadena) donde se conjuntaron esfuerzos de alto impacto enfocados en fortalecer el tejido social y promover la creación de escuelas resilientes ante posibles desastres como terremotos, accidentes, inundaciones, o cualquier otro siniestro que represente una amenaza para la comunidad. Algunos de los principales resultados de impacto en los ejes de prevención, atención y recuperación fueron:

#### Prevención

- » Los alumnos y personal del internado ya saben qué hacer en situaciones de emergencia.
- » Se conocen las áreas seguras del internado.
- » Se cuenta con una brigada capacitada en diferentes temas.

#### Atención

- » El personal que sí está capacitado puede orientar a los demás.
- » Existe comunicación entre los equipos.
- » Hay una mejor coordinación y disposición de ayuda.

#### Recuperación

- » Se logra retomar la rutina después de los incidentes.
- » La alianza permite la aportación especializada por parte de cada aliado, lo que amplía sus beneficios.
- » Apoyo institucional para tener herramientas.

### Alianza con Cruz Roja

Como parte del crecimiento del programa de inversión social de Marsh que busca dotar a la comunidad escolar de todos los conocimientos necesarios para responder ante una emergencia, también nos hemos aliado con la Cruz Roja Mexicana para aumentar el impacto social de este proyecto y conjuntar la experiencia de ambas instituciones en la prevención y atención a desastres.

Dentro de las actividades del proyecto, los equipos de Marsh Risk Consulting y Cruz Roja Mexicana identificaron a una escuela secundaria técnica en Jojutla, Morelos, uno de los municipios más afectados por los sismos de 2017, para llevar a cabo la capacitación de la comunidad escolar.

Los objetivos específicos que trabajamos son los siguientes:

1. Enfrentar emergencias y/o desastres, permitiéndoles responder ante esas situaciones fomentando estrategias de preparación, prevención y mitigación.

2. Promover estilos de vida saludables, a nivel personal y de su entorno, que puedan ser adoptados con base en las necesidades y resultados del diagnóstico del plantel.

3. Promover el desarrollo de habilidades para la mejora de la convivencia a través de prácticas inclusivas que favorezcan la cohesión social del entorno escolar.

Esto nos permite ofrecer soluciones tangibles a las problemáticas sociales desde el ámbito individual y colectivo.

## APOYO A EMPRENDEDORES

### Alianza Junior Achievement

Nuestros programas con Junior Achievement van enfocados en preparar a los jóvenes al mundo laboral.

Gracias al programa “Socios por un Día”, ofrecemos a los estudiantes una oportunidad única: visitar un ambiente de trabajo profesional y tener una percepción de cómo encontrar y mantener una carrera exitosa de la mano de nuestros voluntarios.

- » Durante el mes global del voluntariado realizamos 3 programas de “Socios por un día” en nuestras oficinas de CDMX, Monterrey y Guadalajara.
- » Además, realizamos un taller de “Parque Financiero Impulsa” donde logramos introducir a los jóvenes del CONALEP Santa Fe a una adecuada planificación de sus recursos financieros a partir de una historia de vida.
- » Chicos de preparatoria acudieron a las oficinas de Mercer para recibir consejos sobre las carreras que podrían elegir

---

Ofrecemos a los jóvenes la oportunidad de visitar nuestras oficinas y aprender cómo desarrollar una carrera profesional exitosa.

---



---

Trabajamos con y para las mujeres compartiendo conocimientos y habilidades empresariales durante un año con emprendedoras de distintas partes del mundo.

---

### Alianza con Cherie Blair Foundation

En Marsh & McLennan Companies somos conscientes del enorme potencial económico que aún queda por explotar, particularmente en los emprendimientos liderados por mujeres. Es por ello, que trabajamos de la mano con Cherie Blair Foundation for Women, donde los colegas tienen la oportunidad de compartir sus conocimientos y habilidades empresariales durante un año con emprendedoras de distintas partes del mundo.

Durante 2018 nuestros colegas en México fueron parte de este programa participando en distintos proyectos, participando en conjunto con mujeres de África.



## OTRAS ALIANZAS

### Convenio con el INEA: otro apoyo a la comunidad

Continuamos participando con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) con el objetivo de apoyarlos en su campaña de alfabetización nacional. Este acuerdo incluye el extra de que por cada 10 educandos incorporados a los servicios educativos del INEA que lleguen referenciados por algún colega de Marsh&McLennan Companies, la empresa donará un bien mueble (como un escritorio, pizarrón, impresora, etc.), para una plaza comunitaria del INEA.



## RECAUDACIÓN DE FONDOS

### Carreras con causa

Desde 2015 llevamos a cabo la iniciativa Ponte en forma por una causa para recaudar fondos. Este programa busca conjuntar la actividad física y el trabajo voluntario. La empresa realiza un donativo por cada colega que participa en la carrera.

Por medio de nuestro programa de Carreras con Causa apoyamos a las siguientes organizaciones:

1. Kardias, A.C.
2. Unidas Contigo, A.C
3. Isla Urbana, A.C.
4. Fundación CIMAB
5. Asociación Hemofilia Siloé, A.C.
6. ProEducación, I.A.P.

### En 2018

- » 115 colegas en total que participaron en este programa en Baja California, CDMX, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Reynosa y Torreón.
- » 417 kilómetros recorridos por nuestros colegas, equivalente a la distancia entre la CDMX y San Luis Potosí.

### Apoyo con sillas de ruedas a personas de escasos recursos

Continuamos la campaña con la Fundación Medical Home para la recolección de abrefáciles que después son intercambiados por sillas de ruedas para personas de escasos recursos.

### Apoyo a tratamiento de niños con cáncer

Durante todo el año tuvimos una campaña de recolección de tapitas PET que posteriormente fueron donadas a la “Alianza Anticáncer Infantil” para costear el tratamiento médico de niños con cáncer.

## OTROS APOYOS A LA COMUNIDAD

### GUY CARPENTER

Se hicieron varias contribuciones para el mejoramiento de la escuela “I. Manuel Altamirano” que apoya la Asociación Hñahñu Batsi Ri Xudi A.C., ubicada en el Municipio de La Palma, de Ixmiquilpan, Hidalgo.



### MERCER

EN 2018 se donaron 95 prendas para el frío para personas en situación de calle. Un grupo de empleados de Mercer salió a las calles a repartirlas.

### OLIVER WYMAN

Con apoyo de la UNESCO, se invitó a zapateros artesanos del país a participar en el Bazar Navideño y de esta forma recaudar fondos para la reconstrucción de sus casas.

