



Informe de

Sustentabilidad

2023





EN INTER SIEMPRE DAMOS
EL MEJOR SERVICIO,
SEGURO SEGURO

Contenido

04

Carta del CEO

39

Negocios de Impacto

- 4.1 Inclusión financiera
- 4.2 Protección financiera del consumidor
- 4.3 Prácticas de venta y etiquetado de servicios
- 4.4 Productos y servicios sostenibles

07

Conoce INTERprotección

- 1.1 ¿Quiénes somos?
- 1.2 Nuestra historia
- 1.3 Nuestro negocio
- 1.4 Nuestra cultura INTER WEY

48

Nuestra Gente

- 5.1 Desarrollo y capacitación
- 5.2 Salud, seguridad y bienestar laboral
- 5.3 Diversidad, equidad e inclusión
- 5.4 Vinculación con la comunidad

16

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad

- 2.1 Análisis de materialidad
- 2.2 Definición de los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad

91

Ecoeficiencia Operacional

- 6.1 Vulnerabilidad al cambio climático
- 6.2 Oportunidades de tecnología limpias

23

Gestión Responsable

- 3.1 Estructura de gobernanza
- 3.2 Ética empresarial
- 3.3 Anticorrupción
- 3.4 Gestión de riesgos sistemáticos
- 3.5 Privacidad y seguridad de datos

96

Anexos

Carta del CEO

En los últimos años, el sector empresarial ha tenido mayor interés por el modelo de negocio sustentable y resiliente. El cambio climático, la inestabilidad económica y la creciente digitalización global requieren medidas innovadoras que permitan afrontar estos desafíos. Ante esto, creemos que la adopción de criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) nos permitirá seguir creando valor para nuestros grupos de interés, mientras seguimos procurando el bienestar de la sociedad.

El presente Informe de Sustentabilidad 2023 recoge nuestros esfuerzos para contribuir al desarrollo sustentable que, a lo largo de muchos años, hemos integrado al ADN de INTERprotección.

Lo anterior con la ayuda de nuestro “INTER WEY”, filosofía que recoge 11 principios, entre ellos la inclusión y respeto, la pasión por nuestro trabajo, la evolución constante y la ayuda y colaboración.

INTERprotección se enorgullece en ser el primer bróker mexicano con fundación propia que, desde su nacimiento en 2006, ha beneficiado a más de 720 mil personas en todo el país y nuestros colaboradores han aportado más de 50 mil horas de voluntariado en más de 118 proyectos.



Con más de cuatro décadas de experiencia en administración y consultoría integral de riesgos en el mercado de Seguros y Finanzas, Reaseguro, Microseguros y Asistencias en México y América Latina, INTERprotección ofrece productos y servicios a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

A través de nuestros Microseguros brindamos protección a grupos vulnerables de la población en México, Guatemala y Perú. Seguiremos trabajando por la inclusión financiera, para garantizar un futuro próspero e incluyente.

El 2023 fue un año de grandes logros. Alcanzamos nuevas cifras de inversión, incrementamos nuestra cartera de clientes y nos expandimos hacia nuevos horizontes. Nuestro éxito es fruto del compromiso y la pasión de nuestros colaboradores, junto con la confianza de nuestros clientes.

Bajo el lema “Asegurando hoy, cuidando el mañana”, iniciamos nuestro Plan de Sustentabilidad, el cual nos guiará para afrontar los retos emergentes, alineando nuestros esfuerzos a un modelo ASG que incremente el valor para nuestros grupos de interés.

Quiero destacar nuestra responsabilidad con los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Nuestro compromiso a los Principios del Pacto Mundial de la ONU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 son evidencia de ello.

En INTERprotección abrazamos los retos de hoy, para construir un futuro más resiliente y sustentable

Juan Ignacio Casanueva

CEO de INTERprotección

DESTACADOS

INTERprotección en cifras:

45 años de experiencia

835
colaboradores



\$1,600 MDD
en primas

\$500 BDD
asegurados

+ 30 alianzas estratégicas

Servicio en +150 países

+200 mil personas beneficiadas
a través de Fundación INTERprotección en 2023

+ 800
colaboradores expertos

+100,000
clientes

+ 5,000
clientes corporativos



Capítulo 1

Conoce INTERprotección

1.1 ¿Quiénes somos?

1.2 Nuestra historia

1.3 Nuestro negocio

1.4 Nuestra cultura INTER WEY



1.1 ¿Quiénes somos?

(GRI 2-1; 2-2; 2-5; 2-6; 2-7; 2-8; 2-9)

Somos INTERprotección, bróker de seguros compuesto por un grupo de intermediarios en Seguros, Reaseguros, Microseguros y Asistencias. Con 45 años de experiencia en la administración y consultoría integral de riesgos.

Gestionamos una cartera de

\$1,600 M
de dólares en primas

Aseguramos un valor de

\$500 mil millones
de dólares asegurados



Nuestra visión es cambiar la forma en que las personas se aseguran en México, quitándole lo complicado a los seguros

Proveemos una amplia gama de opciones y coberturas personalizadas para nuestros **más de 100 mil clientes**, basándonos en un análisis detallado de su riesgo. Esto es posible gracias a nuestras **más de 30 alianzas estratégicas** y nuestra relación con las aseguradoras más prestigiosas a nivel global, que nos permiten cubrir todas las situaciones y necesidades.

Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y la innovación constante nos ha posicionado como un referente en el sector de seguros y fianzas. Brindamos un servicio cercano y personalizado, mientras nos adaptamos rápidamente a las necesidades de nuestros clientes en el ámbito digital. Nuestra meta es fortalecer nuestro modelo de negocio digital “Business to Client” (B2C) para ofrecer la mejor plataforma de seguros digital de América Latina.

Nuestro propósito

En INTERprotección, nos proponemos brindar tranquilidad y seguridad financiera a nuestros clientes y aliados.

Trabajamos para comprender profundamente sus necesidades y objetivos individuales, ofreciendo soluciones personalizadas y excepcionales en cada punto de contacto. Nuestro compromiso está en la excelencia de cada detalle, manteniendo nuestra integridad y ética en todas nuestras operaciones. Valoramos la eficiencia, garantizando respuestas inmediatas y atención oportuna.



PRESENCIA NACIONAL Y GLOBAL

Contamos con presencia tanto a nivel nacional como internacional, prestamos servicios a lo largo de la República Mexicana y en **más de 150 países**, gracias a nuestra red de corresponsales y alianza con Gallagher, el tercer corredor de seguros más grande a nivel mundial.

Nuestros clientes operan en una amplia gama de industrias, incluyendo:



Comercio al por mayor



Construcción



Agricultura



Infraestructura



Servicios financieros

Brindamos coberturas en **+ 25 divisas** en diversos países



Nuestra oficina principal está ubicada en la **Ciudad de México**

08
Sedes Regionales

01
Call Center

Expandimos nuestras operaciones a través de oficinas en:



Unión Europea



Estados Unidos



Brasil

SOMOS UN BRÓKER GLOBAL

El 26% de nuestras primas están colocadas en el extranjero

Nuestra área internacional brinda servicio en **+150 países** gracias a nuestra amplia red de corresponsales

DISTRIBUCIÓN DE PRIMAS



La diversificación de nuestra cartera incluye coberturas en más de **25 divisas**



1.2 Nuestra historia

1978

Nacemos en una oficina en una casa de Las Flores en la Ciudad de México, vendiendo seguros de manera tradicional de puerta en puerta

2006

Creamos la Fundación INTERprotección



2020

Creamos [inter.mx](#) como una plataforma para ofrecer seguros con cobertura para COVID-19



2022

Transformamos nuestra **área de Asistencias**, donde ofrecemos servicios para cualquier momento de la vida cotidiana

1997

Constituimos un *bróker* de reaseguro

2012

Firmamos una alianza con la empresa



2021

Abrimos oficinas en Miami, Florida, Estados Unidos de América

2023

Somos [inter.mx](#), la plataforma digital con mayor crecimiento en México (desarrollo tecnológico para el sector asegurador)

1.3 Nuestro negocio

Prestamos servicio a través de **5 unidades de negocio:**



1. Seguros y Fianzas:

Contamos con soluciones de seguros integrales, a la medida de cada empresa (pequeñas, medianas y grandes) y para todo tipo de riesgos. Contamos con más de 800 expertos en seguros.

+500,000
 siniestros atendidos

94%
 de los siniestros resultan a favor de nuestros clientes

\$2,500 M
 pagados a nuestros clientes



2. Reaseguro:

Ofrecemos asesoría integral en colocaciones, servicios actuariales y desarrollo de productos hechos a la medida, como riesgos cibernéticos, protección de propiedades, terrorismo, responsabilidad civil, aviación, líneas financieras, entre otros. Negociamos en los mejores mercados regionales e internacionales, gracias a nuestros equipos especializados.

+400 M
 de dólares intermediados

97%
 de retención de nuestros clientes con mejora en sus condiciones de póliza

25%
 de las primas de México y América Central en LLOYD's son intermediadas por nosotros



3. Microseguros:

Ofertamos seguros de bajo costo, para personas de bajos ingresos o con servicios bancarios limitados. Operamos el corredor de Microseguros más grande de América Latina.

+50 MM
 de pólizas colocadas

Presencia en **México y Perú**

2.6 M
 de usuarios activos



4. Asistencias:

Brindamos más de 100 servicios para cualquier momento de la vida cotidiana, desde una grúa, hasta protección para el celular, viajes, entre otros.

1 M
de usuarios

+100 mil
servicios entregados

+100
tipos de servicios

Prestamos servicio a través de **5 unidades de negocio:**



5. inter.mx:

Comenzó en 2021, dirigido a personas físicas y con una experiencia totalmente digital y multiproducto. Con nuestro lema: “Quitándole lo complicado a los seguros”, cumplimos la misión de darle a todos los mexicanos la posibilidad de asegurarse.

500 mil
pólizas en 4 años

Al cierre del 2022
+140,000 clientes

13 aseguradoras
conectadas en tiempo real

Nuestra cultura

INTER WEY

Nuestra cultura INTER WEY es un pilar central que nos impulsa a fomentar un fuerte espíritu de equipo, marcado por la colaboración y el apoyo mutuo que es esencial para superar desafíos y alcanzar nuestras metas colectivas. Mantenemos nuestra actitud siempre positiva nos esforzamos por evolucionar de forma constante. Tal evolución nos permite proporcionar a nuestros clientes soluciones cada vez más innovadoras.

INTER WEY

- 1 **CONOCIMIENTO** PROFUNDO DEL **CLIENTE**
- 2 **RESPUESTA** INMEDIATA
- 3 **PERFECCIÓN** EN LOS **DETALLES**
- 4 **TRABAJO** EN **EQUIPO**
- 5 **ATENCIÓN** PROFESIONAL Y **PUNTUALIDAD**
- 6 **EVOLUCIÓN** CONSTANTE
- 7 **ACTITUD** POSITIVA
- 8 **DIVERSIÓN** Y **PASIÓN** POR NUESTRO **TRABAJO!**
- 9 **FLEXIBILIDAD** EN TODO MOMENTO
- 10 **INCLUSIÓN** Y **RESPECTO**
- 11 **AYUDA** Y **COLABORACION**



Capítulo 2

Nuestra estrategia de Sustentabilidad

En INTERprotección estamos comprometidos con el desarrollo sustentable y su integración en nuestro modelo de negocio. Por ello, desde 2017 contamos con una Política de Responsabilidad Social, la cual nos han permitido impulsar el respeto hacia las personas, fomentar valores éticos, contribuir a nuestra comunidad y preservar el medio ambiente con un sentido de compromiso tanto interno como externo de nuestra organización.

Este año, decidimos dar un paso más allá y adaptarnos a las tendencias actuales, por lo que hemos iniciado la transición hacia un modelo de sustentabilidad que se alinea más estrechamente con las demandas del mundo moderno.

2.1 Análisis de materialidad

2.2 Definición de los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad



2.1 Análisis de materialidad

(GRI 3-1; 3-2)

En 2023, realizamos nuestro primer análisis de materialidad, con el apoyo de una consultoría externa. Este análisis nos permitió identificar nuestras fuentes de creación de valor, comprender los impactos, tanto positivos como negativos, y percibir el punto de vista de nuestros grupos de interés. Esto nos ha permitido seguir implementando de manera integral nuestra Estrategia de Sustentabilidad, alineada al ADN de nuestro negocio.

Esta metodología exhaustiva nos asegura tener un enfoque estratégico basado en la relevancia y el impacto de cada tema en nuestro marco de Sustentabilidad.



Este análisis lo dividimos en las siguientes **4 fases:**



1. Identificación de Grupos de interés

(GRI 2-29)

Para dar prioridad a los temas relevantes, primero identificamos a nuestros grupos de interés, definiéndolos como los colectivos cuyas necesidades, intereses o expectativas tienen una relación directa o indirecta con nuestras actividades y, por lo tanto, poseen la capacidad de influir en nuestra empresa.

Nuestra capacidad para comprender de forma más detallada y precisa las expectativas de nuestros grupos de interés ha impulsado nuestra capacidad de crear estrategias que generan beneficios mutuos. Además, este entendimiento nos brinda la posibilidad de anticiparnos a potenciales riesgos y mantener la confianza depositada en nosotros.

Buscando cultivar relaciones de confianza a largo plazo y siguiendo nuestros principios fundamentales de transparencia y ética, nos comprometemos a mantener una comunicación efectiva y constante con nuestros grupos de interés. Esta comunicación abierta y activa, a través de diversos canales, nos permite atender sus inquietudes e intereses, así como valorar sus opiniones. En el Anexo 3 se presentan los distintos canales de comunicación por los que mantenemos contacto con nuestros grupos de interés.

Hemos identificado diez grupos de interés, que se categorizan en dos grupos principales:



Colaboradores



Consejo de Administración



Comité de Compensación



Comité de Auditoría



Becarios



Clientes



Proveedores



Comunidad



Familiares de colaboradores



Alianzas estratégicas

Internos

Externos

2. Identificación de temas materiales

A través de un análisis de nuestro mercado, el contexto en el que operamos, las tendencias ASG dominantes y la identificación de nuestras prácticas internas, hemos distinguido **14 temas materiales basados en criterios ASG.**



3. Priorización de temas materiales

Estos temas clave fueron sometidos a consulta con nuestros grupos de interés a través de 9 entrevistas y 682 encuestas digitales. Esta amplia investigación, que incluye elementos cuantitativos como cualitativos, nos permitió ponderar cada uno de estos temas materiales y posteriormente categorizar su nivel de prioridad de manera adecuada, clasificándolos como alta, media o moderada.

