



VISITA NUESTRA
EDICIÓN DIGITAL



Cultura y Talento

**IMPULSANDO LA
TRANSFORMACIÓN:
COMPROMETIDOS,
PREPARADOS,
REFERENTES**



Cultura y
talento

Potenciar el compromiso con los valores de MAPFRE, impulsar la formación técnica, comercial y en habilidades digitales, y seguir siendo referentes en sostenibilidad, innovación, compromiso social y confianza son los objetivos de este pilar estratégico.

Detrás del ambicioso proceso de transformación que está impulsando MAPFRE para aprovechar las oportunidades de la era digital y anticiparnos al futuro, están las personas. Porque todo lo que hacemos para consolidar nuestra vocación de liderazgo del Grupo, no sería posible sin el esfuerzo y compromiso del equipo de profesionales que formamos este equipo.

Por eso, uno de los tres grandes pilares que contribuyen a nuestra transformación en el marco del Plan Estratégico de MAPFRE 2019-2021, es el de Cultura y Talento, cuya sponsor es Elena Sanz, directora general de Personas y Organización de MAPFRE. Este pilar estratégico es nuestro marco para seguir evolucionando, seguir siendo mejores cada día para adaptarnos a los cambios y superar nuevos retos.

El talento y compromiso de las personas, junto a los valores que siempre nos han caracterizado, hacen de MAPFRE una compañía diferente. Somos un equipo diverso, innovador, solidario y flexible.

UNO DE LOS TRES GRANDES PILARES QUE CONTRIBUYEN A NUESTRA TRANSFORMACIÓN EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MAPFRE 2019-2021, ES EL DE CULTURA Y TALENTO, CUYA SPONSOR ES ELENA SANZ, DIRECTORA GENERAL DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN DE MAPFRE

Además, MAPFRE quiere que las personas de la compañía seamos los protagonistas de nuestro propio desarrollo, para aprovechar las oportunidades y tener la mejor experiencia posible. Por eso apuesta por la formación continua, la promoción interna y la movilidad.

En este contexto, en el período 2019-2021 el pilar Cultura y Talento va a poner el foco en:

- **COMPROMETIDOS** con nuestra cultura y nuestros valores, que nos hacen únicos. Vamos a potenciar el compromiso de todos con los valores de MAPFRE.
- **PREPARADOS** para los nuevos desafíos, a través de más formación técnica y comercial, así como una puesta al día en habilidades digitales y transformacionales.
- **REFERENTES** en sostenibilidad, compromiso social, innovación y confianza.

Para hacer realidad estos desafíos, el pilar estratégico va a avanzar en tres frentes de actuación, que vemos a continuación.

ÍNDICE DE CULTURA Y TALENTO

Este indicador está integrado por las siguientes variables:

**OBJETIVO 2019-2021
“ESPERAMOS ALCANZAR
UN ÍNDICE DE CULTURA
Y TALENTO DEL 75%,
SIENDO EL 63%
EL PUNTO DE PARTIDA”**

Antonio Huertas,
Junta General de Accionistas 2019



MAPFRE

CULTURA (50%)

EMPLOYEE SATISFACTION INDEX (ESI), un nuevo indicador para medir la satisfacción de los empleados a través de la valoración de los siguientes 10 aspectos:

- Conocimiento de los objetivos
- Orgullo por el trabajo realizado
- Reconocimiento por el trabajo realizado
- Aportación a la compañía
- Recepción de feedback de calidad
- Oportunidades de desarrollo
- Colaboración
- Herramientas de trabajo
- Cuidado a las personas
- Orgullo por la huella social.

ROTACIÓN: el porcentaje de empleados que causan baja en la empresa, de forma voluntaria o involuntaria.

ANTIGÜEDAD: los años de permanencia de los empleados en MAPFRE.



TALENTO (50%)

MOVILIDAD número de personas que han cambiado de puesto, función, ámbito o unidad de negocio (movilidad funcional), o que han tenido una movilidad geográfica a nivel país o internacional. La movilidad permite el crecimiento profesional y personal al facilitar conocer otros negocios, proyectos y realidades del Grupo.