Se realizó donación a Casa de las Mercedes: juguetes, artículos de papelería, y 60 bolsas de regalo para cada uno de los habitantes de la casa con artículos de limpieza personal y del hogar, además de alimentos no perecederos.





# VOLUNTARIADO



➤ **BUENAS PRÁCTICAS PROGRAMA DE VOLUNTARIADO**

Nuestros colegas son sorprendentes voluntarios, admiramos a los colegas que desempeñan un papel en sus comunidades y por ello, damos la oportunidad de que puedan apoyar.

Cada una de nuestras oficinas abarca causas locales donde podemos tener el mayor impacto. Los colegas utilizan nuestras oficinas como centros para reunir el apoyo necesario para las causas que los mueven.

Nuestro programa de voluntariado es una de nuestras grandes fortalezas y que nos distingue como ESR.

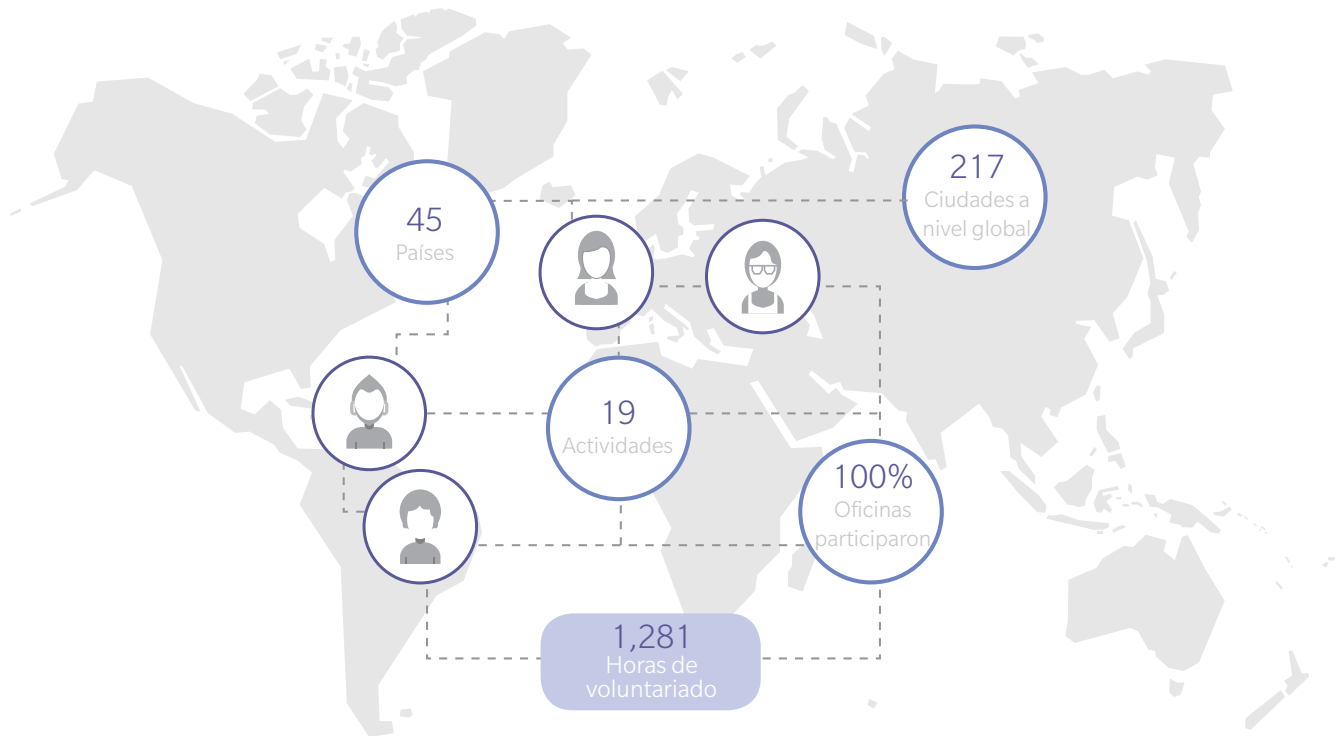
- » En MMC nuestra Política de Día Libre para Voluntariado permite que los colegas cuenten con un día laboral pagado al año para realizar voluntariado en horas de trabajo.
- » Para llevar a cabo nuestra misión contamos también con Volunteer Match, herramienta que nos permite llevar el registro de nuestras actividades y horas de voluntariado.



## ACTIVIDADES 2018

En mayo, a través de nuestra iniciativa Mes Global del Voluntariado promovemos el voluntariado, el trabajo en equipo y el orgullo de formar parte de la familia Marsh & McLennan Companies.

### Mayo: Mes Global del Voluntariado



#### Global Day of Service

Un día para recordar y honrar la memoria de las y los 358 colegas de Marsh & McLennan Companies que fallecieron durante los atentados del 9/11, dedicando el día entero para realizar voluntariado en nuestras comunidades, promoviendo la paz y diversidad.

#### Club de Voluntariado MMC

Es un grupo dentro de MMC que busca promover el propósito de la Compañía de hacer la diferencia en los momentos que importan a través del voluntariado y la colaboración entre colegas que dedican su tiempo, talento y esfuerzo a esta importante labor.

#### Voluntarios del año

Nuestros voluntarios, quienes nos comparten su compromiso y disposición, son el pilar de nuestro programa de Responsabilidad Social y como cada año reconocemos a aquellos voluntarios que tuvieron una participación destacada:

- » Mariana Tello, Oliver Wyman
- » Elizabeth Méndez, Mercer
- » Marianela Escudero, Mercer
- » Carolina Bernal, Marsh
- » María José Marín, Oliver Wyman
- » Cicioltahil del Castillo, Marsh.

## ACTIVIDADES DESTACADAS DE VOLUNTARIADO 2018

Nuestros voluntarios brindan apoyo a organizaciones sin fines de lucro que trabajan en diversas áreas relacionadas con la educación, salud, medio ambiente, mujeres, asistencia social, entre otras.

» El Día del voluntariado 2018, los colegas voluntarios de Guy Carpenter realizaron una jornada para el programa de remozamiento de la escuela primaria “Ignacio Manuel Altamirano” ubicada en la comunidad La Palma, Ixmiquilpan, Hidalgo, pintando los salones de clase, la barda principal y los juegos del exterior del plantel escolar.