Priorización	No.	Tema material	Eje
Alta	1	Ética empresarial	Gobernanza
	2	Desarrollo y capacitación	Social
	3	Anticorrupción	Gobernanza
	4	Gestión de riesgos sistemáticos	Gobernanza
	5	Privacidad y seguridad de datos	Gobernanza
Media	6	Inclusión financiera	Social
	7	Diversidad, equidad e inclusión	Social
	8	Protección financiera del consumidor	Social
	9	Productos y servicios sostenibles	ASG
	10	Salud, seguridad y bienestar laboral	Social
	11	Vulnerabilidad al cambio climático	Ambiental
Moderada	12	Vinculación con la comunidad	Social
	13	Prácticas de venta y etiquetado de servicios	Gobernanza
	14	Oportunidades de tecnologías limpias	Ambiental

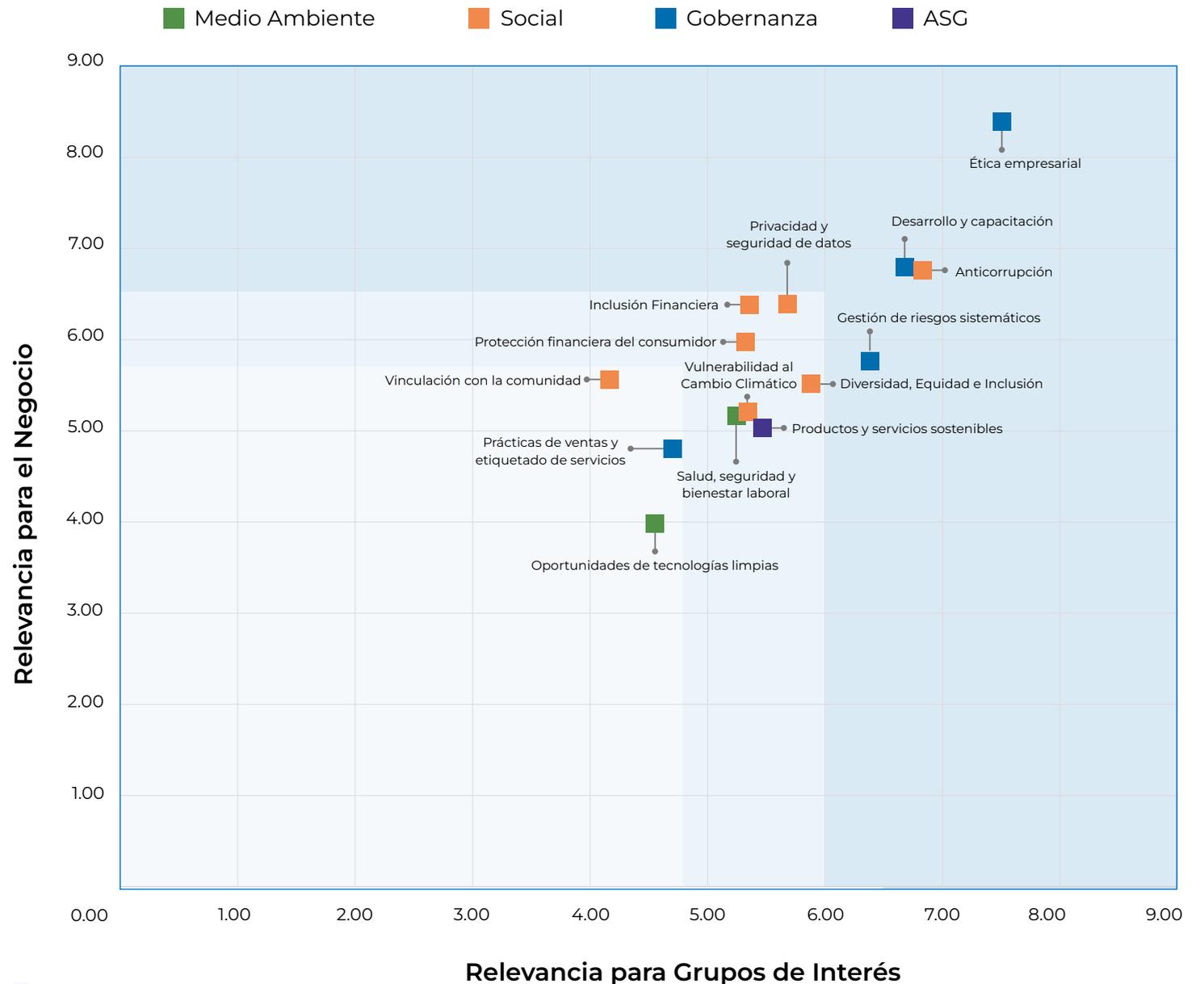
NOTA: En el anexo 1 se encuentran las definiciones de los temas materiales

4. Elaboración de matriz de materialidad

(GRI 3-2)

La matriz presentada a continuación ilustra los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas a los grupos de interés de INTERprotección. En el eje vertical se observa la relevancia para el negocio, mientras que el eje horizontal plasma la relevancia para los grupos de interés. El eje horizontal se debe de leer de izquierda a derecha, lo cual permite identificar los temas ponderados de menor a mayor relevancia para los grupos de interés, mientras que el eje vertical se debe de leer de abajo hacia arriba para así poder identificar los temas de menor a mayor prioridad para el negocio.

Los puntos graficados en la sección superior derecha son los temas con mayor relevancia para los grupos de interés. Por su parte, los puntos en la parte inferior izquierda de la gráfica representan los temas materiales con ponderación moderada.



2.2 Definición de los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad

Los 14 temas materiales, se agruparon en cuatro pilares:



Como parte de nuestra actividad y modelo de sustentabilidad, hemos desarrollado un análisis interno para identificar los 6 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos.



Pilar 1. Gestión responsable

Nos aseguramos de hacer lo correcto en cada aspecto de nuestro negocio. Valoramos la honestidad y la transparencia en todas nuestras acciones y rechazamos cualquier tipo de comportamiento contrario a nuestro Código de Ética y Conducta. Trabajamos de manera constante para identificar los riesgos que puedan afectar a nuestros clientes y a nuestra empresa, implementando políticas sólidas para mantenernos seguros y estables.



Pilar 2. Negocios de impacto

Sabemos que nuestros clientes son nuestro pilar fundamental, afirmación que sustentamos en una sólida cultura organizacional: “INTER WEY”, dirigida a servir y mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes. Esta cultura guía nuestra relación con los clientes y nos ayudan a proporcionar servicios que agregan valor y beneficios a la seguridad financiera.



Pilar 3. Nuestra gente

Reconocemos la importancia de proporcionar un entorno laboral que promueva el crecimiento personal y profesional, siempre cuidando la salud, seguridad e igualdad de oportunidades de todos los colaboradores. Estamos comprometidos con la inclusión y el respeto de las personas, la flexibilidad, la evolución constante y la colaboración para desarrollar el máximo potencial de cada colaborador. A través de Fundación INTERprotección, buscamos este mismo impacto de manera externa.



Pilar 4. Ecoeficiencia operacional

Tenemos plena conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente, sabemos que el equilibrio del desarrollo económico y el cuidado del ambiente es esencial para un futuro próspero y seguro para nuestros clientes, la comunidad y la sociedad en general. Como parte integral de nuestro compromiso, adoptamos prácticas que minimicen el impacto ambiental de nuestras operaciones y servicios. Estamos dedicados a contribuir y a construir un mundo más sustentable y seguro, protegiendo la salud del planeta que todos compartimos.



Capítulo 3

Gestión Responsable

En INTERprotección, nos esforzamos por gestionar nuestro negocio de forma responsable, demostrando un comportamiento ético y responsable hacia nuestros grupos de interés y el respeto de los derechos humanos. Valoramos la transparencia y rechazamos cualquier acto de corrupción, implementamos políticas y controles para identificar los riesgos que puedan impactar a nuestros clientes y a nuestra organización. Todo esto con el objetivo de garantizar la sustentabilidad de nuestra organización a largo plazo.

La gestión responsable mejora nuestra reputación corporativa, la lealtad del cliente, atrae talento, minimiza riesgos y abre nuevas oportunidades de negocio.

3.1 Estructura de gobernanza

3.2 Ética empresarial

3.3 Anticorrupción

3.4 Gestión de riesgos sistemáticos

3.5 Privacidad y seguridad de datos



3.1 Estructura de gobernanza

(GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-15; 2-26; 405-1)

Casanueva Pérez, S.A.P.I. de C.V. es la controladora de las sociedades que integran el Grupo INTERprotección.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO



La regulación de la Asamblea General de Accionistas y del Consejo de Administración se rige según los Estatutos Sociales de la compañía. Todo accionista que posea más del 10% del total del capital social, tiene el derecho de designar un consejero, y si fuera necesario, a su suplente.

Nuestro Consejo de Administración y comités sesionan cuatro veces al año. El Consejo de Administración está compuesto por 11 miembros, que incluye un comisario y una mujer. Los accionistas son quienes designan al Presidente del Consejo de Administración, quien también es miembro activo de este.

Para una sesión válida del Consejo de Administración, es necesaria la presencia de la mayoría de sus miembros. Nuestra Sociedad tiene establecido que ciertas "Decisiones Reservadas" y "Asuntos Importantes" deberán recibir la aprobación a través de votación mayoritaria por parte de los Consejeros.

En cada sesión del Consejo de Administración, se presenta el panorama de la economía mundial y nacional, así como el del sector asegurador, reasegurador, afianzador y de asistencias. Además, se evalúa el impacto de las actividades del Grupo INTERprotección en el sector asegurador y asuntos donde se prevén escenarios que pudieran implicar algún conflicto de interés.

El grupo se compone de varias sociedades, todas ellas comprometidas a seguir las mismas prácticas de gobernanza, y cada una posee su propio Consejo de Administración, que celebra reuniones como mínimo una vez al año.

Equipo Ejecutivo y Comités

El Consejo de Administración se auxilia de los Comités de Compensaciones y de Auditoría. Dichos comités sesionan cuatro veces al año, o bien cada vez que el propio Consejo de Administración así lo requiera.

Comité de Compensaciones

07 miembros

Este comité se encarga de revisar todo lo relacionado con el personal, como los beneficios, los sueldos y las compensaciones. Apoya al Consejo de Administración, sin tomar decisiones sobre asuntos importantes y decisiones reservadas.

También se dedica a ofrecer recomendaciones y análisis para asegurar que las políticas de recursos humanos sean competitivas y estén en línea con los objetivos de la empresa.



Presidente es miembro de:



Comité de Auditoría

Consejo de Administración

Comité de Auditoría

06 miembros

Este comité tiene como principal objetivo supervisar las resoluciones adoptadas por el Consejo de Administración y a su vez, investigar posibles incumplimientos a las operaciones, lineamientos y políticas de operación y sistema de control interno de INTERprotección. Como parte esencial en el proceso de toma de decisiones relativas a la estrategia de sustentabilidad, los ejecutivos de alto nivel se encargan de informar al Comité de Auditoría acerca de la gestión de los impactos organizacionales, lo cual incluye aspectos ASG, además que el Comité de Auditoría ha incorporado a la Dirección de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, que opera bajo la supervisión de la Dirección Jurídica.

3.2 Ética empresarial

(GRI 3-3; SASB SV-PS-510a.1; SV-PS-510a.2)

Definimos la ética empresarial como el conjunto de principios y pautas morales que orientan las decisiones y comportamientos de la organización. Este enfoque no se limita a actuar dentro de la legalidad, sino que se basa en hacer lo correcto para generar un beneficio bilateral, para la empresa y para los grupos de interés. Este compromiso ético empieza en la alta dirección y se extiende a todos los niveles de la organización a través de nuestro Código de Ética y Conducta, políticas, procedimientos y acciones.



Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta refleja la creencia profunda de cumplir con todas las leyes y normativas y de actuar de manera ética en todas las situaciones y actividades que se realicen. Este compromiso establece el estándar de comportamiento que esperamos de todos en la organización.

Dentro de este Código de Ética y Conducta plasmamos los siguientes compromisos:

- **Compromiso a promover un entorno libre de acoso, el trato abusivo y cualquier otra forma de hostigamiento.** Todos nuestros colaboradores tienen derecho a un ambiente de trabajo seguro y respetuoso. Esta política de respeto se extiende a todos sin excepción, asegurando la igualdad de trato, independientemente de cualquier circunstancia o condición
- **Prevención y manejo del conflicto de intereses**
- **La excelencia es nuestro objetivo en todas nuestras relaciones comerciales.** No intercambiamos regalos o favores que puedan comprometer nuestra obligación de actuar con objetividad. Este principio también rige nuestras relaciones en la contratación de proveedores



Para supervisar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, contamos con un Comité de Ética, integrado por las áreas de Cumplimiento y Auditoría

Políticas, procedimiento y acciones para asegurar el comportamiento ético dentro de INTERprotección

Implementamos políticas que establecen las directrices para que nuestros colaboradores guíen sus acciones y actividades diarias en INTERprotección:



Política de Derechos Humanos



Procedimiento de Otorgamiento de Donativos



Política de Actuación en las Contrataciones Públicas



Procedimiento de No Conflicto de Intereses



Política para Prevenir Riesgos Psicosociales



Ejecución de Auditorías periódicas de Cumplimiento



Política de Prevención de Lavado de Dinero



Órganos de control y vigilancia: Comité de Riesgos, Comité de Ética y Comité de Auditoría



Política Garantizar Igualdad Laboral y no Discriminación



Actividades de áreas de control y vigilancia: Legal, Auditoría, Riesgos, Cumplimiento Regulatorio y Contraloría



Política de Adquisición de Bienes y Servicios y Procedimientos Internos de Contratación con Proveedores

Comunicación de la ética empresarial

Durante el proceso de inducción a INTERprotección, cada colaborador recibe de Capital Humano nuestro Código de Ética y Conducta, mismo que está disponible para todos los colaboradores mediante la Intranet de la compañía. Adicionalmente, al ingresar a INTERprotección, cada colaborador recibe una capacitación virtual de cada uno de los responsables de las áreas de control.



Medios de Denuncia

(GRI 2-25)

RESGUARDA nos ofrece diversos medios para presentar quejas o denuncias de manera segura y confidencial. Éstas incluyen:

Acceso al enlace directo a RESGAURDA desde la intranet, que está disponible para todos los colaboradores

Comunicación personal con nuestros superiores jerárquicos o los encargados de Capital Humano, Legal o Auditoría Interna

Llamada a la línea de seguridad:
800-123-3312.

Ingreso a la página web:
www.resguarda.com

Envío de un correo electrónico a:
reportes@resguarda.com



RESGUARDA: Programa de Quejas y Denuncias de Incumplimiento

(GRI 2-25)

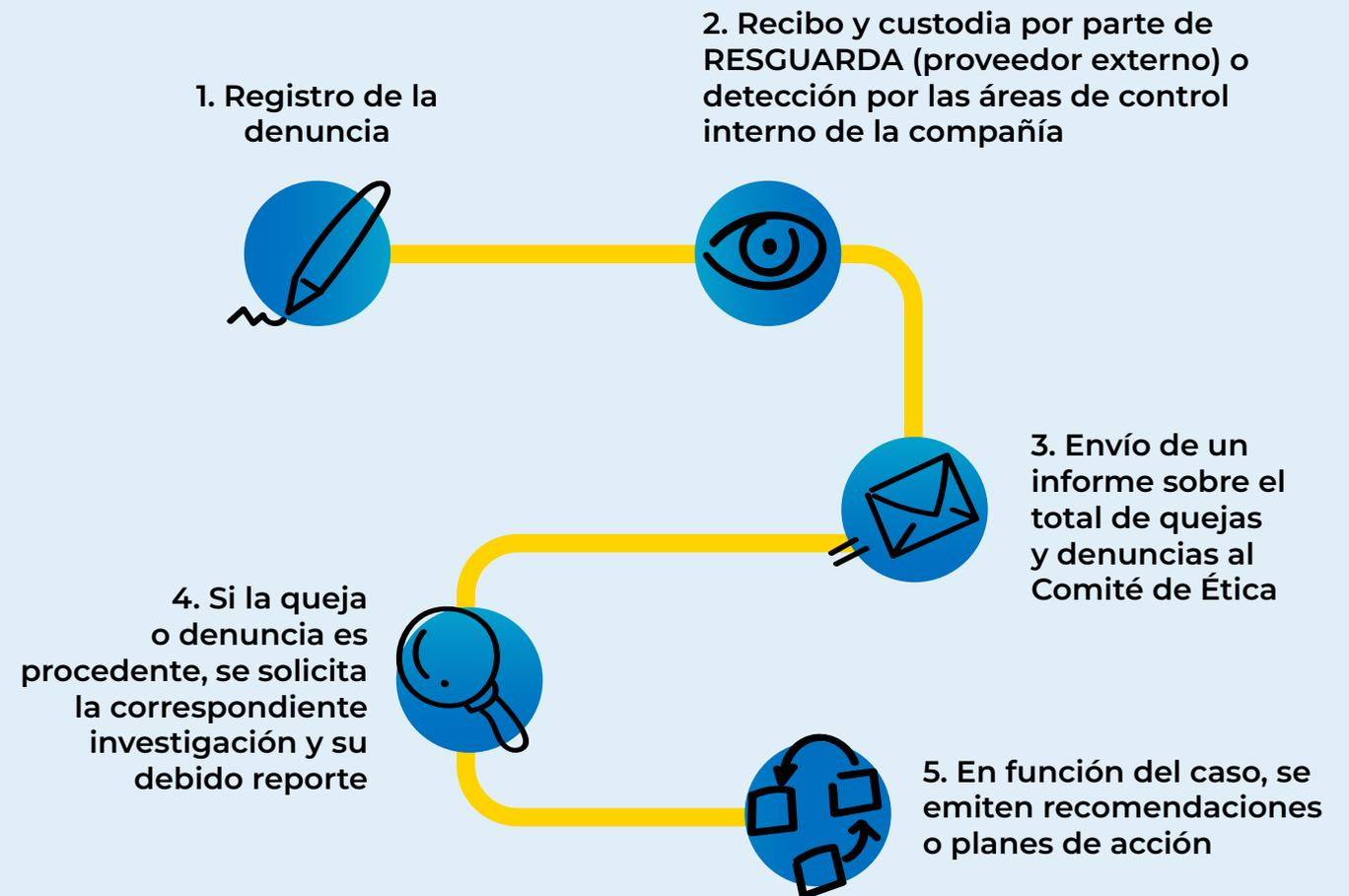
Para garantizar una gestión responsable en nuestra organización, es esencial contar con un canal de quejas y denuncias, el cual asegura la adhesión a nuestros principios éticos corporativos. Apoyado por un proveedor independiente, este canal permite a nuestros diversos grupos de interés reportar conductas indebidas o contrarias a nuestras pautas éticas y legales.