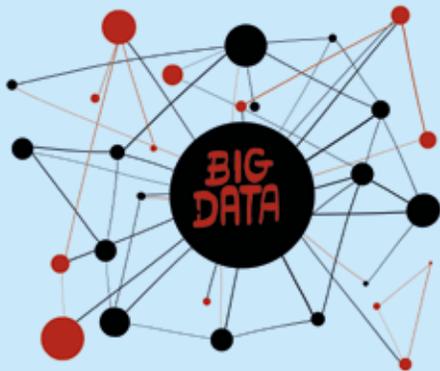
PLANES DE DESARROLLO: porcentaje de empleados que tienen asignados dichos planes, que son un conjunto de acciones en materia de formación, mentorización, retribución, movilidad y reconocimiento, diseñadas de manera individualizada. Incluyen planes de carrera, de desarrollo y talento e itinerarios formativos del *contac center*.

PROMOCIÓN INTERNA: porcentaje de puestos de responsabilidad que son cubiertos internamente.



ÍNDICADORES DE CAPACIDADES DIGITALES

Su objetivo es medir el grado de conocimiento sobre capacidades digitales y transformacionales de las personas de MAPFRE. Para ello se utilizan las siguientes métricas:



CONOCIMIENTOS DIGITALES:

número de empleados que tienen conocimiento o han recibido formación en alguno de los siguientes conocimientos digitales:

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| Modelos predictivos | Blockchain |
| Redes sociales | Ciberriesgo |
| NPS | Ciberseguridad |
| Trabajo colaborativo | Design thinking |
| Privacidad | Economía colaborativa |
| Analytics | Fintech |
| Big Data | Genética |
| DCX | Insurtech |
| Innovación | Inteligencia artificial |
| Agile | IoT (internet de las cosas) |
| Realidad mixta | Venture capital |

NEUAS METODOLOGÍAS DIGITALES:

empleados que tienen conocimiento en el uso o han recibido formación en al menos una de las siguientes metodologías:

- Agile
- Design Thinking
- Lean Startup

COMPORTAMIENTOS DIGITALES:

grado de asimilación de los nuevos comportamientos, medido a través de la evaluación del desempeño. Los nuevos comportamientos de MAPFRE en el marco de Reto Digital son:

- Colabora
- Innova
- Agiliza
- Respeta
- Comunica

EVALUACIÓN 360:

empleados que obtienen una calificación superior a 4 (sobre 5) en la evaluación 360 de los nuevos comportamientos digitales.



ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD DE MAPFRE 2019-2020

AMBIENTAL

Cambio climático

- Reducir la Huella de Carbono
- Edificios bajo gestión ambiental

Economía circular

- Reducir la generación de residuos
- Oportunidades en la economía circular



SOCIAL

Inclusión y talento

- Mujeres y talento
- Nuevos modelos de trabajo y transformación digital
- Personas con discapacidad

Responsabilidad sobre producto y transparencia

- Educación financiera/aseguradora y accesibilidad del seguro
- Cadena de suministro (proveedores)

Economía del envejecimiento

GOBERNANZA

Agenda 2030 de desarrollo sostenible de Naciones Unidas

Marco ético

Huella social

- Programa de empleo de personas con discapacidad
- Programa de Voluntariado Corporativo

PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2019-2021

Tiene tres grandes objetivos:

- Posicionar a MAPFRE como empresa referente en transparencia, sostenibilidad y confianza.
- Queremos que los clientes, los empleados y la sociedad en general nos identifiquen como una empresa comprometida con el desarrollo sostenible.
- Y que los accionistas e inversores compartan nuestra visión de creación de valor a medio y largo plazo.



RETO DIGITAL

Es la iniciativa estratégica del pilar Cultura y Talento, cuyo objetivo es gestionar el cambio que precisa nuestra organización para adaptarse a los nuevos requerimientos digitales, dotando al entorno de trabajo de flexibilidad y agilidad y de herramientas que permitan el trabajo colaborativo y compartir el conocimiento.

Además, queremos potenciar nuevos comportamientos, el desarrollo de perfiles digitales y estratégicos, y nuevas formas de liderazgo.

Para ello se está trabajando en cuatro ámbitos:

- Entorno de trabajo
- Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento
- Cultura en un mundo digital
- Nuevas formas de retribuir y de reconocer