» El equipo de voluntarios de Oliver Wyman México participó nuevamente con Casa de las Mercedes, un refugio y hogar temporal que brinda seguridad y apoyo a niñas y adolescentes embarazadas que han sido víctimas de abuso, tráfico y violencia; y que atiende también a bebés abandonados. Este año **34 colegas** sumaron un total de **300 horas** de trabajo realizando diversas actividades manuales simultáneas como pintado de morrales, creación de pon-pons y botellitas sensoriales, entre otras.

Además, un grupo de **12 voluntarios de OW** apoyaron con **140 horas de trabajo comunitario a la organización “Ayúdame a Sonreír ante el Cáncer” (ASAC)**, cuya misión es generar alternativas de bienestar emocional y acompañamiento a través del poder curativo de la risa; realizaron sesiones de capacitación mandatorias en las oficinas de OW MX y directamente en el Hospital Siglo XXI, así como visitas a las áreas de oncología y hematología pediátricas del Hospital la Raza.



## NUESTRO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO 2018



“Las actividades del Club de voluntariado son mi parte favorita de trabajar en MMC, porque puedo poner un granito de arena e impactar la vida de diferentes personas. La satisfacción que recibo al ver la cara de felicidad y la ilusión en los ojos de los niños que visitamos en Casa de las Mercedes es un sentimiento incomparable, o el saber que al plantar un arbolito en las reforestaciones ayudo a disminuir la huella de carbono.”

*María José Marín,  
Asistente administrativa, Oliver Wyman.*



“Estoy orgullosa de ser voluntaria de MMC. Es muy reconfortante contribuir a generar comunidades resilientes aportando tiempo, mano de obra o alegría para reformar sus entornos y ayudar a su economía equipándolos con huertos o deshidratadores. La emoción de las personas al recibir alguna ayuda o beneficio es indescriptible; cada una de ellas me ha dejado un aprendizaje único.”

*Carolina Bernal,  
Especialista de Beneficios, Marsh.*



“Inicialmente empecé a participar en las actividades para hacer algo a favor de quienes requieren un poquito de ayuda. Pero en este tiempo me he sensibilizado de lo que uno puede hacer y recibir a cambio: mucho amor y enriquecimiento espiritual. Hasta que te involucras en estas actividades, te das cuenta de las carencias y formas de vivir diferentes a la tuya, las cuales, no te hubieras detenido a meditar.”

*Elizabeth Méndez,  
Wealth Assistant, Mercer.*



## ASOCIACIONES BENEFICIADAS



## EDUCACIÓN

Asociación	Ubicación
Cherie Blair Foundation	Nacional
Junior Achievement México	CDMX, Monterrey y Guadalajara
Instituto Nacional para la Educación de los Adultos	Nacional
Proeducación I.A.P	CDMX



## MEDIO AMBIENTE

Pronatura México A.C.	CDMX
Isla Urbana A.C.	CDMX
Grupo para Promover la Educación y el Desarrollo Sustentable, A.C.	CDMX



## AYUDA HUMANITARIA

Cruz Roja Mexicana	CDMX
Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Naturales	CDMX
Missing maps	CDMX



## COMUNIDAD

Asociación Mexicana contra el cáncer de mama, A.C.	CDMX
Hñahñu Batsi, A.C.	Hidalgo
Semillas de Vida	Torreón



## COMUNIDAD

Asociación	Ubicación
Casa Hogar Josías y Betania	Reynosa, Tamps.
Fundación Ciudad de la Alegría	Cancun
Fondo Unido México	CDMX
Observa, A.C.	Puebla
Casa del migrante en Juárez A.C.	Ciudad Juárez
Comedor infantil manitas en movimiento	Ciudad Juárez
Escuela Manuel Altamirano Palma	CDMX
Kardias A.C.	CDMX
Casa de las Mercedes	CDMX
Ayúdame a sonreír ante el cáncer	CDMX
Cáritas San Pedro Cholula	Puebla
Asociación Bralí I.A.P.	Querétaro
Centro Juvenil Don Bosco	Nogales
Asociación de Hemofilia Siloé A.C.	Monterrey
Unidas contigo A.C.	Monterrey
Centro de Bienestar infantil	Ciudad Juárez
Casa Hogar Amigo Daniel	León
Instituto Down de Mexicali	Mexicali



# 3. MEDIOAMBIENTE





Nos hacemos responsables de llevar a cabo negocios de una manera que proteja y mejore el estado del medio ambiente para las generaciones futuras.

## MEDIO AMBIENTE

Como empresa global, entendemos que el bienestar de nuestros colegas y empresas, así como el bienestar a largo plazo de la sociedad y la fortaleza de la economía mundial dependen de nuestro compromiso con un entorno sostenible. Es por eso que nos hacemos responsables de conducir negocios de una manera que proteja y mejore la calidad del medio ambiente para las generaciones futuras.

Reducir la huella ambiental general de nuestra empresa y al mismo tiempo apoyar los esfuerzos de gestión de la sostenibilidad de nuestros clientes son nuestras formas más efectivas de lograr y mejorar la sostenibilidad ambiental.

Como resultado, hemos introducido una variedad de prácticas e iniciativas internas para reducir nuestro consumo de energía, el uso de materiales y las emisiones en general.

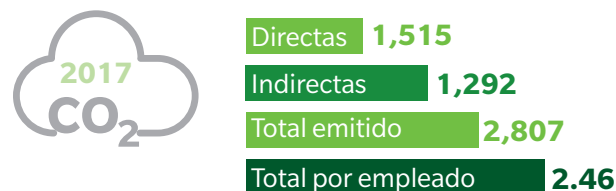
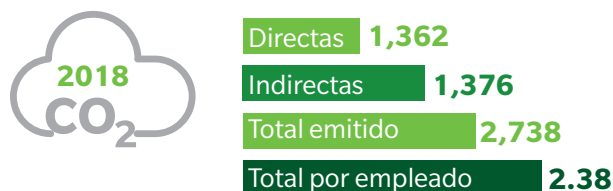
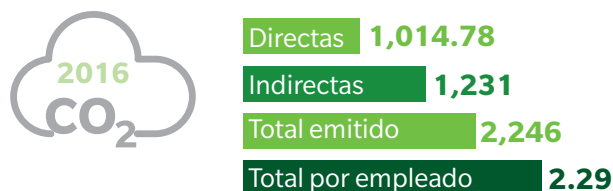
### MEDICIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

Dentro de la empresa, nos enfocamos en reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, y en generar conciencia para una cultura sustentable que impacte no sólo a nuestros colegas sino también a todos nuestros grupos de interés.