Este sistema de denuncias es confidencial y garantiza siempre la ausencia de represalias hacia quienes las emiten.

Cada denuncia es minuciosamente analizada y, si procede, se delega su investigación a un tercero independiente. En todos los casos, las denuncias de actividades anómalas se remiten al Comité de Ética, que a su vez las informa al Comité de Auditoría. Todos los procesos se llevan a cabo en un marco de absoluta confidencialidad, asegurando así la privacidad total del denunciante durante todo el proceso hasta la resolución final de la denuncia.

Para asegurar una gestión responsable dentro de una organización, es crucial disponer de un canal de quejas y denuncias que ayude a garantizar el cumplimiento de nuestros principios de ética empresarial. Este canal se implementa con el apoyo de un proveedor independiente y permite a los diferentes grupos de interés informar a la organización conductas inapropiadas o contrarias a nuestros principios éticos y legales.

El procedimiento que se sigue tras la presentación de una denuncia incluye:



3.3 Anticorrupción

(GRI-3-3; 205-1; 205-2; 205-3)

En INTERprotección, la lucha contra la corrupción es un componente esencial de nuestra labor.

Estamos alineados a las leyes relacionadas con este tema, incluyendo la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF). Prestamos especial atención a las disposiciones reglamentarias del artículo 492 de la LISF, diseñadas para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita, tal y como se especifica en los artículos 139 y 400 Bis del Código Penal Federal.

Este compromiso no sólo se basa en nuestra responsabilidad legal y ética, sino también en nuestro deseo de garantizar el bienestar de nuestros clientes y la comunidad. Creemos que la lucha contra la corrupción contribuye a construir una empresa sólida, sustentable y respetada en el mercado. Reconociendo el daño que la corrupción puede causar a nuestra empresa y a nuestros grupos de interés, nos mantenemos firmes en nuestra convicción de combatirla.

En INTERprotección, adoptamos un papel proactivo para fomentar la integridad y la transparencia, lo que permite maximizar nuestro impacto positivo y mitigar la corrupción.



Contamos con políticas, procedimientos y acciones aplicables a colaboradores y proveedores, entre ellas:



Política de Actuación en Contrataciones Públicas, donde se establecen los lineamientos y responsabilidades que deben seguir todos los colaboradores cuando participan como agentes o intermediarios



Política de Adquisición de Bienes y Servicios y Procedimientos Internos de Contratación con Proveedores, así como la no aceptación de regalos ostentosos



Realizamos controles internos de identificación de clientes para evitar asociaciones con organizaciones que llevan a cabo prácticas indebidas



Utilizamos el canal de denuncia RESGUARDA para denunciar posibles actos de corrupción y soborno, el cual está explicando en el apartado 2.5 de este informe



Política de Prevención de Lavado de Dinero, junto con capacitaciones para nuestros colaboradores sobre el tema



Realizamos procedimientos de otorgamiento de donativos, definiendo las bases y regulando los lineamientos



A través del Sistema de Gestión y Administración de Riesgos (ver 2.3 de este informe) hemos evaluado un total de **27 operaciones en relación con los riesgos relacionados con la corrupción y el fraude**

Durante el periodo de este reporte, no hemos tenido ningún caso de corrupción, ni acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas o contra la libre competencia



Debida diligencia

(GRI 2-6)

A través del Comité de Auditoría, el Consejo de Administración juega un papel activo en la supervisión de la debida diligencia de la organización. Aseguramos que se implementen todas las medidas necesarias destinadas a identificar, prevenir, mitigar, asumir responsabilidad y responder ante cualquier impacto negativo, ya sea real o potencial, resultante de nuestras actividades o las de nuestra cadena de valor. Esto abarca a filiales, subcontratistas, proveedores y otras relaciones económicas.

Para garantizar la conformidad en la cadena de valor, hemos aprobado y puesto en marcha el Manual para la Evaluación de Proveedores. Este establece las pautas a seguir para valorar nuestra cadena de suministro, garantizando la implementación de acciones correctivas en caso de identificar incumplimientos.

Además, hemos establecido una Política de Actuación en Contrataciones Públicas. Ésta dicta los lineamientos y responsabilidades que todos los colaboradores de INTERprotección y las compañías filiales y subsidiarias deben acatar al participar como intermediarios o agentes de seguros en las Contrataciones Públicas, tal y como está establecido en la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas (LFACP).

3.4 Gestión de riesgos sistemáticos

(GRI 3-3)

Habitamos en un mundo en constante cambio, que presenta desafíos complejos y un ambiente de negocio en el que es crucial identificar y gestionar eficazmente los riesgos que impactan a nuestra empresa y nuestros grupos de interés. La materialización de un riesgo puede generar pérdidas financieras para nuestra organización, así como daño a nuestra confianza y reputación.

En INTERprotección, comprendemos que los riesgos son un componente inherente de nuestro negocio, un pilar crucial de nuestra estrategia comercial y una parte esencial de nuestro compromiso hacia nuestros clientes y socios comerciales. Adoptamos una perspectiva proactiva y estratégica en nuestra gestión de riesgos.



Sistema de Gestión y Administración de Riesgos

Para gestionar adecuadamente los riesgos, hemos implementado un Sistema de Gestión y Administración de Riesgos. Este sistema se utiliza de forma sistemática para prevenir cualquier eventualidad negativa. Está gestionado por el área de Riesgos y el Comité de Riesgos, que se reúne cuatro veces al año, acorde con la Política para Comité de Riesgos. Dentro de sus responsabilidades se incluyen la implementación de un programa de revisión de controles y la aprobación de métodos para identificar, evaluar, implementar y monitorear los riesgos a los que se enfrenta la organización.

Este sistema contempla distintas políticas, acciones, medidas y controles, entre ellos:



Gestión

- Política para Realizar la Gestión Integral de Riesgos, la cual define las responsabilidades y criterios para mantener y ejecutar controles efectivos y eficientes
- Manuales para diseñar e implementar matrices de riesgo y controles para identificar y evaluar riesgos

Se utilizan herramientas como:

- Matriz de riesgos y controles seguros
- Mapas de color, en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto



Monitoreo

- Manual para Monitorear y Gestionar Riesgos Críticos
- Monitoreos de revisión, con el fin de identificar y detonar la ejecución de los planes generados para cada uno de los límites de tolerancia por los indicadores clave de riesgo (KRI) establecidos
- Establecimiento y monitoreo de controles para mitigar riesgos de ciberseguridad que pueden afectar la operación, seguridad de datos y la protección de datos personales



Supervisión

- Plan Anual de Riesgos, propuesto por el área de Riesgos, y documentado ante el Comité de Riesgo
- Reportes al Comité de Riesgos en relación con los resultados por nivel de criticidad, acciones y fechas compromiso

3.5 Privacidad y seguridad de datos

(GRI 3-3; 418-1; SV-PS-230a.1; SV-PS-230a.2; SV-PS-230a.3)

La última década ha estado marcada por el rápido avance de la tecnología y la creciente adopción de servicios digitales, elementos que han puesto en evidencia los riesgos asociados con la gestión y almacenamiento de datos personales de nuestros diversos grupos de interés. Comprendemos la relevancia de preservar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, siempre en total conformidad con las normativas tanto nacionales como internacionales en materia de protección de datos y ciberseguridad.

Dentro de INTERprotección, las figuras encargadas de la gestión de este tema son el Director de Seguridad de la Información (CISO, por sus siglas en inglés), incorporado en el área de Tecnología de la Información, y del Director de Cumplimiento Regulatorio, integrado en el área Legal.

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), basándonos en la norma ISO27000. A la par, hemos desarrollado políticas y procedimientos para la clasificación de la información y desarrollado un método de evaluación de riesgos que toma en consideración elementos como la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.



Mecanismos para asegurar la Privacidad y Seguridad de Datos

Implementamos los siguientes mecanismos:

Monitoreo del comportamiento de los usuarios en red, 24/7/365



Se aplican herramientas para prevenir la fuga de información



Utilizamos un Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), basado en la ISO 27000



Capacitación a colaboradores y actualización constante de los distintos riesgos cibernéticos



Actualización de manuales, políticas y procesos



Uso de Inteligencia Artificial para responder de forma rápida y ágil ante cualquier contingencia, además del uso de software para la prevención de pérdida de datos



Vigilancia y monitoreo de servidores



Se aplican criterios para la clasificación de información y un método de evaluación de riesgos



Control de accesos remotos, equipos de cómputo y en el uso de información compartida y repositorios de información



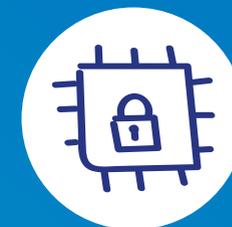
Políticas y procedimientos relacionadas a la Privacidad y Seguridad de Datos en INTERprotección

INTERprotección ha establecido un marco de políticas y procedimientos que rigen la seguridad de la información, a través del cual buscamos proteger la información y sus activos asociados dentro de la organización. Hacemos la recopilación de datos en diferentes momentos del ciclo de vida del negocio, y a partir de ahí, generamos los controles para el uso y conservación de la información.

Dentro de este marco se encuentran:



Política de Privacidad y Protección de Datos Personales



Política de Seguridad Lógica y Física



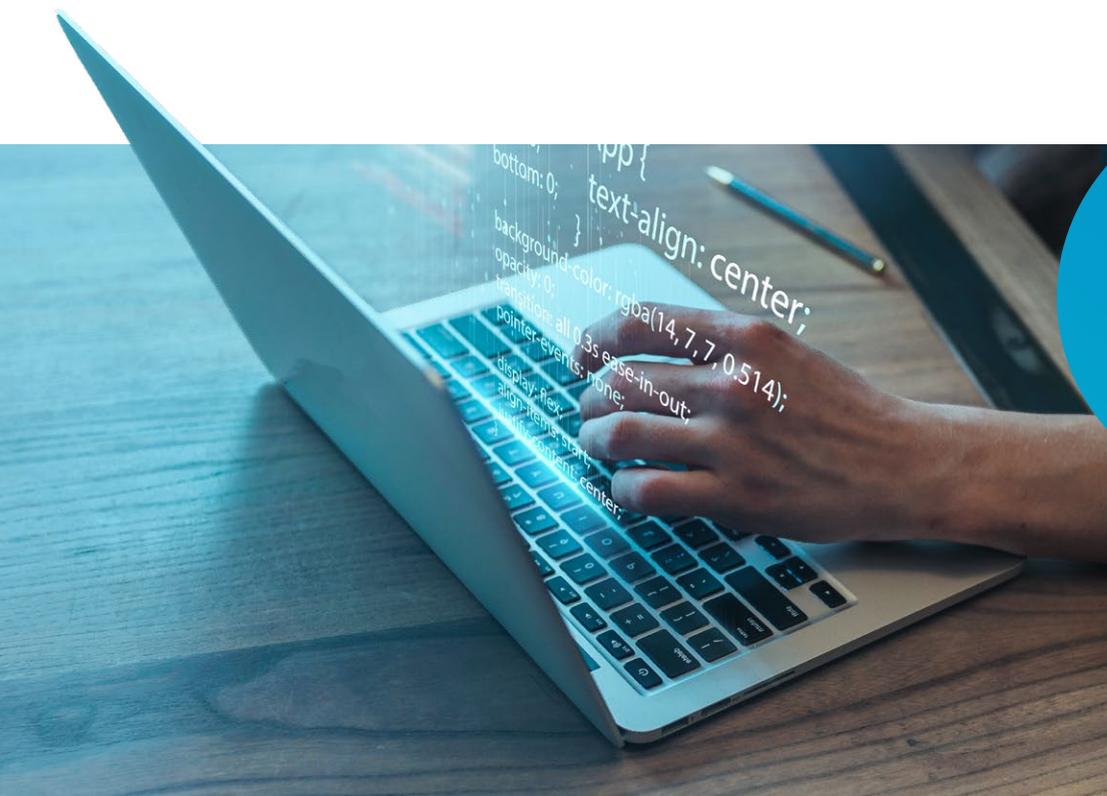
Política de Clasificación y Manejo de la Información



Política de Comunicación Interna



Proceso de monitoreo y remediación en caso de incidentes





Capítulo 4

Negocios de Impacto

En INTERprotección, nuestro compromiso con el desarrollo sustentable nos impulsa a reconocer el papel crucial que nuestro modelo de negocio puede adoptar en la creación de una sociedad más justa y equitativa. Por lo tanto, centrar nuestros esfuerzos en soluciones que garanticen la inclusión y protección de todos es una prioridad para nosotros.

Somos conscientes de la necesidad de ampliar el acceso de nuestros servicios a todos los segmentos de la población. Creemos que nuestros servicios van más allá de generar beneficios financieros, ya que están diseñados pensando en el bienestar de nuestros clientes y las comunidades en las que nos desempeñamos.

Nuestro enfoque se basa en la ética y la responsabilidad. Nos esforzamos por operar de acuerdo con las regulaciones existentes. La visión que guía nuestras acciones no solo abarca el cumplimiento normativo, sino también el compromiso de hacer una diferencia positiva en la sociedad.

4.1 Inclusión financiera

4.2 Protección financiera del consumidor

4.3 Prácticas de venta y etiquetado de servicios

4.4 Productos y servicios sostenibles



4.1 Inclusión financiera

(GRI 3-3; SV-PS-510a.1; SV-PS-230a.1; SV-PS-230a.2)

En INTERprotección, creemos firmemente que la inclusión financiera es un medio que nos permite contribuir al bienestar de la sociedad.

A través de este, podemos empoderar a comunidades menos favorecidas, proporcionándoles acceso a servicios financieros esenciales. Esto fomenta la igualdad de oportunidades y permite el acceso a servicios vitales, contribuyendo de manera significativa a su economía, desarrollo y prosperidad.

En México, el principal mercado de Microseguros corresponde a los sectores poblacionales vulnerables, que son aquellos que tienen menor acceso a servicios bancarios y representan el 57% de la población en el país. Estos sectores utilizan los seguros para mejorar su calidad de vida, ahorrar, cubrir sus gastos extraordinarios, educación, entre otros. Por ello, reconocemos la importancia de proveer a nuestros clientes con menores ingresos opciones accesibles, manteniendo la calidad del portafolio de productos en todo momento, garantizando así que se cubran sus necesidades desde un enfoque de inclusión financiera.



Accede dando clic

inter.mx se compromete con la inclusión financiera desarrollando una diversidad de productos y servicios accesibles y adecuados para las necesidades de todas las personas, especialmente aquellas que han sido excluidas del sistema financiero convencional. Trabajamos para eliminar las barreras que impiden a las personas acceder a estos servicios, tales como costos elevados en la contratación, falta de documentación o falta de información y educación financiera.

Por medio de nuestra plataforma digital facilitamos el acceso a servicios financieros accesibles a todas las personas sin importar su ubicación o su nivel de ingresos.

Además, creemos en el empoderamiento financiero, por lo que también ofrecemos educación financiera para ayudar a las personas a entender y gestionar mejor su dinero. Nuestro objetivo es ofrecer herramientas que permitan a las personas tomar decisiones financieras informadas y seguras, fomentando así su bienestar económico a largo plazo.



Nuestra oferta de Microseguros

En INTERprotección, nos esforzamos por satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de diversos canales de venta, ofreciendo coberturas para diversas eventualidades. Nuestras pólizas están diseñadas para apoyar a aquellas personas que no tienen acceso a seguros de gastos médicos mayores o que se encuentran en circunstancias de desempleo o trabajo informal. Ya sea para protección en casos de fallecimiento o accidentes, nuestro objetivo es proporcionar soluciones financieras inclusivas y accesibles para todos.