Como empresa de servicios, en MMC las fuentes de emisión de CO<sub>2</sub> más significativas son:

- » Emisiones directas: Vehículos propiedad de la empresa
- » Emisiones indirectas: Electricidad y viajes de avión

En 2018 reportamos a nivel grupo



Alcance: Oficinas corporativas y foráneas de Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman.

*Las cantidades están expresadas en toneladas métricas*



## PROGRAMAS DE ECOEFICIENCIA

Este año continuamos consolidando nuestra estrategia de reducción de consumos: ahorro de electricidad, uso eficiente del transporte, así como reducción y reciclaje de papel y otros materiales.

### AHORRO DE ELECTRICIDAD

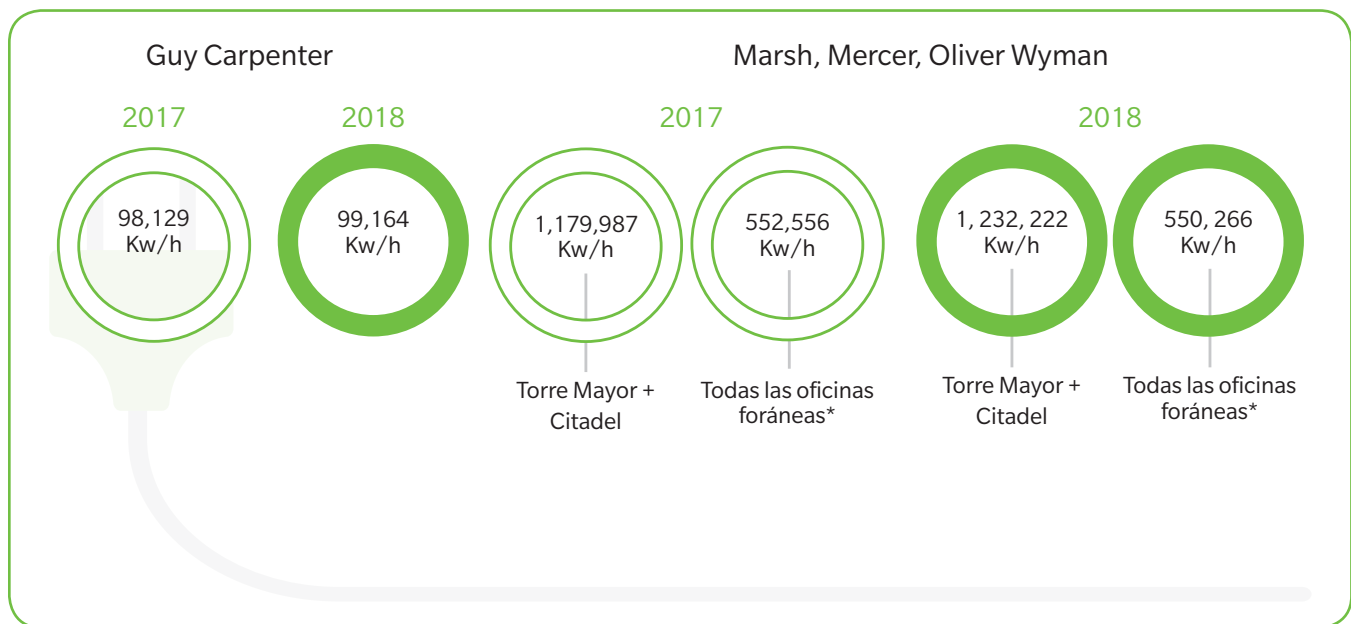
Gracias a la instalación del BMS (Building Management System) en las oficinas de Torre Mayor, Monterrey y Guadalajara, se puede controlar la temperatura de manera automática dentro de las oficinas y áreas abiertas.

Igualmente se instalaron sensores de presencia e intensidad de iluminación con lo cual controlamos el aire acondicionado y el encendido de lámparas, maximizando el uso de iluminación natural.

En Guy Carpenter se hizo el cambio de focos ecológicos por lámparas de LED en las oficinas y se refuerza la concientización del ahorro de luz en las instalaciones a través de comunicados internos.

En todas las oficinas de MMC México fomentamos el ahorro de energía eléctrica con campañas que invitan a nuestros colegas a apagar las luces de las oficinas cuando terminan su jornada.

Desde 2017, se consideran todas las oficinas en México para establecer una base comparativa.



## TRANSPORTE

Juntos seguimos fomentando prácticas que hacen la diferencia:

- » Contamos con una herramienta interna “MMCoride”, la cual sirve para compartir el auto entre colegas de forma segura

## REDUCCIÓN Y RECICLAJE DE PAPEL Y OTROS MATERIALES



### BUENAS PRÁCTICAS RECICLAJE DE PAPEL

Todos en MMC contribuimos para reducir el consumo de papel en nuestros lugares de trabajo:

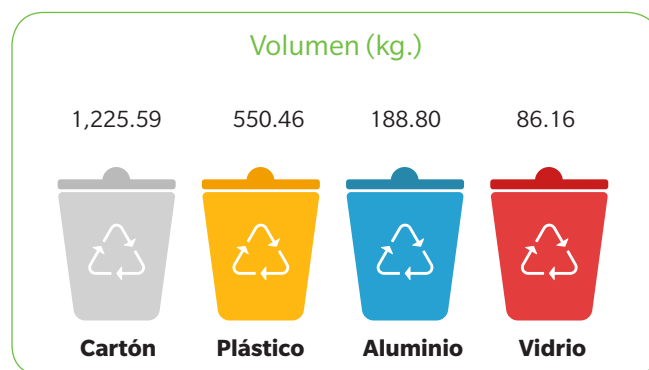
- » A nivel nacional se tiene implementada la funcionalidad de impresión a doble cara
- » En Torre Mayor y Cítedel se tiene implementada la funcionalidad de "Follow-Me Print", para reforzar la política de confidencialidad de la información, reducir el número de impresoras personales y evitar el abandono de trabajos de impresión en los equipos, dicha funcionalidad permite recuperar sus trabajos de impresión en cualquier equipo de la localidad.
- » Nuestra área de operaciones (Art 492 y Registro) eliminó la impresión de documentos de "Artículo 492", "OT's" y "Carta envío" implementando la revisión y envío de forma digital.

Este año logramos una reducción del 17% en el consumo de papel vs. 2017

IT SAVES ENERGY, TREES AND WATER  
IMPROVES AIR QUALITY  
REDUCES HARMFUL WASTE INTO OUR OCEANS

- » Adicionalmente, en MMC reciclamos los cartuchos de tóner, los cuales son entregados a un proveedor para darles una disposición adecuada.
- » Las oficinas de Guy Carpenter y OW cuentan con contenedores para reciclar pilas, las cuales se entregan a la SEMARNAT
- » En OW con la ganancia del reciclaje de latas se compraron 2 botes grandes de basura para fomentar la separación de basura orgánica e inorgánica entre los colegas. Con esta práctica se han ido concientizando para tirar la basura en el contenedor adecuado.