En el 2023

2.6 M

de personas en México y Perú

+50 MM

de pólizas colocadas

4,340

siniestros gestionados

+25 MDP

en indemnizaciones

Principales coberturas de Microseguros



Protección por accidentes
Atención médica y tratamientos para las personas con diabetes



Protección por Diabetes
Reembolso de gastos por accidente, asistencias médicas, entre otros



Protección de Salud Integral
Paquetes de diagnósticos y servicios médicos y hospitalarios para distintas enfermedades



Protección por Fallecimiento
Fallecimiento por enfermedad o por muerte accidental, gastos funerarios



Protección por Desempleo
Desempleo involuntario o invalidez



Cobertura por Robo
Reembolso de la cantidad hurtada, asistencia legal y psicológica, entre otras

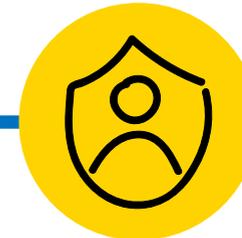
Pyme Protegida

Nuestro programa de seguros “Pyme Protegida” está dirigido a las pequeñas y medianas empresas para asegurar la continuidad del negocio ante diferentes situaciones como:



Incendio:

Protección contra incendio de contenidos por una suma asegurada fija



Responsabilidad civil:

Cobertura para proteger a terceros por algún incidente provocado por el negocio



Robo de contenidos:

Cubriendo el robo de contenido hasta por una suma asegurada fija



Robo de efectivo:

En caso de un asalto, cubre el robo de efectivo hasta por la suma asegurada contratada



Servicios de asistencia:

Brindamos asistencia legal, médica, psicológica ilimitada, personal de mantenimiento, y red de descuentos

4.2 Protección financiera **del consumidor**

(GRI 3-3; SV-PS-510a.1; SV-PS-510a.1; SV-PS-230a.1; SV-PS-230a.2a)

En INTERprotección, nos comprometemos a garantizar que los derechos de nuestros clientes sean siempre respetados. Nos oponemos a cualquier práctica engañosa que pueda dañarlos y socavar la confianza en nuestra organización.

Como parte de este compromiso, ofrecemos asesoramiento profesional que se adapta a las necesidades de cada persona que adquiere nuestros servicios. Esto implica brindar información clara y comprensible para que nuestros usuarios puedan tomar decisiones informadas y adecuadas a sus necesidades, evitando prácticas que puedan perjudicarles de alguna manera.





Políticas para asegurar la protección financiera del consumidor

En 2023 desarrollamos una Política de Protección Financiera del Consumidor, la cual establece los lineamientos y responsabilidades que deben seguir todos los colaboradores de INTERprotección y guíen nuestros procesos para asegurar que las acciones que llevan a cabo protejan los intereses de los clientes y su bienestar financiero. Dentro de esta política se abordan temas de cumplimiento regulatorio, transparencia y divulgación, marketing ético, acceso a la información, educación financiera, conducta comercial responsable y trato justo.



Políticas de cumplimiento regulatorio

Seguimos estrictamente las leyes mexicanas como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF) que en su artículo 492, establece la prevención de acciones, omisiones u operaciones que favorezcan, ayuden o cooperen con operaciones con recursos de procedencia ilícita previstas en los artículos 139 y 400 Bis del Código Penal Federal.



Prácticas para asegurar la protección financiera del consumidor

A través de nuestro equipo comercial y de servicio a clientes nos aseguramos de que nuestros clientes y prospectos reciban la información de manera transparente, ya que comprendemos la responsabilidad que conllevan nuestras recomendaciones. Dentro de nuestras prácticas se encuentran:

- Garantizamos que nuestros clientes reciban un trato equitativo y transparente
- Protegemos la información confidencial evitando que pueda usarse para un fin distinto del autorizado por el cliente
- Ofrecemos los mejores servicios a nuestros clientes, nos esforzamos por tener un profundo conocimiento de ellos y sus necesidades
- Tomamos en cuenta el resultado del Índice Interno de Promotores Neto (Net Promoter Score, NPS por sus siglas en inglés), un mecanismo para evaluar el nivel de satisfacción de nuestros clientes con nuestro servicio

A woman with long dark hair, wearing a white button-down shirt, is smiling and looking at a tablet computer she is holding. The background is a dark blue textured wall.

4.3 Prácticas de venta y etiquetado de servicios

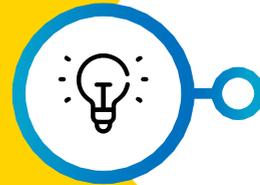
(GRI 418-1; SV-PS-230a.1; SV-PS-230a.2; SV-PS-230a.3; SV-PS-510a.1; SV-PS-510a.2)

En INTERprotección, damos prioridad a implementar prácticas de venta y etiquetado responsables, ya que creemos que esta es la manera más segura de forjar relaciones sólidas y significativas con nuestros grupos de interés.

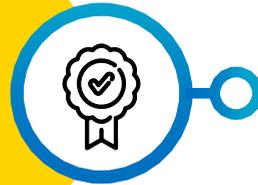
Conscientes de la relevancia que tiene esto para el buen funcionamiento de nuestro negocio y para el bienestar de nuestros clientes, hemos adoptado una serie de acciones orientadas a garantizar la implementación de las mejores prácticas.

Gracias a estas prácticas aplicadas de forma rigurosa, hemos sido capaces de mitigar impactos adversos vinculados a nuestra actividad comercial.

Nuestras prácticas relacionadas a la venta y etiquetado de servicios:



Conocimiento del servicio: brindando formación y herramientas a nuestros colaboradores, para que proporcionen orientación precisa a los clientes. El área de Capital Humano, anualmente realiza un levantamiento de necesidades y diseño de planes de carrera y capacitación



Certificaciones: Se busca obtener diversas certificaciones para mejorar los controles de protección de datos



Transparencia y claridad: Nos aseguramos de que los clientes comprenden la estructura de su póliza, proporcionando información clara y precisa sobre las condiciones, excepciones, derechos y obligaciones



Hemos diseñado un documento denominado **“Folleto para entender la póliza”**, que explica de forma clara y precisa las generalidades de una póliza de seguros y sus condiciones. Adicionalmente, en nuestra operación diaria, instamos a nuestro equipo de trabajo a asistir individualmente a nuestros clientes, dándoles seguimiento y respondiendo a sus dudas



Atención al cliente: para asegurar la comunicación con nuestros clientes, contamos con 290 personas en nuestro Call Center que son capacitadas constantemente para resolver cualquier duda al momento de la contratación de pólizas individuales. Cada cliente es atendido por equipos especializados en el giro o ramo

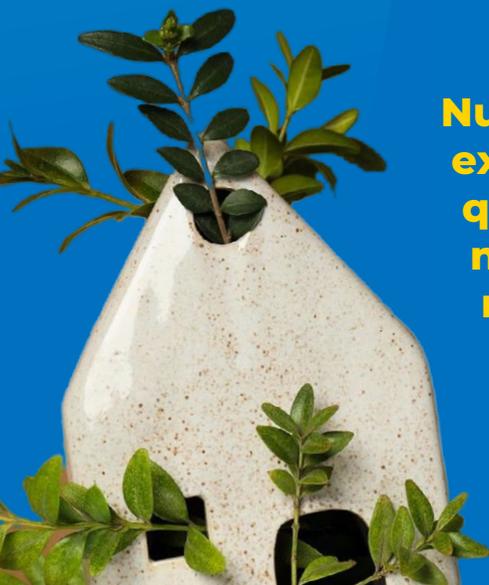
4.4 Productos y servicios sostenibles

(GRI 3-3; SV-PS-510a.1)

Los productos y servicios sostenibles se caracterizan no solo por su viabilidad económica, sino por su compromiso con el medio ambiente y con el progreso social a lo largo de todo su ciclo de vida.

En INTERprotección, hemos identificado la oportunidad de fortalecer y enriquecer la oferta de estos productos y servicios sostenibles para nuestros clientes.

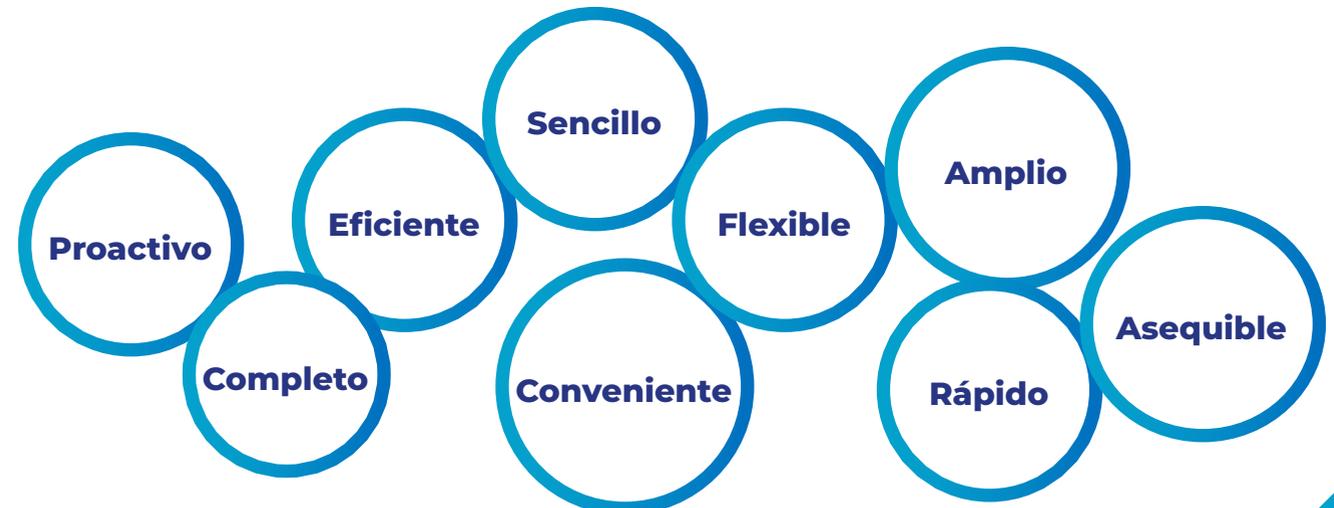
Nuestro objetivo es expandirlos de manera que satisfagan necesidades sociales y, al mismo tiempo, generen un impacto positivo en nuestro entorno.



Nuestro enfoque para ofrecer servicios y productos sostenibles

- Evaluación de riesgos internos y externos a los cuales el cliente está expuesto, dentro de los cuáles se encuentran los hidrometeorológicos. Asimismo, buscamos ayudar a las empresas a tener coberturas adecuadas con los riesgos de sus ubicaciones
- Realizamos visitas a los hogares de los clientes para tener un mayor conocimiento de sus necesidades y poder ofrecerles soluciones a la medida, brindando servicios que beneficien al mayor número de personas de la familia
- Brindamos productos de Microseguros a segmentos de población con escasos recursos económicos, ofreciendo más de 15 productos a ocho grupos de clientes, la mayoría mujeres
- Nuestra unidad de negocio inter.mx es 100% digital, impulsando así la reducción de uso de papel y otros materiales y desplazamientos para sus operaciones.

Características de nuestros productos



Campana

#TeRegalamosUnSeguro

Para nosotros, todos los mexicanos deben tener la oportunidad de cuidar su bienestar y el de su familia.

Por esto, queremos que todos tengan acceso a productos de protección. A partir de este objetivo, creamos #TeRegalamosUnSeguro, una iniciativa diseñada para acercar los seguros a los mexicanos. Además, busca familiarizarlos con el ámbito de los seguros, ofreciéndoles la libertad de decidir cómo desean asegurarse.

En esta iniciativa, regalamos una cobertura de pantalla de teléfono, muerte accidental, además de telemedicina ilimitada y club de descuentos en miles de comercios. Con este servicio, registramos un ahorro de más de medio millón de pesos de toda la cartera de clientes que accedió a esta cobertura.





Capítulo 5

Nuestra gente

(GRI 2-7; 401-1; 401-2)

En INTERprotección entendemos que nuestros colaboradores son el corazón de la empresa, gracias a su esfuerzo y dedicación, hemos logrado crecer en América Latina como broker de seguros. Día a día nos esforzamos por generar un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y comprometido con el bienestar de todos nuestros colaboradores.

Reconocemos la importancia de generar un entorno laboral que promueva el crecimiento personal y profesional, que priorice la salud, seguridad e igualdad de oportunidades para todos. Juntos, formamos una comunidad donde cada individuo pueda alcanzar su máximo potencial.

5.1 Desarrollo y capacitación

5.2 Salud, seguridad y bienestar laboral

5.3 Diversidad, equidad e inclusión

5.4 Vinculación con la comunidad



Colaboradores en INTERprotección

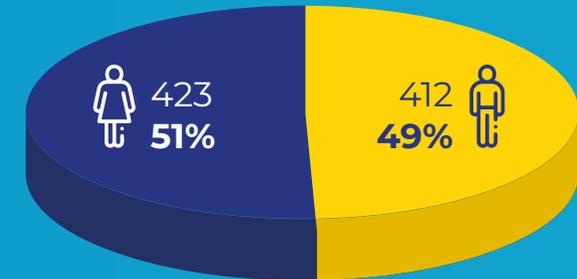
Nuestro equipo de trabajo es de

835
colaboradores

Contando con una relación proporcional

0.97

Composición genérica



Nuestros colaboradores están distribuidos en

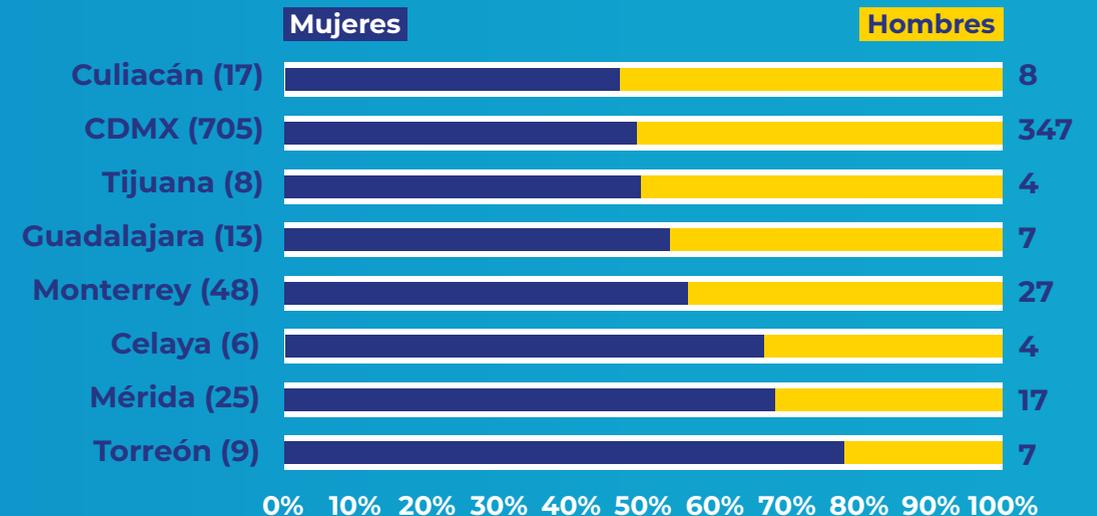


ocho
regiones:

Al cierre de 2023, todos los colaboradores están contratados a jornada completa y disfrutan de los mismos beneficios y prestaciones.

Proporción Mujeres / Hombres

(número total de colaboradores por ciudad)



Contrataciones

Contamos con una Política para Contratar Colaboradores, la cual establece los lineamientos que se deben de seguir para poder hacer una contratación. Durante el proceso de reclutamiento y selección utilizamos una plataforma digital para garantizar el trato igualitario, ya que en dicha plataforma no es necesario especificar el género, etnia, edad, religión o cualquier otro aspecto que pueda dar origen a alguna discriminación o sesgo.

En 2023 se integraron **240 personas** a INTERprotección



Nuevas Contrataciones

Al cierre del 2023 permanecieron 192 personas



100 mujeres



92 hombres

Mantenemos a los colaboradores informados en todo momento de las oportunidades laborales disponibles, para que, si así lo desean, pueden optar por una promoción y crecer dentro o fuera de su área de trabajo. Al tener un proceso documentado, se asegura que la participación de los candidatos sea igualitaria y considerada por la experiencia y la habilidad para el puesto.

Rotación y Bajas

(SV-PS-330a.2)

Contamos con un manual para Gestionar Bajas (voluntarias y no voluntarias), el cual establece los lineamientos y controles necesarios que se siguen dentro de INTERprotección para realizar las bajas de los colaboradores, para poder cumplir con los requisitos legales y laborales.

Nuestras tasas de rotación y de bajas durante el 2023 fueron las siguientes:

Tasa de rotación



Total 11.85%

Tasa de bajas

11.85%
Voluntarias

7.05%
Involuntarias

5.1 Desarrollo y capacitación

(GRI 3-3; 404-2; 404-1)

En INTERprotección, estamos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Creemos que un lugar de trabajo que potencialice el crecimiento y desarrollo de las personas es fundamental para el éxito de nuestra empresa.