### RESULTADOS DEL PROGRAMA DE RECICLAJE DE MARSH & MCLENNAN MÉXICO:



## OTRAS INICIATIVAS

- » Continuamos con nuestro programa de reforestación en conjunto con Pronatura, donde con el apoyo de nuestros colegas y familiares se plantaron más de 450 encinos en la Comunidad de San Andrés Totoltepec en Ciudad de México, ayudando a mantener las reservas de agua y al ecosistema de nuestras comunidades.



“Para mi es gratificante dar salud y vida al planeta por medio de esta actividad, me permitió conocer a otros colegas y convivir con ellos en otro ambiente; el trabajo en equipo es increíble.

Dar este ejemplo a los jóvenes y niños que nos acompañaron me dejó aún más contenta.”

*Xóchitl Carrasco, Subdirectora de Beneficios, Marsh .*



- » Visitamos el Centro Educativo para el Desarrollo Rural ubicado en la comunidad de Piedra Grande en el Estado de México donde hicimos un recorrido y conocimos a las familias con las que trabajamos. Juntos construimos 2 deshidratadores solares, 4 huertos familiares orgánicos y sembramos 100 árboles frutales para la comunidad.



## EDUCACIÓN AMBIENTAL



### BUENAS PRÁCTICAS

En MMC desarrollamos un programa de educación ambiental que incluye pláticas, talleres y campañas de comunicación que buscan transformar el actuar de nuestros colegas y sus familiares en el cuidado y preservación de los recursos naturales.

Actividades de educación ambiental durante 2018:

- » **Día Mundial sin auto:** Compartimos con nuestros colegas alternativas ecológicas para transportarse.
- » **Rodada MMC:** Con el apoyo de un guía especializado realizamos un recorrido en bicicleta por el Bosque de Chapultepec donde conocimos los lugares más emblemáticos y su historia. Además, disfrutamos de un rally en compañía de nuestros familiares y amigos.
- » **Campañas insumos de oficina:** Durante todo el año se envían comunicados sobre cómo cuidar y aprovechar de manera más eficiente los recursos como papel, electricidad, agua, reciclaje, etc. que utilizamos tanto en la oficina como en casa.
- » **Campaña de reciclaje de PET:** Durante el Día Mundial del Medio Ambiente organizamos una campaña para reciclar PET con nuestros colegas.
- » **Campaña sobre el cuidado del agua:** Durante el año hacemos conciencia con nuestros colegas sobre la importancia de reducir el consumo de agua, así como el impacto que las acciones que tenemos en el desempeño de nuestras actividades tienen en el medio ambiente.
- » **Newsletter GROW:** Los colegas de OW México cuentan con esta publicación, donde se abordan todo tipo de sugerencias para economizar los recursos como la energía eléctrica, así como promover prácticas sustentables de acuerdo a la temporada.
- » Los colegas de OW México también realizaron la proyección de un documental sobre el uso excesivo de plástico con el fin de concientizar sobre sus efectos en medio ambiente.



# 4. COLEGAS



## COLEGAS

La forma de trabajar de Marsh & McLennan es reunir a personas extraordinarias en un entorno laboral gratificante, donde la diversidad y la inclusión es una filosofía de ser e innovar.

MMC da la bienvenida a personas de distintas procedencias, creencias e intereses. Cuanto más diversos son los antecedentes y las experiencias de nuestros colegas, más oportunidades tenemos como empresa.



### BUENAS PRÁCTICAS DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La innovación prospera en una cultura inclusiva. Ya sea que estemos desarrollando nuevas formas de servir a los clientes, creando nuevos productos o servicios o encontrando formas de optimizar los procesos y flujos de trabajo, la inclusión ayuda a fomentar un entorno para que la innovación suceda.

## ACTIVIDADES 2018 EN TORNO A LA DIVERSIDAD

Nuestro Comité de Diversidad e Inclusión organiza de diversas iniciativas a lo largo del año para fomentar la igualdad y no discriminación en todas las áreas de la empresa.

- » Se realizaron webinars y cursos en línea a través de nuestra plataforma de aprendizaje relacionados con diversidad e inclusión.
- » Se hizo el lanzamiento Política de Reclutamiento de no Discriminación “Guy Carpenter Embrace”.



### Grupo Women's Exchange

Tiene como objetivo fortalecer el networking, el desarrollo de la carrera y la proyección de las mujeres de la Compañía en temas de liderazgo, trabajo con mentoras y balance entre la vida personal y laboral.

- » En conmemoración del Día Internacional de la Mujer se llevó a cabo el Panel “Diálogo con Mujeres líderes de Marsh: Quiénes son, su historia, su éxito y el tuyo” con el objetivo de conocer la trayectoria de las líderes de la compañía, los retos a los que se han enfrentado en su carrera profesional y cómo los han superado.



### WOW (Women of Oliver Wyman)

- » Se realizó la actividad “Women in Consulting Day”, donde se invitó a 30 estudiantes para compartir casos reales de las mujeres en el mundo de la consultoría.
- » Se organizó un taller sobre el tema de “Personal Branding”. La temática para esta ocasión fue Imagen Personal – a través de nuestros cinco sentidos. Donde en una plática casual sobre el poder de la primera impresión descubrimos cómo emplear estrategias para ser consistente y tener seguridad en nuestra imagen.

### EMPOWERED (Employees of Oliver Wyman Enabling Ethnic & Racial Diversity)

- » Se organizó una sesión del uso de Lenguaje Inclusivo que impartió la Alianza por la Diversidad e Inclusión Laboral (ADIL) para toda la oficina.
- » **Pride Connection Mexico:** Oliver Wyman México es parte Pride Connection, una red de empresas nacionales e internacionales, las cuales se reúnen mensualmente para compartir las mejores prácticas de Inclusión y Diversidad y hacia la comunidad LGBT+, y participa en las reuniones mensuales para compartir mejores prácticas.
- » Este año OW participó en dos paneles del Pride Connection Summit 2018 con Reclutamiento Inclusivo y Líderes Globales de Inclusión y Diversidad y en el video de It Pride Connection “Todos somos humanos”.