Los retos del sector asegurador son constantes, y nuestros colaboradores necesitan contar con el conocimiento y las capacidades adecuadas para responder a ellos con éxito. Por ello, la Dirección de Desarrollo Organizacional se encarga de identificar, evaluar y desarrollar el talento de nuestros colaboradores.

En 2023, elaboramos una Política de Desarrollo y Capacitación con el objetivo de establecer los lineamientos corporativos generales que garanticen el desarrollo de los colaboradores en sus roles y responsabilidades. Además, buscamos generar un entorno que favorezca la permanencia, desarrollo y crecimiento del personal a través de potenciar sus aptitudes, competencias, conocimientos y capacidades.



Capacitación

En INTERprotección, creemos en el desarrollo continuo de nuestros colaboradores como la base del éxito de la empresa. Por ello, nos comprometemos a proporcionarles oportunidades de aprendizaje y crecimiento a través de una sólida política de formación y capacitación.

Nuestra Política de Cursos de Capacitación establece los lineamientos generales para la gestión de las actividades de formación y desarrollo del talento humano, aplica a todos los colaboradores de INTERprotección, independientemente de su cargo, nivel jerárquico o antigüedad en la empresa.

Las horas de formación de nuestros colaboradores anuales están divididas de la siguiente manera:

Formación

Promedio de horas de formación al año



28

Mujeres



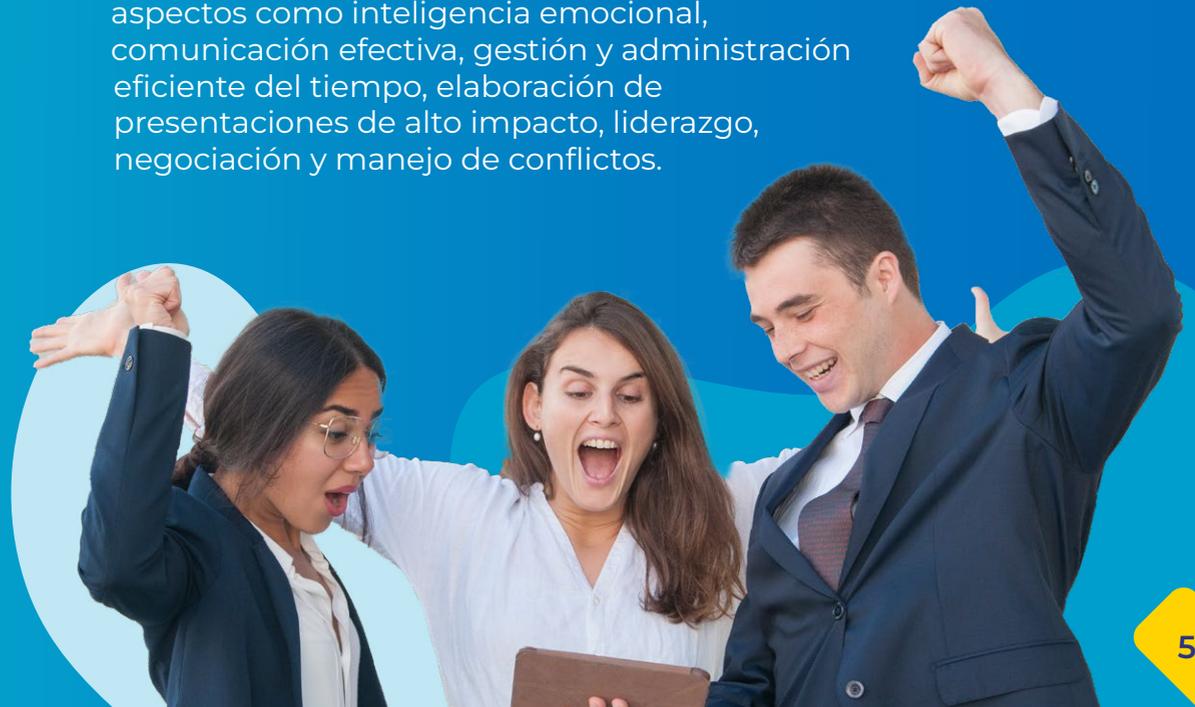
28

Hombres

Nuestros colaboradores gozan de un plan de carrera y de capacitaciones individuales, diseñados con base en su “Role Charter”.

Este establece las competencias técnicas y las destrezas de desarrollo humano necesarias para cada puesto. Procedemos a acercarnos personalmente a cada colaborador para realizar una evaluación intensiva de su experiencia, habilidades y competencias, considerando además su antigüedad en la empresa. Con estos rubros diseñamos planes de carrera y programas de capacitación a la medida de cada colaborador.

Formación en habilidades blandas: Las habilidades blandas son cruciales hoy en día. Formamos a los colaboradores en distintos aspectos como inteligencia emocional, comunicación efectiva, gestión y administración eficiente del tiempo, elaboración de presentaciones de alto impacto, liderazgo, negociación y manejo de conflictos.



Desempeño

Con una periodicidad semestral, realizamos evaluaciones de desempeño a nuestros colaboradores y contamos con una Política para Otorgar Bono por Desempeño, con el objetivo de tener un marco claro y justo de compensaciones para premiar el esfuerzo.

Para dicha evaluación utilizamos la herramienta Khor, un software integral de gestión y evaluación del capital humano que permite lograr crecimiento, rentabilidad y permanencia entre nuestros colaboradores. Esta evaluación se enfoca en dos aspectos:

¿Qué hago? (KPI's)

¿Cómo lo hago? (360°)

Los indicadores clave de rendimiento (KPI's) se relacionan directamente con el Role Charter de cada integrante de nuestro equipo, mientras que la evaluación 360° refleja cómo se vive nuestro INTER WEY en el día a día.

Los resultados favorables de esta evaluación de desempeño conducen a diversas compensaciones como:



Bono de desempeño



Bono variable



Planea de carrera



Incrementos por mérito

Brindando incentivos motivacionales para nuestros colaboradores.

Además, implementamos Programas de Retención de Talento. Con una frecuencia anual, nos acercamos a los líderes para evaluar el desempeño de sus equipos en términos de resultados (objetivos y metas) y competencias (comportamientos), utilizando para ello el método 9block. Este enfoque nos permite identificar y evaluar de modo objetivo el talento existente en nuestra organización. **El programa garantiza una evaluación justa y un trato equitativo, pues evita cualquier mención a aspectos personales como género, edad, religión o cualquier otro factor que pudiera resultar en discriminación.** Bajo esta premisa, los colaboradores son categorizados en tres grupos:

Alto
Potencial

Alto
Desempeño

Personas
Clave

5.2 Salud, bienestar y seguridad laboral

(GRI 3-3; 401-3 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-9; 403-10)

La salud, la seguridad y el bienestar laboral son cuestiones cruciales para un buen desempeño empresarial. En INTERprotección lo sabemos muy bien, por ello, estamos enfocados a impulsar y salvaguardar la salud tanto física como mental de los trabajadores, además de prevenir percances y enfermedades.

Nos aseguramos de proveer un entorno laboral seguro cumpliendo las normas nacionales e internacionales en la materia. Asimismo, promovemos un entorno de trabajo saludable donde los valores del respeto y la colaboración están presentes a través de nuestro Código de Ética y Conducta y nuestra cultura organizacional INTER WEY.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual está basado en el cumplimiento normativo, el análisis integral de riesgos y el desarrollo de programas de reducción de riesgos. Está integrado por un conjunto de actuaciones en materia de seguridad y salud laboral, optimizando el uso de los recursos materiales y humanos.

El objetivo de este sistema es prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones materiales, ambientales y organizativas en las que se desarrolla el trabajo diario. En consonancia con las últimas tendencias de gestión preventiva, favorecemos la protección y promoción de la salud y el bienestar de los colaboradores de la empresa.



Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad

- Llevamos a cabo recorridos trimestrales por las instalaciones de nuestras oficinas para revisar el cumplimiento normativo
- Contamos con programas de mantenimiento, prevención y reportes de cumplimiento
- Damos servicio preventivo a los sistemas contra fuegos, limpieza, entre otros

NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

- Capacitamos al personal en técnicas de carga
- Damos mantenimiento a los equipos de carga

NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo

- Contamos con sistemas de detección de humo, alarmas de fuego, extintores
- Llevamos a cabo reportes de mantenimiento a los sistemas

NOM-011-STPS-2001, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido

- Realizamos estudio de ruido ambiental, cada dos años, a través de un laboratorio certificado

NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo

- Capacitamos al personal con el programa LO - TO (siglas en inglés de Lock - Out / Tag - Out), un procedimiento de seguridad planificado que protege a los operarios de cualquier riesgo relacionado con el funcionamiento de los mandos que accionan las máquinas, desconecta o evita la manipulación de máquinas, de sus mandos o de las fuentes de energía de manera accidental

NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo

- Proporcionamos equipo completo de protección personal (casco, lentes, guantes, ropa de trabajo, entre otros).

Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo

- Solicitamos a los proveedores un listado de sustancias químicas que son usadas en sus componentes y se verifica la identificación y señalización de peligros por sustancias químicas peligrosas
- Capacitamos al personal sobre el uso de sustancias químicas

NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo

- Estudio bianual donde se miden los luxes, a través de un laboratorio certificado

NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene

- Conformamos una Comisión de Seguridad, que se encarga de la revisión de las actas de los recorridos trimestrales en los centros de trabajo
- Brindamos capacitaciones al personal, mismas que son obligatorias para los miembros de las Comisiones de Seguridad e Higiene

NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías

- Contamos con código de colores en tuberías y señaléticas en todo el edificio de hidrantes, extintores, salidas de emergencia, lugares seguros

NOM-022-STPS-2015, Electricidad estática en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad

- Estudio bial de electricidad estática, a través de un laboratorio certificado

NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad

- Realizamos mantenimiento en las instalaciones eléctricas, por lo menos una vez al año

Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades

- Contamos con sillas ergonómicas, y brindamos revisiones anuales de la vista a los colaboradores
- Apoyamos con descuentos en la adquisición de lentes
- Realizamos revisiones y limpieza periódica de filtros de aire
- Ajustamos la temperatura del aire acondicionado a las condiciones ambientales en nuestros centros de trabajo
- Evaluamos los riesgos psicosociales
- Contamos con una aplicación (Mindsurf), que usa inteligencia artificial y técnicas psicológicas para ayudar a detectar ansiedad, estrés, depresión, burnout, entre otros
- Brindamos apoyo psicológico
- Brindamos cobertura de salud a través del servicio del IMSS
- Contamos con el programa RESGUARDA para administrar quejas y denuncias de forma anónima

NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad

- Contamos con la Política para Garantizar Igualdad Laboral y no Discriminación
- Realizamos estudios a futuros colaboradores que sean personas con discapacidad

NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención

- Contamos con la Política para Prevenir Riesgos Psicosociales para poder analizar y gestionar los factores de riesgo psicosocial de nuestros colaboradores
- Realizamos encuestas de satisfacción a colaboradores
- Contamos con el programa RESGUARDA para administrar quejas y denuncias de forma anónima

Capacitaciones sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con programas de formación basados en las Normas Oficiales Mexicanas que expide la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y cuyo cumplimiento es obligatorio en todos los centros de trabajo del país:



Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene



Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. Funciones y actividades



Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención



Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad



Condiciones de iluminación en los centros de trabajo



Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo



Condiciones de seguridad. Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo



Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido



Condiciones térmicas elevadas o abatidas. Condiciones de seguridad e higiene



Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías



Sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo



Manejo y almacenamiento de materiales. Condiciones y procedimientos de seguridad



Equipo de protección personal. Selección, uso y manejo en los centros de trabajo



Electricidad estática en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad



Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad

Además de lo anterior, implementamos medidas para la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes



01

En INTERprotección contamos con un Protocolo de Emergencia que permite atender cualquier situación de riesgo que se presente. Así como un canal de protección civil dentro de la intranet corporativa todos los brigadistas o en servicios generales, en el que los colaboradores pueden notificar cualquier peligro o situación de riesgo para la salud y seguridad de las personas

02

La Comisión de Seguridad e Higiene realiza recorridos trimestrales en las instalaciones de la empresa para identificar riesgos y corregir sus posibles causas

03

Realizamos programas de mantenimiento preventivo que se ejecutan mensualmente para mitigar riesgos

04

El Programa de Protección Civil vigente y los brigadistas cuentan con las capacitaciones de gabinete anuales y se refuerza con formación en campo

05

Nuestras oficinas disponen de medidas de seguridad como personal de vigilancia en CDMX, en las oficinas regionales contamos las cámaras de vigilancia

Servicios de salud y bienestar

En INTERprotección llevamos a cabo distintas actividades con el fin de proteger la salud de todos nuestros colaboradores, prevenir enfermedades y favorecer un entorno saludable y seguro:



Contamos con un consultorio médico para dar seguimiento a las posibles dolencias en el ámbito laboral

A través del programa de salud y bienestar INTERBENEFICIOS, ofrecemos distintos beneficios a elección de cada colaborador entre los que se incluyen circuitos médicos y de bienestar. **Cada colaborador dispone de 1,000 puntos anuales** para gastar en una de las cuatro categorías o programas de servicios:



Tu bienestar:

apoyo psicológico, cuidado a la salud mental, vacuna influenza, clases deportivas en línea, programa de nutrición



Tu aprendizaje:

cursos de inglés y comunicación



Tu apoyo:

abono de útiles escolares, estacionamiento, transporte en metro



Tu entretenimiento:

clases infantiles, apoyo para cuotas de gimnasios

Programa EXPÁNDETE

Es un programa creado con el objetivo de ofrecer a nuestros colaboradores y sus familias beneficios de aseguramiento adicionales a costos preferenciales y descuento vía nómina. En 2023 contamos con 11 planes opcionales de coberturas, mismas que se describen más adelante. La contratación de los planes es de manera anual y a través de la aplicación de INTERBENEFICIOS, lo que permite que sea de manera sencilla y ágil.

En 2023 hubo un incremento del 23% en las contrataciones y participó el 60% del personal de INTERprotección

Número de Contrataciones realizadas en 2023, por categorías de coberturas:



Educación para la salud

De manera mensual ofrecemos pláticas virtuales en las que se tratan temas como el cuidado de la salud física, mental, financiera, nutricional, de motivación, prevención del acoso y hostigamiento sexual y laboral, entre otros.

A lo largo del año, no hemos tenido ninguna lesión por accidente laboral, ni dolencias y enfermedades derivadas de actividades laborales.



Semana de la Salud

Como parte de nuestra cultura del cuidado y la protección de la salud, anualmente organizamos la Semana de la Salud, una campaña de sensibilización dirigida a la prevención de enfermedades y de educación en un estilo de vida saludable que mejore la manera en la que viven nuestros colaboradores.

Ofrecemos a nuestros colaboradores la oportunidad de someterse a una amplia gama de exámenes y pruebas para conocer su estado de salud. En el año 2023, hemos ampliado el acceso a la Semana de Salud para incluir a colaboradores que previamente no habían solicitado este beneficio, así como a sus familiares. Esto se puede seleccionar como un Interbeneficio o pueden acceder al beneficio con un precio preferencial.

En el 2023, participaron **120 colaboradores**, lo que representa el **14.4% de las 831 personas** que integran el equipo de trabajo, a los que se sumaron **10 familiares**, dando un total de **130 personas**

Se ofrece también la posibilidad de recibir la vacuna de la influenza. **En 2023, se aplicó a 370 personas** (44.5% del total del equipo de trabajo)





El cuidado de la salud mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona en su constitución que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, una definición que en INTERprotección hacemos propia. Por ello, además de los temas físicos y la atención de enfermedades, realizamos diversas acciones dirigidas a cuidar la salud mental y emocional de nuestros colaboradores:

Con todas estas acciones, contribuimos a un clima laboral que ofrezca seguridad, reduzca el estrés y la ansiedad que pueden derivar en problemas de salud.



Contamos con la aplicación “Jenny”, la cual usa inteligencia artificial y fue entrenada por especialistas en salud mental para ayudar a las personas a conocerse mejor y a tener un mejor manejo de sus emociones. Cada colaborador puede realizar una prueba y medir su nivel de estrés o ansiedad. A partir de los resultados, los colaboradores reciben apoyos como pláticas, ejercicios o cursos



Por su parte, el área de Clima y Cultura de la Dirección de Capital Humano refuerza con otras acciones para toda la comunidad, a través de nuestra intranet, donde se incluyen artículos, ejercicios, infografías, pláticas virtuales y presenciales



Mediante **INTER TE ESCUCHA**, canalizamos y damos solución a las preocupaciones laborales que pueden generar problemas de ansiedad o estrés. Para ello hemos creado lugares seguros, donde cualquier colaborador puede ser escuchado

Contamos con:

1

Clínicas de clima laboral, donde fomentamos conversaciones uno a uno entre colaborador y líderes

2

Laboratorios de clima laboral, que consisten en reuniones grupales para analizar la situación de conflicto que se pueda generar y propiciar nuevos acuerdos para mejorar el entorno de trabajo

3

INTERMÓMETROS, medimos periódicamente el clima laboral, a través de levantamiento de encuestas. A través de estas, buscamos que nuestros colaboradores se sientan libres de decirnos lo que necesitan y nos compartan sus preocupaciones

5.3 Diversidad, equidad e inclusión

(GRI 2-8; 3-3; 406-1)

Es crucial garantizar que todas las personas, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, discapacidad u otra característica personal, dispongan de igualdad de oportunidades y estén libres de discriminación.

En INTERprotección estamos convencidos de que una cultura innovadora y competitiva demanda la promoción activa de la diversidad, equidad e inclusión en el ambiente laboral. Al tener un equipo diverso, logramos beneficiarnos de una variedad de puntos de vista y perspectivas que nos permiten tomar las más acertadas decisiones comerciales. Valoramos y reconocemos el rendimiento de nuestros colaboradores, brindándoles un trato justo e imparcial.

Estamos decididos a prevenir y erradicar cualquier manifestación de falta de respeto, discriminación, hostigamiento o acoso, ya sea de índole moral, sexual, racial o cualquier otro comportamiento que resulte inapropiado, hostil, irrespetuoso, abusivo o humillante. No toleramos ninguna forma de violencia, el menosprecio, la humillación, ni los comentarios despectivos o insultantes. Por ello, a través de RESGUARDA se pueden denunciar cualquier caso de esta índole.

Nuestra Política para Garantizar la Igualdad Laboral y la No Discriminación está diseñada para fomentar una cultura laboral de equidad y respeto, en perfecta armonía con nuestros valores organizacionales, como la “Inclusión y Respeto” que figuran entre nuestros pilares esenciales en la cultura INTER WEY.



Nuestros programas para fomentar la igualdad y la inclusión

SENSEI



Encaminado a emplear a personas mayores de 60 años que sean familiares de colaboradores. Tuvimos **15 postulaciones y se seleccionaron 5 personas**, con una valoración muy positiva por parte de todos.

SEMILLAS



Dirigido a los jóvenes familiares de nuestros colaboradores para que puedan tener un primer acercamiento al mundo laboral, a través de la asignación de un proyecto especial durante el periodo vacacional. Durante 2023, **participaron 15 personas.**

BECARIOS



Dirigido a estudiantes universitarios, para que vivan su primera experiencia laboral. Disponemos de estancias mínimas de seis meses, prorrogables hasta por dos años. En 2023 tuvimos **15 becarios.**

Abrazamos la diversidad y evitamos la discriminación



Durante el mes de junio organizamos campañas de sensibilización para visibilizar las dificultades que viven algunos grupos de personas por su preferencia o identidad sexual



Celebramos la “Semana del Orgullo”, haciendo campañas de comunicación interna con mensajes sobre la igualdad y el respeto. Las oficinas son adornadas con colores representativos y ofrecemos pláticas con historias de grupos vulnerables o minoritarios, como personas transgénero



Hemos puesto en marcha el “Bazar de las grandes ideas”, un espacio donde familiares y amigos de colaboradores con alguna discapacidad pueden ofrecer sus productos en las oficinas corporativas, durante dos jornadas. Participaron tres familiares y tres fundaciones

Licencia por maternidad y paternidad

Buscamos que las mujeres no tengan obstáculos ni sean discriminadas en caso de maternidad y que los hombres puedan acceder a permisos de paternidad.

Cumplimos las normas en la materia y fomentamos la vuelta al trabajo de las personas que solicitan licencia por maternidad o paternidad.

Todos los colaboradores que han tenido derecho a permiso parental se han acogido a él y el 100% han regresado al trabajo tras el mismo.

Permiso parental*



08



04

**El número total de colaboradores que han tenido derecho a permiso parental por sexo.*

Casos de discriminación en INTERprotección

En INTERprotección promovemos un ambiente libre de discriminación, y en su caso, nos ocupamos de investigar y tomar las acciones que correspondan.

El número total de casos de discriminación investigados y acciones correctivas durante 2023 fueron tres. De los cuales, hay un caso de reparación en curso y los otros dos, no están sujetos a acciones.

5.4 Vinculación con la comunidad

El Compromiso Social de INTERprotección se estableció debido al creciente interés por parte de sus fundadores por participar en la solución de los problemas comunitarios. Como empresa basada en los niveles más altos de conducta moral, ética y legal, se implementó una gestión socialmente responsable y de mejora continua como parte de su cultura y estrategia de negocio.

¡Somos el único corredor de seguros en México con su propia fundación!

Así mismo, la fundación trabaja en conjunto con las diversas áreas de la empresa, con el fin de sumar a las iniciativas y la gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.



Fundación INTER,

reafirma la importancia de crear oportunidades para mejorar la calidad de vida de niños, niñas y jóvenes de escasos recursos, a través de la educación, salud y el cuidado del medio ambiente.



Misión:

Contribuir a la educación integral de niños y jóvenes y promover la preservación del medio ambiente a través del financiamiento de proyectos sociales y su acompañamiento en México.



Visión:

Ser una institución que aporte a la equidad de oportunidades para elevar el nivel educativo y calidad de vida en México.



Objetivos:

1. Retribuir a la comunidad destinando recursos en proyectos sociales
2. Impactar en el desarrollo de personas en situación adversa
3. Invertir profesionalmente, buscando la sustentabilidad a largo plazo
4. Ofrecer servicios para canalizar ayuda a través de los programas que desarrolla la Fundación

Nueva experiencia Mascota Segura

(Producto con causa)

¡Por cada póliza de Mascota Segura, donamos un % a la causa que el cliente decida!

Fundación INTER y el área Digital nos sumamos para incluir en el proceso de venta un valor agregado para nuestros clientes, en donde puedan tener la opción de ser parte de nuestras iniciativas de impacto social.



Causas ambientales y sociales:



Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec

Para la remodelación, rehabilitación y preservación del Bosque



Somos Agua I.A.P.

Para poder llevar agua potable a zonas rurales con pobreza extrema



Aquí Nadie se Rinde I.A.P.

Acompañamiento y atención de niños y niñas con cáncer y sus familias



Fundación Owen I.A.P.

Apoyo para perros de asistencia

Ventajas

- Sin costo adicional para INTER, ni para los clientes. Causas ya apoyadas por Fundación, incluidas en presupuesto
- Engagement del cliente por medio de una causa
- Aumenta el nivel de confianza de los clientes con la empresa
- Crea un vínculo emocional con el público objetivo
- Posicionamiento de Fundación INTER
- Diferenciación con respecto a la competencia



Proceso de % donado por póliza:



1. Contratación de póliza



2. Pago de póliza



3. Selección de causas para donar un %



4. Entrega de certificado electrónico



5. Transparencia y reporte

Interés de los clientes en 2023:



Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec

11.6%



Fundación Owen Care I.A.P.

40%



Somos Agua I.A.P.

16.7%



Aquí Nadie Se Rinde I.A.P.

31.2%

Programas de Inversión Social y Ambiental

Buscamos a través de la fundación poder acercarnos y entender cada vez más a nuestros grupos de interés y atender sus necesidades sociales y ambientales las cuales afectan en el progreso y desarrollo de las personas y de la comunidad en general.

A través de una selección especial nos enfocamos en proyectos con impacto a largo plazo.



EDUCACIÓN (ODS.4)

Fundación INTER se suma mediante inversión de recursos en proyectos de organizaciones de la sociedad civil que trabajan en la materia, a fin de impulsar la educación de niños, niñas y jóvenes que se encuentren en condiciones de exclusión, vulnerabilidad o pobreza y que no les permitan acceder a una educación formal o de calidad.

La educación es necesaria para alcanzar mejores niveles de bienestar social y crecimiento económico, por lo que Fundación INTER se suma a distintos proyectos para promover la educación de calidad, disminuyendo el rezago educativo y la deserción escolar.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Proyectos de Educación



Colecta y entrega de juguetes

Como primer evento de voluntariado en el año, nos unimos a los Reyes Magos y tuvimos un día muy especial con la fundación “A Favor del Niño”. Gracias a la colecta interna, juntos logramos donar 950 juguetes y miles de sonrisas.



En Ruta por la Educación:

En alianza con Fundación Traxión, impulsamos el proyecto “En Ruta por la Educación”, el cual busca reducir la brecha educativa con proyectos formativos innovadores que generan impacto a largo plazo en jóvenes y adultos que por vivir en entornos vulnerables, no han podido concluir la primaria o secundaria. Gracias a la infraestructura del autobús, se pueden acercar oportunidades educativas a sus centros de trabajo y comunidades llevando herramientas de primera calidad.

Este año nos sumamos apoyando/financiando dos rutas más de las aulas móviles, que están recorriendo Quintana Roo y Puebla, teniendo un impacto por ruta de más de 10,000 beneficiados al año.

¡También el Aula Móvil nos visitó en la oficina de CDMX!

Con el fin de que nuestros colaboradores y grupos de interés conozcan las causas de la fundación y acercarlos a los proyectos.



Donación de mochilas y útiles

En total donamos 1,200 mochilas y útiles escolares donde se sumaron oficinas regionales y la oficina de CDMX, apoyando a fundaciones, escuelas y casas hogar.

Al contar con las herramientas para iniciar el ciclo escolar, buscamos contribuir a disminuir la deserción escolar, favorecer la motivación y el desarrollo de nuevos conocimientos.



Sociedad Botánica Y Zoológica De Sinaloa, I.A.P.

Apoyo para la remodelación tecnológica y física de la biblioteca en el Jardín Botánico de Culiacán, con el objetivo de fomentar la lectura y educación, así como brindar las herramientas necesarias para la promoción del cuidado al medio ambiente.

Convocatoria Compartamos

Nos sumamos por tercer año consecutivo a la décimo cuarta Convocatoria por la Educación y Primera Infancia de Fundación Compartamos, junto con Fundación Televisa. Esta convocatoria busca promover el desarrollo comunitario y la educación en nuestro país.

El propósito es disminuir el rezago educativo que se presenta afectando a nivel bachillerato o nivel media superior, impulsando la educación y primera infancia a través de alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que realicen proyectos de educación formal, educación para el emprendimiento, salud financiera y primera infancia, que beneficien a familias en segmentos populares o minorías.

Contribuimos al proceso de inclusión social que impulsa el desarrollo en comunidades y contribuye al crecimiento de nuestro país. Enfocamos los programas a la población que cubre el perfil considerando que el 62% se encuentran entre 26 y 50 años de edad con escolaridad de nivel secundaria. El impacto fue hacia 32 proyectos, beneficiando a 5,000 personas a nivel nacional, destinando 8.1 millones de pesos.



Fundación Checo Pérez

Nos aliamos con Fundación Checo Pérez para promover el desarrollo integral a uno de los sectores más vulnerables en Guadalajara, la niñez. Así mismo, nos sumamos a la campaña en apoyo a Guerrero por las afectaciones del huracán Otis.



Fideicomiso Todos Juntos por el Museo de Historia Natural

Financiamos la renovación del Museo de Historia Natural y Cultura Ambiental de la Ciudad de México. Se renovaron dos bóvedas; la sala del origen del universo, el origen de la tierra y el origen de la vida. La inauguración oficial se llevó a cabo el 16 de diciembre de 2023.



Endeavor

Financiamos eventos de Endeavor que tiene como propósito potenciar a los emprendedores con apoyo de mentores, inversiones y conexiones estratégicas. Se busca transformar economías a través del emprendimiento de alto impacto.

Fundación Olga y Tamayo

Nos unimos al proyecto cultural del Museo Olga y Tamayo para dar a conocer el trabajo de Kjartansson al público mexicano, y el particular carácter multidisciplinario de su producción artística para lograr un mayor acercamiento del público al arte contemporáneo, y despertar la solidaridad intergeneracional.

Este proyecto tiene como objetivo fomentar la reflexión en torno a temas políticos y sociales de la actualidad como lo son la violencia de género, la homogeneización de las culturas y el regreso del autoritarismo a nivel global. Se busca contribuir a la formación de una sociedad más consciente y comprometida en la lucha contra dichas problemáticas.

Más actividades:

- Taller de Lengua de Señas impartido por Aarón Pedraza
- Elevator Pitch con UTECA de MVS Radio
- Apoyo para Gestión de proyectos sociales
- Servicio social. Alumna con discapacidad auditiva



SALUD Y BIENESTAR (ODS 3.)

Fundación INTERprotección invierte en proyectos que presenten organizaciones que trabajan en materia de salud, con el fin de brindar oportunidades a personas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, para el goce de sus derechos a una atención oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.



3 SALUD Y BIENESTAR



Proyectos de Salud



Pacto por la Primera Infancia

Donativo a favor de la Primera Infancia, a través de acciones para la investigación, abogacía, capacitación y acompañamiento de actores clave en la construcción de mejores políticas públicas.

Caracol de Plata

Spot de radio “México en silencio” con Fundación MVS Radio. Campaña nacional con causa para la sensibilización sobre la discapacidad auditiva. El anuncio de radio con duración de 37 segundos, fue reproducido en más de 36 estaciones a nivel nacional por 29 días en 2022. En 2023, fuimos reconocidos en el top 3 en la categoría de radio, entre 263 anuncios concursantes del premio Caracol de Plata, Mensajes con impacto.

Carrera Wings for Life World Run

“Corre por los que no pueden”. Se unieron los colaboradores como corredores y voluntarios a la Carrera con causa de Red Bull donde se donó el 100% de los fondos recaudados para la investigación a las lesiones de la medula espinal. Se unieron 206,728 corredores a nivel mundial.

No hay línea de meta, cada corredor fija su meta y compite contra el “Virtual catcher car” Se logró recaudar 5.8 millones de euros para la verdadera meta, encontrar una cura para las lesiones de la médula espinal.

Mundo Imáyina

Mundo Imáyina es un parque de diversiones con un concepto único en el mundo donde los niños y niñas con alguna enfermedad crónica, avanzada y/o terminal podrán sumergirse en un mundo de fantasía y magia. El parque es totalmente accesible e incluyente, donde motiva a los niños y niñas antes, durante y después de sus tratamientos.

Realizamos una actividad de voluntariado en Mundo Imáyina donde pudimos apoyar en diversas necesidades del parque.



APAC

Donativo para la rehabilitación en APAC, que busca mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral, de sus familias y de la comunidad, a través de la rehabilitación y desarrollo integral.