## GLOW (Gay, Lesbian, Bisexual, Trans and Allies at Oliver Wyman)

- » OW fue galardonado con un score perfecto como “Mejores Lugares para Trabajar” por Equidad LGBT 2019, Human Rights Campaign.
- » OW México participó en la XL Marcha LGBT+ de la Ciudad de México.
- » Se creó el video de “Todo Mejora – Oliver Wyman” para It Gets Better México.
- » Se realizó la foto anual de “International Coming Out Day”.
- » GLOW México participó en la conferencia Anual de Out & Equal 2018 en Seattle.
- » Se impartió un taller sobre expresiones de género en el lugar de trabajo (Gender Expressions at the Workplace).



### Red de Empresas:

Marsh participa de esta red liderada por AT&T para el intercambio de buenas prácticas con otras empresas de diferentes sectores. Este año presentó el programa “Flex Work” y participó en el Panel de Reclutamiento de Google.

### En MMC la opinión de nuestros colegas cuenta

Laboratorio de Ideas es una iniciativa para invitar a los colegas a proponer mejoras para la compañía en temas como diversidad e inclusión, atención al cliente, ahorro, medio ambiente, entre muchos otros que son de su interés.

En Oliver Wyman se cuenta con un buzón llamado “The Way we work” en donde los colegas pueden enviar al término del mes qué tan satisfechos o no con el balance calidad de vida y dar retroalimentación sobre temas variados.

### FLOW (Family at Oliver Wyman)

Tuvo su lanzamiento en México con una plática sobre la diversidad de las familias en México. FLOW tiene como objetivo orientar a los padres mediante consejos y organización de eventos con la familia.

## EMPLEABILIDAD

En 2018 la plantilla laboral del Grupo MMC México sumó 1149 colegas. En las tablas que se muestran a continuación indican la distribución por nivel de puesto y sexo de Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman.



### PLANTILLA LABORAL DESGLOSADA POR CATEGORÍA Y GÉNERO 2018

#### Marsh

Puesto	Hombres 2016	Mujeres 2016	Hombres 2017	Mujeres 2017	Hombres 2018	Mujeres 2018
Directores	38	11	41	11	49	18
Subdirectores / Gerentes	148	96	147	109	146	127
Ejecutivos / Especialistas / Jefes de Área	92	136	96	144	188	292
Analistas / Auxiliares	99	186	174	101	17	7
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>429</b>	<b>458</b>	<b>365</b>	<b>400</b>	<b>444</b>
Total empleados: 806			Total empleados: 823		Total empleados: 844	
Total rotación: 12.42%			Total rotación: 14%		Total rotación: 19%	

#### Guy Carpenter

Puesto	Hombres 2016	Mujeres 2016	Hombres 2017	Mujeres 2017	Hombres 2018	Mujeres 2018
Directores	5	2	5	3	6	3
Subdirectores/Gerentes	12	10	12	9	12	7
Administrativos	23	20	3	0	18	21
Ejecutivos/Especialistas/ Consultores	0	0	18	23	3	3
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>34</b>
Total empleados: 72			Total empleados: 73		Total empleados: 73	
Total rotación: 8.33%			Total rotación: 1.37%		Total rotación: 2.6%	





## PLANTILLA LABORAL DESGLOSADA POR CATEGORÍA Y GÉNERO 2018

### Mercer

Puesto	Hombres 2016	Mujeres 2016	Hombres 2017	Mujeres 2017	Hombres 2018	Mujeres 2018
Directores	6	3	10	3	13	5
Subdirectores / Gerentes	7	9	9	12	10	12
Ejecutivos / Especialistas / Jefes de Área	12	8	8	12	9	11
Analistas / Auxiliares	5	15	19	23	22	27
Total	30	35	46	50	54	55
Total empleados: 65			Total empleados: 96		Total empleados: 109	
Total rotación: 23%			Total rotación: 10%		Total rotación: 9%	

### Oliver Wyman

Puesto	Hombres 2017	Mujeres 2017	Hombres 2018	Mujeres 2018
Directores	1	0	1	0
Gerentes	3	6	2	4
Consultores	12	1	14	0
Supervisores	3	1	3	1
Administrativos	49	33	44	54
Total	68	41	64	59
Total empleados: 109		Total empleados: 123		
Total rotación: 31.8%		Total rotación: 23.07%		

## GESTIÓN DEL TALENTO

Gracias a la calidad y capacidad de nuestros colegas hacemos posible que nuestros servicios profesionales sean de excelencia y alta competitividad. Seguimos una adecuada política de atracción y retención del mejor talento.

Para lograr nuestro objetivo, en Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman brindamos programas de desarrollo integral para que nuestro personal adquiera desde su ingreso las herramientas necesarias para alinear sus expectativas y aspiraciones profesionales con los retos de mediano y largo plazo de nuestra compañía.

Cada uno de los programas que se imparten dentro de la compañía brinda oportunidades de crecimiento y movilidad para que se cubran las necesidades de talento que requiere cada unidad de negocio, además de ofrecerles a nuestros colegas experiencias que complementan su plan de carrera.

En MMC nos distinguimos por contar con personal altamente calificado gracias a nuestra eficiente estrategia para atraer al mejor talento humano.



Nuestros colegas en Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman forman grupos de recursos humanos con intereses o antecedentes compartidos que se unen para mejorar la compañía al:

- » Desarrollar habilidades y capacidades interculturales.
- » Promover el desarrollo profesional.
- » Generar nuevas ideas de negocios y ampliar nuestro negocio
- » Contribuyendo a nuestro trabajo en las comunidades en las que operamos

Capacitamos de manera integral a nuestros colaboradores, proporcionándoles seminarios, cursos especializados de acuerdo a su área de trabajo, eventos de negocio, estudios de idiomas, y los apoyamos con becas para diplomados, maestrías, y cursos complementarios.





## BUENAS PRÁCTICAS CAPACITACIÓN

Con nuestros programas de capacitación potenciamos la capacidad y las habilidades de nuestros profesionales.

Contamos con un portal de capacitación, el cual es uno de los apoyos principales para nuestros colaboradores.

Career link:

- » Más de 100 cursos en español.
- » 1,800 cursos en inglés.
- » Acceso para todos los colaboradores a los cursos en línea.

» Los programas de capacitación, educación y tutoría implementados abarcan las áreas de: mentoring y coaching, incluyendo los cursos de Helping People Succeed, Leadership Development y Career Development Program. Marsh y Guy Carpenter tienen programas de formación, educación y tutoría, cursos de seguridad e higiene, procesos de cobranza, ventas, primas y siniestros, insight, congresos de seguro y reaseguro, atención a clientes, capacitación brigadista y comunicación.

» Oliver Wyman ofrece formación para Consultores (NCT, NCT Python, ECT, CWP, M1, M2, M3, PO, PT2)

Además, contamos con programas de apoyo para concluir las carreras profesionales de los colaboradores, otorgando becas para que los colegas puedan cursar Maestrías y Diplomados.



## BIENESTAR



“El programa de Vive Más me ha proporcionado diferentes herramientas para mi vida diaria, por ejemplo: cómo manejar el estrés, cuidar mi alimentación y hacer ejercicio.

A pesar del ritmo complicado que llevamos, creo que necesitamos dedicarnos un tiempo ya que si no estamos bien física como emocionalmente será complicado dar el mejor resultado en nuestro día a día. Sin duda, el programa es uno de los principales beneficios que Marsh nos puede ofrecer.”

*Sandra Iveeth García, Reclutadora Senior.*



### BUENAS PRÁCTICAS BIENESTAR

En MMC nuestros programas de salud están avalados por las mejores prácticas de compensaciones.

**Programa “Beneflex”:** programa para que los empleados seleccionen un plan de salud que se ajuste a sus necesidades específicas, incluyendo planes de prevención (check ups médicos, planes dentales, planes de cuidado de la visión, entre otros, y atención médica constante (consultas médicas de primer contacto, descuentos en análisis, compra de medicamentos, etc).

**“Vive Más”:** programa de bienestar para aquellos colegas que desean llevar un estilo de vida saludable. Está enfocado en 5 áreas: bienestar emocional, bienestar vida-trabajo, bienestar financiero, bienestar nutricional y bienestar físico.

Este plan incluye entre otros beneficios, la campaña “Conoce tus Números”, servicio de nutrióloga, clases de actividad física, atención emocional al empleado, y una serie de conferencias sobre diferentes temas de cambio de hábitos. Las actividades se llevan a cabo tanto dentro como fuera de la oficina, y durante y después del horario laboral.

Gracias al programa de Vive Más, Marsh cuenta con el distintivo de Organización Saludable ORS etapa cinco “Modelaje de conducta” que otorga el Workplace Wellness Council de México.

#### Otros beneficios

Dentro de nuestras oficinas contamos con un Servicio Médico de Atención a empleados que brinda asesoría médica de primer contacto sin costo para los empleados.

Asimismo, tenemos una sala de lactancia con todas las comodidades para las mamás que así lo requieren.

## SALUD E HIGIENE

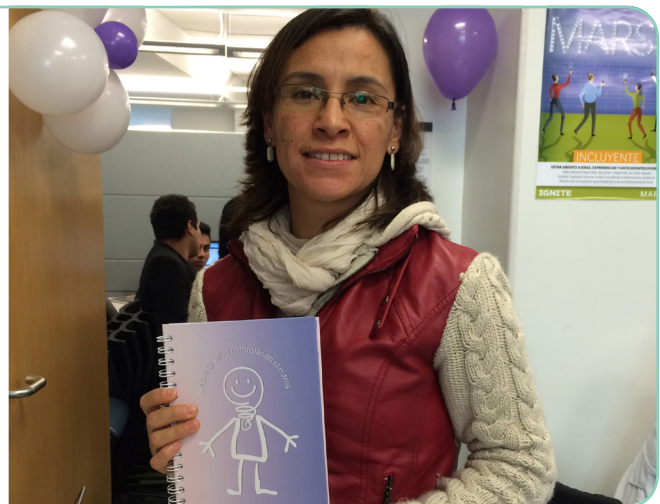


### 6ª. Compañía de donación de sangre

- » Con la participación de nuestros colegas se lograron 32 paquetes con lo que se podrán salvar hasta 128 vidas.
- » Colegas Marsh se inscribieron a la asociación [Be the Match](#), para la donación de sangre para pacientes de leucemia y otras enfermedades graves.

### Feria de la salud

- » Este año el lema de la feria fue “[Cuida tu cuerpo, fortalece tu mente](#)” por lo que la mayoría de las actividades estuvieron enfocadas a salud física, salud emocional.
- » Dentro de las actividades se dieron pláticas, talleres y valoraciones médicas.



- » Campaña anual de la vacuna contra la influenza para colegas y sus familias de forma gratuita durante el mes de noviembre.
- » Aplicación gratuita de la Vacuna Virus del Papiloma Humano (VPH).
- » Carrito comida saludable: para facilidad de nuestros colegas y con el objetivo de ofrecerles opciones saludables de alimentación, tenemos el servicio de un carrito de comida que ofrece entre otras cosas, ensaladas, fruta, y sandwiches.
- » Guy Carpenter continúa realizando sus menús saludables para fomentar una alimentación más

balanceada y un estilo de vida más sano entre sus colaboradores.

- » Cursos de seguridad e higiene y ergonomía.
- » Brigadas MMC: se realizaron cursos de evacuación, búsqueda y rescate, prevención y combate contra incendios y de primeros auxilios.
  - Se dio mantenimiento de alarma sísmica.
  - Se extendió certificación de la Cruz Roja para la brigada 6.
  - Se hizo un simulacro en conmemoración a los sismos de 2017 y 1985.



## BALANCE TRABAJO-FAMILIA

En Marsh, Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman fomentamos el balance entre el trabajo y la vida familiar para que nuestros colegas disfruten de una vida sana y equilibrada que les permita la convivencia fuera de la oficina y realizar actividades con sus hijos.

En 2018 llevamos a cabo las siguientes actividades:

### MARSH

- » Torneos de Boliche y Futbol: para promover la sana convivencia y relación entre colegas fuera de la oficina.
- » Marsh Kids: actividad donde nos visitan los hijos de nuestros empleados en CDMX a quienes se les organiza un Rally y otras actividades recreativas en la oficina. El año pasado la temática fue de Ciudad de los niños.
- » Cartelera de teatro: mensualmente nos visita una promotora cultural para ofrecer boletos de teatro y otros espectáculos a precios especiales.
- » Tradiciones mexicanas: Rosca de Reyes y concurso de calaveritas



- » Círculo de lectores y biblioteca MMC: contamos con un acervo de libros que pueden ser solicitados con préstamo gratuito por nuestros colegas y sus familias.
- » Feria del Libro: tercer año que realizamos este evento al que fueron invitadas diferentes editoriales con el objetivo de promover la lectura.
- » Celebraciones: Cumpleaños, Día de la Madre y Día del Padre.