Trenzación

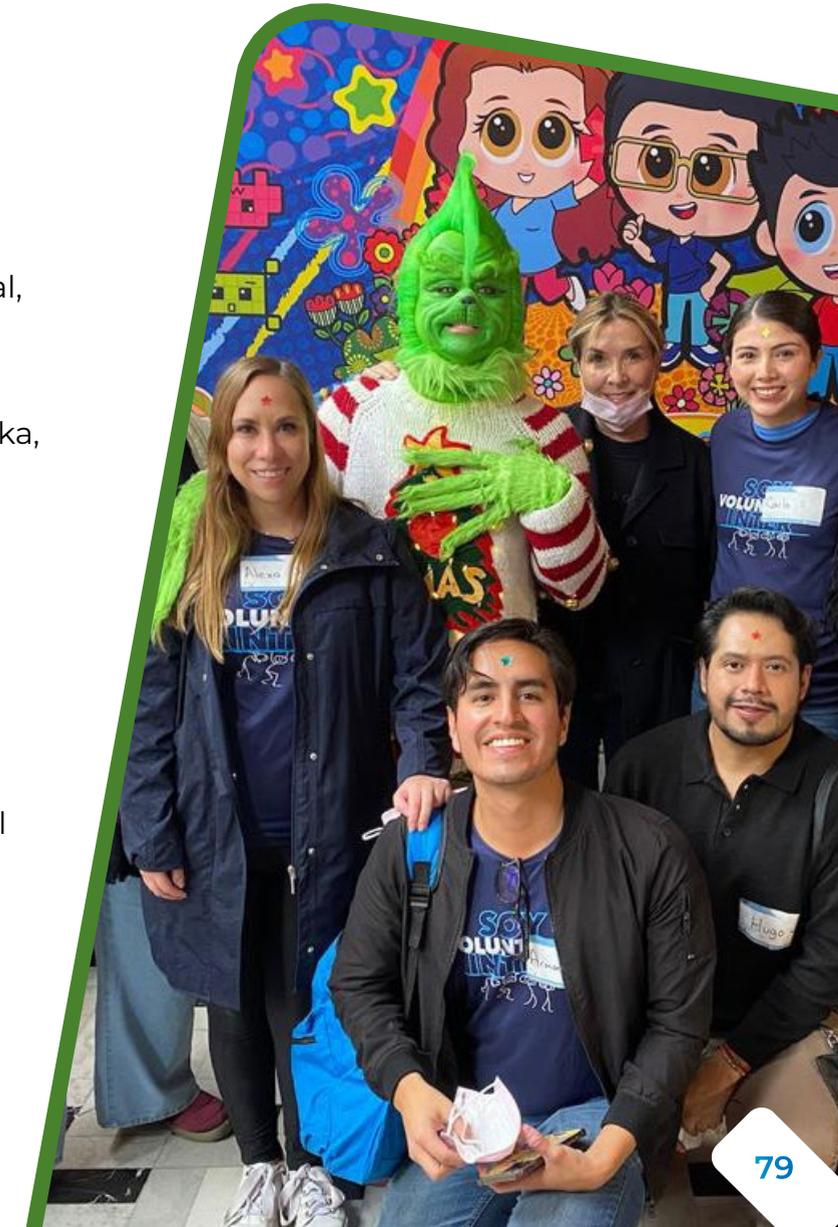
Gracias a la colaboración de los voluntarios a nivel nacional, logramos donar trenzas para la elaboración de pelucas oncológicas.

También realizamos una alianza con el salón de belleza Maka, ubicado en CDMX, que donó los cortes de las personas que entregaron su trenza.

Posada en Aquí Nadie se Rinde

Fuimos voluntarios en la posada de Aquí Nadie se Rinde, donde realizamos juegos y dinámicas con los niños y niñas y con el apoyo de Penguin Random House, donamos de libros infantiles.

Aquí Nadie se rinde busca hacer la diferencia acompañando a niñas, niños y adolescentes con cáncer y a su familia.





Centro de acopio por Guerrero

Nos sumamos a la ayuda para las personas damnificadas tras el paso del huracán Otis en Guerrero. ¡Sabemos que todo suma! Por lo mismo nos unimos con donativos económicos, en especie y con voluntarios en la Cruz Roja. En nuestro centro de acopio interno logramos recolectar más de 5,773 productos y en la Cruz Roja armamos más de 1,000 despensas.

Cumpliendo sueños para Mila y Fátima

Realizamos una campaña de donación en el Día Internacional de la Felicidad, con el objetivo de recaudar fondos para cumplir el sueño de Mila y Fátima. Dos niñas diagnosticadas con Neuroblastoma con el sueño de conocer el mar.

Otras actividades:



Visita al Dr. Vagón



Apoyo al triatleta mexicano Tomás Rodríguez



Visita al comedor Santa María de Fundación CMR



Día del Niño con causa



Plática sobre el autismo y venta con causa

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO INSTITUCIONAL (ODS 13 Y 17)

A través de apoyo financiero, promovemos las acciones de alto impacto ambiental que concienticen y transmitan el tema del cuidado y respeto al medio ambiente, así como favorecer la recuperación de flora y fauna de distintas zonas a nivel internacional.

Realizamos campañas y actividades de voluntariado para promover en los colaboradores y sus familias el cuidado y preservación del medio ambiente.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Proyectos de Medio Ambiente



FIDEICOMISO PRO BOSQUE DE CHAPULTEPEC

En Fundación INTER tenemos un compromiso importante con la conservación ambiental y el desarrollo sostenible, por lo que apoyamos al Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec.

El Bosque de Chapultepec, como uno de los pulmones verdes más importantes de la Ciudad de México, enfrenta diversas amenazas, como la pérdida de biodiversidad, la degradación del suelo y la falta de conciencia ambiental en la comunidad local. La urbanización descontrolada, la contaminación y la falta de políticas efectivas de conservación han contribuido a la disminución de la calidad ambiental del bosque.

El proyecto del Fideicomiso al que nos sumamos, se enfoca en abordar la problemática mediante acciones concretas de restauración ecológica, educación ambiental y gestión sostenible, como: jornadas de rehabilitación, medidas de monitoreo para evaluar y mejorar continuamente las prácticas de conservación.

El Bosque de Chapultepec es visitado por 22 millones de personas al año. Estos proyectos benefician directamente al menos a 5,000 residentes locales, incluyendo estudiantes, comunidades cercanas y trabajadores del bosque.



SOCIEDAD BOTANICA Y ZOOLOGICA DE SINALOA, I.A.P.

Participamos en el proyecto de “Espacio verdes apropiados” el cuál tiene como objetivo trabajar en el contexto social y buscar el cómo transformar la ciudad de Culiacán en un gran jardín, expandiendo la labor educativa hacia más zonas de la ciudad y que las personas cuenten con las posibilidades de disfrutar un área verde.

Realizamos una donación para la creación de áreas verdes de calidad en las zonas más carentes de éstas y más afectadas por la violencia, para trabajar a favor del medio ambiente y reforzar el tejido social.

Adopta un camellón

En 2023 firmamos un Convenio con la Alcaldía Miguel Hidalgo de la Ciudad de México, donde se encuentra nuestro edificio corporativo, para participar en su programa “Reverdece MH” con el objetivo de hacernos cargo del mantenimiento del camellón ubicado en las cercanías del edificio.

Esta colaboración incluye actividades de poda, saneamiento, limpieza, deshierbe, fertilización, riego, control de plagas y sustitución de especies ornamentales con una inversión de 300 mil pesos en 2023.



Voluntariado simultáneo a nivel nacional e internacional

El 7 de octubre, llevamos a cabo un evento de voluntariado simultáneo a nivel INTERNacional.

Participaron:

720

voluntarios y familias

08

oficinas regionales

Juntos logramos integrarnos con nuestros equipos a través de las siguientes actividades:

Torreón:

Jornada de rehabilitación en el Bosque Venustiano Carranza en donde realizaron una limpieza en todas las áreas del bosque

Colombia:

Limpieza de residuos en la Quebrada La Vieja, una reserva natural en Bogotá

Miami:

Limpieza de playa, Cradon Park Key Biscayne

Tijuana:

Limpieza de playa

Culiacán:

Jornada de Rehabilitación en el Parque Infonavit Las Flores, realizando actividades tales como: retirar maleza, recolecta de residuos, plantación y poda de árboles

Monterrey:

Limpieza del Parque Valle, recolectando residuos, rehabilitando jardineras y retiro de maleza

CDMX y Celaya:

Plantación de polinizadores, colocación de tezontle en la pista de corredores “El Sope”, limpieza de bolardos y tumboras, pintura de bancas y gimnasios, recolección de residuos y cascajo (Bosque de Chapultepec)

INTER Hasta en la Sopa

INTER hasta en la sopa es un proyecto que busca acercarse a las familias a favor de su nutrición, por eso...¡estamos hasta en la sopa!

Este proyecto está alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 2: Hambre Cero.

Con INTER Hasta en la Sopa queremos impactar a miles de familias en situación de vulnerabilidad y apoyar a combatir la escasez de alimentos y/o las carencias alimenticias que por su situación económica no puedan solventar los precios de la canasta básica. Con este proyecto buscamos sumar a la despensa de las familias, incorporando alimentos de calidad para lograr un mejor desempeño en sus actividades diarias, desde impulsar su nivel de energía hasta acrecentar su capacidad de concentración



Beneficiarios del proyecto:



Ventas con causa

A lo largo del año se realizaron distintas ventas internas con el objetivo de poder ayudar a diversas fundaciones y causas. Con los fondos recaudados, nos sumamos a distintos proyectos buscando que los mexicanos puedan mejorar su calidad de vida y que puedan obtener mayores oportunidades de desarrollo.

Una de las ventas fue el 14 de febrero; invitamos a los colaboradores a comprar galletas rellenas de fresa y chocolate. Este día se vendieron 400 galletas a favor de niños y niñas con discapacidad intelectual de Fundación CONFÉ. Este tipo de ventas con causa tiene un especial significado al repartir cariño entre compañeros y hacer consciencia.



Otras actividades:

- Encuentro Empresarial del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Plática “El compromiso hacia la Sustentabilidad” en alianza con el MIDE
- Día Mundial del perro – Voluntariado en el refugio Quitando Tristezas y colecta
- Donación de mobiliario (Trenes de trabajo)
- Voluntariado Semillas INTER, limpieza de presa
- Donativos en especie



VOLUNTARIADO (ODS 17)

**¡Desde 2005
sumando juntos!**

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Voluntaria del año: Alexia Cardona Macías con 30 horas y 6 actividades.

Trabajamos con un programa de “gamification” a través de la App interna llamada “INTERbeneficios”. El objetivo es lograr un mayor engagement y consolidar una participación activa de los colaboradores de INTERprotección.

El objetivo es potenciar la participación de los colaboradores en actividades de voluntariado e incrementar los beneficios sociales y ambientales a través de una forma innovadora, dinámica y divertida.



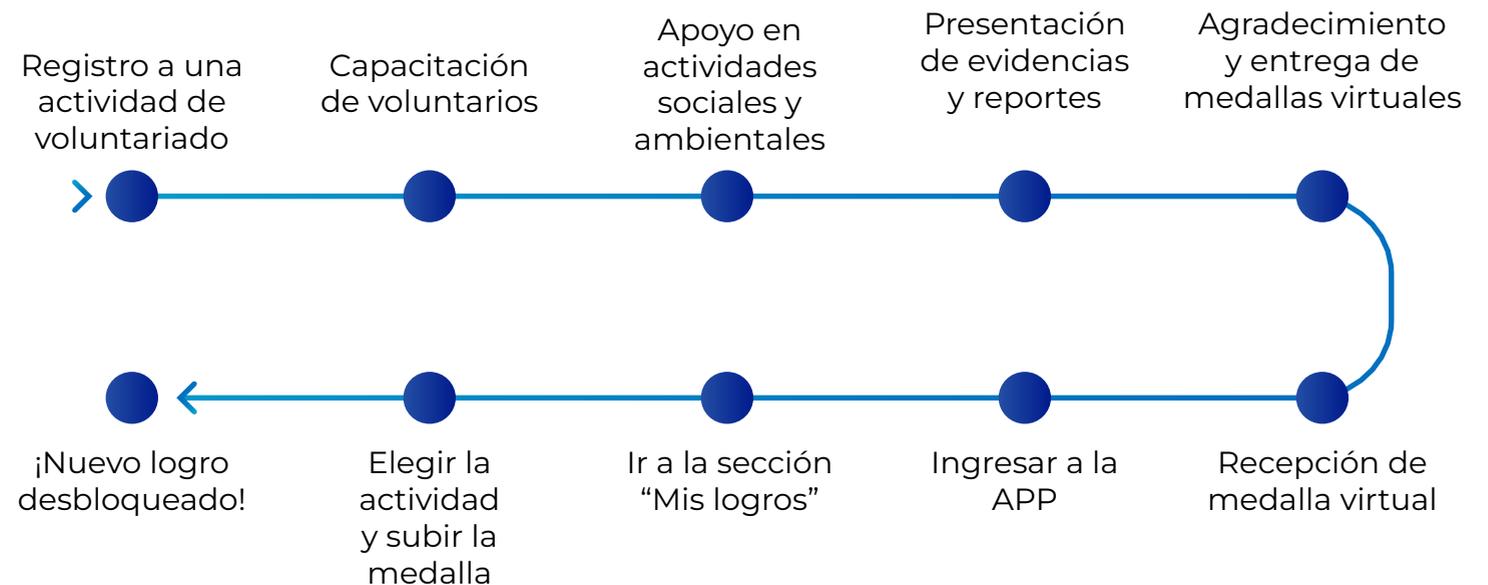
¿En qué consiste?

Consolidar nuestro programa de voluntariado empresarial alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Buscamos fusionar los intereses de la empresa y de los colaboradores para fortalecer la cohesión social y promover acciones colectivas para impulsar transformaciones positivas en la sociedad.

¿Por qué Gamification?

- Compromiso del usuario
- APP atractiva y dinámica
- Premios ¡INTERbeneficios y más!
- Logros INTERextraordinario y medallas
- Aprendizaje y habilidades
- Experiencia y concientización
- Motivación
- Incentivar la participación
- Reto
- Sana competencia
- Digital, Remoto, desde tu celular

APP y proceso





Empresa:

- Incremento del sentido de pertenencia de los colaboradores que contribuye a una menor rotación
- Mayor conocimiento de la estrategia, cultura, valores y compromiso de Responsabilidad Social de la empresa
- Mejora de la imagen de la empresa y su reputación
- Potencializa el esfuerzo y trabajo de la empresa hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Contribuye a la integración de los miembros de la organización y mejora el clima organizacional



Colaboradores:

- Desarrollo de habilidades y conocimientos
- Aumento en la motivación del colaborador
- Favorece la creatividad y la innovación
- Poner el ejemplo y ser un referente en INTER para otras áreas
- Crear lazos y conexión con las causas
- Mejorar el autoestima y generosidad
- Trabajar en equipo
- Desarrollo de habilidades de liderazgo
- Mejorar la integración y conexión con los compañeros



Comunidad:

- Fomento del desarrollo comunitario
- Contribuye a la protección y cuidado del medio ambiente
- Apoyo en las necesidades de las personas
- Mejorar el autoestima y generosidad
- Trabajar en equipo
- Desarrollo de habilidades de liderazgo
- Mejorar la integración y conexión con los compañeros

La participación de voluntarios agiliza la aplicación y trabajo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los voluntarios son líderes que facilitan el cambio, contribuyen a su propia resiliencia y adquieren un sentido de responsabilidad con su comunidad y medio ambiente.

¡Si INTER se reinventa, la fundación también!

Proyección a futuro del voluntariado en INTER:



Generación de líderes sociales



Voluntarios proactivos



Digitalización de reportes de impacto social y ambiental



Innovación y mejora continua



Iniciativas propias de los colaboradores



Seguir actuando bajo la filosofía corporativa



Ser parte de la evaluación de desempeño con un valor de 5%



Incrementar la participación de los colaboradores

¿CÓMO REGRESAMOS A LA SOCIEDAD?

En Fundación INTERprotección llevamos 17 años apoyando a niños, niñas y adolescentes de escasos recursos, impulsando proyectos de educación, salud y el cuidado del medio ambiente.