## MERCER

Se realizan las mismas actividades que en Marsh, y además:

- » Chiquimercer: festejos de cumpleaños y nacimientos de nuevos bebés
- » Regalos Día de la Madre y del Padre
- » Festejo del Día de Muertos
- » Happy Thursday: se festeja el último jueves del mes



## GUY CARPENTER

- » Fiesta de fin de año.
- » Torneo mixto de fútbol.
- » Concursos en el Día de la Familia.
- » Día del Niño.
- » Tradiciones mexicanas: Rosca de Reyes y chocolate, Día de Muertos, Posada CSS, Día del Voluntariado.



#### OLIVER WYMAN

- » OW Kids: Actividad inaugural realizada por FLOW y el Comité de RSE. Se invito a participar a los hijos e hijas de l@s colegas y un familiar.
- » Happy Hours: Iniciativa Global.
- » Reuniones temáticas realizadas 1 vez al mes, en día viernes, fuera del horario laboral y dentro de la oficina, cuyo objetivo es la convivencia y esparcimiento entre los empleados de OW.
- » SP Day (Support Professionals Day): Iniciativa Global.
- » Anualmente, la empresa organiza un día en el que brinda una actividad de esparcimiento fuera de las instalaciones, a todos los empleados de las áreas de soporte, como reconocimiento a su labor y esfuerzo realizados día con día.

- » Summer Party: Iniciativa Global. Anualmente, la empresa organiza esta fiesta para celebrar el trabajo realizado durante la primera mitad del año, así como la entrada del verano en los países escandinavos.
- » ITS Go Karts activity (Actividad del área de TI)
- » Actividad realizada para fortalecer los vínculos entre los empleados del área.
- » Christmas Party: celebración de las fiestas navideñas.





## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS Y ALIANZAS

### MARSH

1. Reactions Awards 2018. Mejor CEO de Corredor de Seguros: Ricardo Brockmann.
2. Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Distintivo ESR 9no año.
3. Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS 2018.

### GUY CARPENTER:

1. Premio Global de Reconocimiento al Voluntariado

### MERCER

1. Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS 2018.

### OLIVER WYMAN

1. Human Rights Campaign, "Mejores Lugares para trabajar por equidad LGBT".
2. OW MX fue mencionado en el Reporte Anual de ASAC por la actividad de donación, realizada en Diciembre 2018.

### ALIANZAS

1. American Chamber of Commerce of Mexico
2. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C. (AMEDIR)
3. Cámara México-Alemana de Comercio e Industria
4. Cámara Japonesa de Comercio e Industria de México
5. Cámara Británica de Comercio
6. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, A.C.
7. AERIBAC (Recursos Humanos del Bajío)
8. Cámara Minera de México
9. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Monterrey
10. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Guadalajara
11. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Torreón
12. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Puebla
13. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas Ciudad de México
14. Centro Mexicano para la Filantropía
15. Asociación Mexicana de Capital Privado A.C.
16. Latinamerica Oil and Gas Association
17. Workplace Wellness Council México



## DATOS DE CONTACTO

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

### **MARSH**

#### **René Ríos**

Paseo de la Reforma 505 piso 15  
Edificio Torre Mayor  
Col. Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
México D.F.  
Tel. 9628 7000  
ResponsabilidadSocial.Mexico@marsh.com  
[www.marsh.com.mx](http://www.marsh.com.mx)

### **GUY CARPENTER**

#### **Adrián Gamboa**

Insurgentes Sur 1898 Piso 9  
Col. Florida  
C.P. 01030  
México, D.F.  
Tel. 9140 7000  
Adrian.Gamboa@guycarp.com  
[www.guycarp.com](http://www.guycarp.com)

### **MERCER**

#### **Erika Campuzano**

Av. Paseo de la Reforma 505 piso 11  
Edificio Torre Mayor  
Col. Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
México D.F.  
Tel. 9628 7000  
Erika.Campuzano@mercer.com  
[www.mercer.com.mx](http://www.mercer.com.mx)

### **OLIVER WYMAN**

#### **Cecilia Tornel**

Av. Paseo de la Reforma 505 piso 39  
Edificio Torre Mayor  
Col. Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
México D.F.  
Tel. 9628 0000  
Cecilia.Tornel@oliverwyman.com  
[www.oliverwyman.com](http://www.oliverwyman.com)

# ANEXOS



# PACTO MUNDIAL

Las compañías Marsh y Mercer están adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012, 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

1. “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”
2. “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”



## Medio ambiente

7. “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”
8. “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”
9. “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”



## Normas laborales

3. “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”
4. “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”
5. “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”
6. “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”



## Lucha contra la corrupción

10. “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”



# OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

De igual manera, en MMC estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que fueron adoptados el 25 de septiembre de 2015 por los líderes mundiales, como objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos los habitantes del planeta como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse hacia el 2030.



En MMC nos sumamos a este esfuerzo llevando a la práctica los siguientes objetivos acordes a nuestra filosofía y ética empresarial:

ODS	INICIATIVA
1. Fin de la pobreza	Centro Educativo para el Desarrollo Rural Fundación Hñahñu Batsi Ri Xudi A.C.
2. Salud y bienestar	Programa Vive Más Programa Beneflex Campañas de salud (diagnósticos, vacuna VPH, vacuna influenza, etc.) Campaña de Donación de sangre
4. Educación de calidad	Programa “Ventajas de permanecer en la escuela” Alianza con Fundación Adopta una Escuela Convenio con Instituto Nacional para la Educación de los Adultos Mayores (INEA) Programas de formación y capacitación para colegas Niños lectores, niños transformadores Feria del Libro y Campaña para promoción de la lectura Books and Play Day
5. Igualdad de género	Programa de Diversidad e Inclusión Marsh Women’s Exchange, Women of Oliver Wyman, Women at Mercer
8. Trabajo decente	Sección de Empleabilidad Proveedores Bazar Navideño Alianza con Cherie Blair Foundation Programa “Socios por un Día”
11. Ciudades y comunidades sostenibles	Comunidad Escolar Resiliente Alianza con Fondo Unido Alianza con Cruz Roja Mexicana Programa de voluntariado corporativo
15. Vida de ecosistemas terrestres	Centro Educativo para el Desarrollo Rural Jornadas de reforestación Programas de ecoeficiencia
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Global Day of Service Código de Ética Día Mundial contra la Corrupción
17. Alianzas para lograr los objetivos	Compromiso con Pacto Mundial, ODS y Cemefi Alianza con más de 21 organizaciones sin fines de lucro Apadrinamiento a KNEOS al Cemefi por tercer año consecutivo