Información en:
fundacion@inter.mx

Síguenos en redes sociales:



Premios y certificaciones:



Empresa Socialmente Responsable por 21 años consecutivos (ESR CEMEFI)



AIT CEMEFI (Acreditación en Institucionalidad y Transparencia)



Miembros del Pacto por la Primera Infancia



Ranking top 20 de Expok "Compañías trabajando por el planeta"



Aviso de Transparencia SAT



Adhesión al Pacto Mundial México (Desde 2014, miembro activo)



Reconocimiento de Empresas Excepcionales por el Instituto para el Fomento a la Calidad (Buena práctica "Gamification" en la categoría Contribuir a los ODS)



Caracol de Plata CEMEFI (Top 3 en la categoría radio por el anuncio "México en silencio")

2023 en números:

250,000
personas beneficiadas

(Lo que equivale a 250,000 desde INTER CDMX hasta Puebla)

48,149
horas voluntario

(Equivalente a estudiar 16 maestrías de 2 años)

3,173
voluntarios

147
actividades

30
proyectos financieros

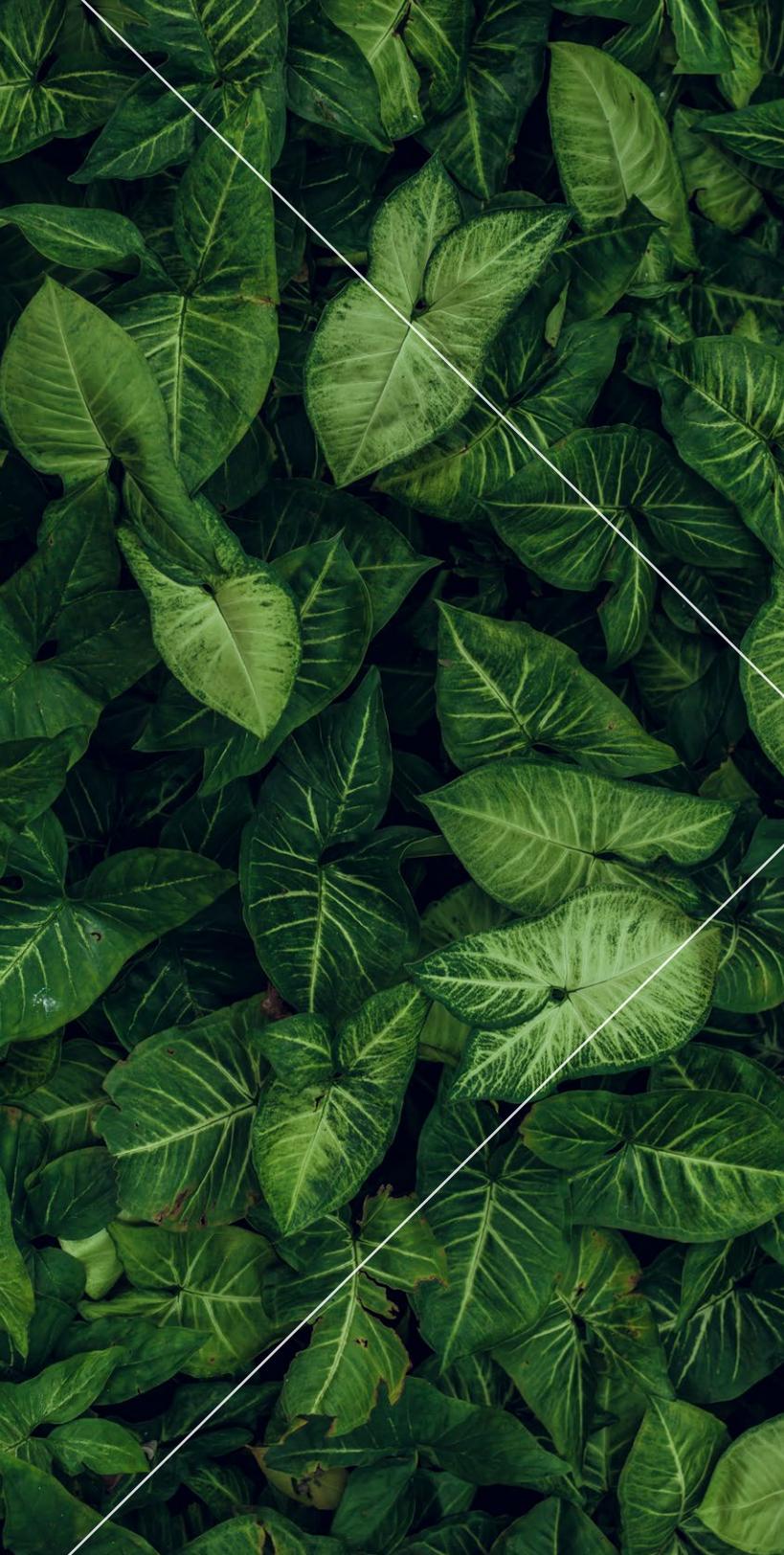
84
campañas

En 18 años:

970,000

personas beneficiadas, lo que equivale a llenar casi 12 veces el Estadio Azteca





Capítulo 6

Ecoeficiencia operacional

En INTERprotección estamos plenamente conscientes de la importancia del cuidado del medio ambiente, sabemos que el equilibrio entre el desarrollo económico y la protección de la naturaleza son esenciales para un futuro próspero y seguro para nuestros clientes, comunidad y sociedad en general.

Por ello, entendemos que debemos ser eficientes y responsables en el uso de los recursos. Esto implica, la optimización de los procesos y recursos para minimizar el impacto ambiental de nuestro negocio, en nuestras operaciones, en nuestros servicios y en todas las relaciones con nuestros grupos de interés.

6.1 Vulnerabilidad al cambio climático

6.2 Oportunidades de tecnologías limpias



6.1 Vulnerabilidad al cambio climático

(GRI 3-3)

El Cambio Climático es una de las “fuerzas estructurales” dinámicas que están minando la estabilidad económica mundial, según el Informe sobre Riesgos Globales del Foro Económico Mundial. Es un riesgo real para nuestra industria, nuestros clientes y sus activos.

Por ello, en INTERprotección entendemos que la vulnerabilidad al cambio climático debe ser un aspecto prioritario en nuestra estrategia de sustentabilidad. Esto implica identificar, evaluar y mitigar las amenazas específicas relacionadas con este que pueden afectar a nuestro negocio.



Algunas de las amenazas y consecuencias específicas relacionadas con el cambio climático que pueden tener impacto en nuestra empresa y nuestros grupos de interés son:



El aumento de los eventos meteorológicos extremos tiene un impacto en las pólizas de seguros y en la capacidad de nuestros clientes de proteger sus propiedades y activos



Aumento de reclamaciones, debido al incremento en la frecuencia y la intensidad de eventos climáticos extremos, como huracanes, inundaciones, sequías y tormentas



Incremento en los costos de primas, derivado del aumento de los riesgos relacionados con el cambio climático



Ajustes en la evaluación de riesgos, la zona, la actualización de datos climáticos y la incorporación de proyecciones futuras en la evaluación del riesgo

Nuestro Comité de Responsabilidad Social tiene encomendadas ciertas responsabilidades en materia ambiental.



Primera

Promover el uso sustentable de los recursos en la operación de la empresa y en los grupos de interés que se ven impactados



Segunda

Implementar acciones y desarrollar programas para la protección del medio ambiente



Tercera

Promocionar y apoyar en la difusión de los valores de desarrollo sustentable y buenas prácticas de gestión ambiental entre nuestros grupos de interés

Políticas para el cuidado del medio ambiente

Dentro de INTERprotección contamos con la Política Llevar a cabo Acciones Ambientales que establece los lineamientos para la promoción e implementación del reciclaje, la disposición adecuada de los residuos y aprovechamiento eficiente de recursos, de acuerdo con la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal (ahora Ciudad de México).



6.2 Oportunidades de tecnologías limpias

(GRI 3-3)

Las tecnologías limpias son esenciales hoy en día para abordar los desafíos ambientales y promover la sustentabilidad, ya que minimizan el impacto negativo en el medio ambiente al reducir emisiones, contaminación y residuos, al mismo tiempo que promueven la eficiencia energética y la innovación.

En nuestra organización reconocemos la importancia de identificar e incorporar tecnologías y soluciones que contribuyen a la protección del medio ambiente.

Este tipo de tecnologías contribuye a mitigar los riesgos asociados con eventos climáticos extremos, lo que a su vez protege los activos y la estabilidad financiera tanto de nuestra empresa como de nuestros clientes.



Por esto, desde las áreas de Servicios Generales y Capital Humano, trabajamos de forma coordinada para tener un consumo energético de baja intensidad, tanto en nuestra operación como en las relaciones comerciales con nuestros clientes y proveedores. Para ello contamos con la Política Gestionar Oficinas Seguras que establece los lineamientos para mantener oficinas seguras y en óptimas condiciones a través del mantenimiento preventivo y correctivo.



- Nuestras oficinas centrales, ubicadas en CDMX, se encuentran en un edificio con Certificación LEED Gold
- Contamos con equipos eficientes que cuentan con gestión inteligente de la energía eléctrica. Asimismo, promovemos la sensibilización de nuestro equipo de trabajo sobre la importancia de reducir el consumo de electricidad
- Al finalizar la jornada laboral, se cierran tres pisos de nuestras oficinas, dejando solo uno habilitado para los colaboradores que deseen quedarse unas horas más. En los pisos cerrados se inicia el proceso de limpieza, apagando las luces y desconectando los dispositivos eléctricos
- Nuestras oficinas cuentan con un programa de apagado automático de seis de la tarde a seis de la mañana
- Llevamos a cabo acciones para la reducción, reutilización y reciclaje de residuos. En el curso de inducción, nuestros colaboradores reciben información sobre nuestras prácticas de separación de residuos y su reutilización y

reciclaje. En los últimos años, hemos reducido el número de cajas de papel con archivo muerto

- En nuestras oficinas tenemos contenedores especiales para separar residuos; papel, plástico, metal y cartón, para seguir las reglas del edificio LEED
- Para los residuos que no se pueden desechar en los contenedores del edificio, tenemos un proveedor especializado en el manejo de residuos llamado PROCESA, para su disposición adecuada, sin perjudicar al medio ambiente
- Implementamos INTERide, programa para compartir vehículos particulares a través del cual fomentamos que nuestros colaboradores reduzcan sus desplazamientos individuales
- A través de nuestra Fundación INTERprotección, promovemos una cultura sobre la importancia y protección del medio ambiente
- Incentivamos el voluntariado en nuestros colaboradores

Nuestras campañas de comunicación dirigidas a clientes impulsan la contratación de servicios, a través de [inter.mx](https://www.inter.mx), lo que permite la contratación pólizas de seguro de forma 100% digital, evitando desplazamientos innecesarios y minimiza la cantidad de papel utilizada.



Capítulo 7

Anexos



Anexo 1

Definición de temas materiales

Tema material	Definición	Pilar
Ética empresarial	Promoción de prácticas responsables, considerando el impacto social y ambiental, tomando decisiones éticas y fomentando una cultura organizacional basada en valores éticos.	G
Desarrollo y capacitación	Construir un lugar de trabajo con estrategias para mejorar y gestionar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.	S
Anticorrupción	Prevenir y combatir prácticas corruptas a través de la ética, transparencia e integridad en todos los niveles de la organización y sociedad.	G
Gestión de riesgos sistemáticos	Identificar, evaluar y mitigar el conjunto de riesgos que afectan, o pueden llegar a afectar a la organización en su conjunto. Esto incluye implementar estrategias y acciones para la prevención o minimización del impacto de tales.	G
Privacidad y seguridad de datos	Realizar acciones y sistemas para proteger los datos personales recopilados de colaboradores y clientes, así como las normas para prevenir posibles filtraciones de datos.	G
Inclusión financiera	Prácticas para garantizar el acceso equitativo a servicios financieros básicos para todas las personas, superando barreras que excluyen a ciertos grupos de la población.	S
Diversidad, equidad e inclusión	Contar con una cultura y prácticas que fomenten la diversidad, equidad e inclusión en el entorno laboral.	S
Protección financiera del consumidor	Prácticas de la empresa para salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores en sus interacciones.	G

Productos y servicios sostenibles	Oferta de servicios que toman en consideración aspectos ambientales y sociales a lo largo de su ciclo de vida diseñados para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente, que fomenten la equidad social y económicamente viable.	A
Salud, seguridad y bienestar laboral	Impulsar y salvaguardar el bienestar tanto físico como mental de los trabajadores, además de prevenir y evitar percances en el ámbito laboral.	S
Vulnerabilidad al cambio climático	Identificar, evaluar y mitigar las amenazas específicas relacionadas con el cambio climático que puede afectar a la empresa y a sus grupos de interés.	A
Vinculación con la comunidad	Prácticas implementadas por las organizaciones para aportar valor y contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades en las que operan.	S
Prácticas de venta y etiquetado de servicios	Políticas y acciones que una empresa implementa para garantizar la transparencia, la veracidad y la legalidad en la comercialización y la información proporcionada sobre sus servicios.	G
Oportunidades de tecnologías limpias	Identificación y aprovechamiento de las posibilidades existentes para promover la sustentabilidad, a través de tecnologías verdes que fomentan la eficiencia energética, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la minimización de la contaminación, entre otros.	A

Anexo 2

Distintivos, reconocimientos y afiliaciones.

Reconocimiento / Distintivo	Entidad	Año
ISO 9001	IVAC	Desde 2000 a la actualidad-INTER Desde 2010 a la actualidad- Reasinter
Distintivo ESR	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Desde 2003, hasta la actualidad
Super Empresas	Expansión	2002
Mejor lugar para trabajar	Great Place To Work	2009
Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	2013
Premio Nacional de Calidad	Secretaría de Economía, Instituto para el Fomento a la Calidad Total, A.C. (IFC)	2015
Empresa incluyente	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Desde 2017
Super Espacios de Trabajo/ Top Companies	Expansión, We Work, Top Companies	2019
Empresas más innovadoras	Great Culture to Innovate	2020
Nº 1 Empresas más innovadoras de México	Great Culture to Innovate y Expansión	2021
Los Mejores CEOS	Great Place To Work y Expansión	2022
Empresas excepcionales	Consejo Coordinador Empresarial	2022
Nº 1 Los Mejores lugares para trabajar para Mujeres	Great Place To Work y Expansión	2023

Anexo 3

Canales de comunicación con grupos de interés

Grupos de interés Canales de comunicación

Colaboradores	Reuniones cara a cara Webinar mensual con Juan Ignacio Casanueva (CEO) Intranet corporativa Boletines informativos Canal Resguarda; www.resguarda.com, www.resguarda.com, 800-1233-312
Consejo de Administración	Sesiones Correos electrónicos
Comité de Auditoría	Sesiones
Comité de Compensación	Sesiones
Becarios	Reuniones Correo electrónico Capacitaciones
Familiares de colaboradores	Eventos especiales Redes sociales

Grupos de interés Canales de comunicación

Clientes	inter.mx Teléfono y whatsapp: 55 4742 0824 Aplicación Intertermx Correo: hola@inter.mx Redes sociales
Proveedores	Línea gratuita de teléfono: 800-123- 3312. Página de internet: www.resguarda.com Correo electrónico: reportes@resguarda.com
Comunidad	Página de internet: https://www.interproteccion.com.mx/ Redes sociales. Medios de comunicación Campañas de concientización
Alianzas estratégicas	Reuniones Participación en jornadas y congresos Foros y evento Voluntariado

Acerca de este informe

(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5)

Por medio del presente documento, Grupo INTERprotección, grupo intermediario de seguros, reaseguros, fianzas, microseguros y asistencias, con sede principal en la Ciudad de México, informa de sus resultados respecto de las cuestiones ambientales, sociales, económicas y de gobierno (ESG, en inglés) e impactos en la comunidad, relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Este documento representa el primer Informe de Sostenibilidad de Grupo INTERprotección y ha sido elaborado siguiendo los Sustainability Reporting Standards (2021) de Global Reporting Initiative (GRI), cuyo índice de contenidos se muestra en los Anexos. Incorporamos contenidos solicitados por el estándar de reporte de SASB 2023 (Sustainability Accounting Standards Board) para compañías en el rubro de servicios profesionales y comerciales.

Asimismo, damos cuenta de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, en el subapartado “Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”. Por otra parte, informarlos de cómo INTERprotección da cumplimiento a los 10 Principios de Pacto Mundial.

Alcance de la información

(GRI 2-3)

Los contenidos de este informe abarcan la entidad Casanueva Pérez, S.A.P.I. de C.V., que es la poseedora de las acciones de las sociedades que integran el Grupo INTERprotección.

En este documento damos cuenta del negocio de seguros, reaseguros, fianzas, microseguros y asistencias. Mostramos la información correspondiente al ejercicio anual iniciado el 1 de enero de 2023 y terminado el 31 de diciembre de 2023.

Este informe ha sido revisado internamente y ha sido analizado por el Comité ESG y el Comité de Auditoría. Posteriormente, fue presentado al Consejo de Administración de INTERprotección el 10 de septiembre y aprobado el 25 de septiembre de 2024 por el Comité Validador, compuesto por miembros del Consejo y accionistas de INTERprotección.

Materialidad

Hemos realizado un análisis de materialidad siguiendo la metodología de los Sustainability Reporting Standards de la GRI, con el fin de identificar y comprender los desafíos clave a los cuales nos enfrentamos como empresa y abordarlos de una manera estratégica.

A partir del análisis de materialidad hemos identificado aquellos aspectos que tienen impacto tanto para INTERprotección como para los grupos de interés y que han servido como base para la preparación de este Informe.

El proceso de análisis de materialidad está reflejado en el capítulo 1 y la definición de los 14 temas materiales se encuentra en los Anexos.

De manera adicional a los asuntos materiales indicados por dicho esquema, identificamos otros contenidos relevantes para la actividad y naturaleza de Grupo INTERprotección.

Punto de contacto

En caso de que el lector requiera más información sobre el Informe o temas relacionados con nuestra estrategia de sostenibilidad, podrá consultarlo a:

Sergio Antonio Villaseñor Ledesma
Director de Cumplimiento Regulatorio
savl@inter.mx

María José Rodríguez Gómez
Gerente Ingeniería de Riesgo
mjrg@inter.mx

Ubicación: Grupo INTERprotección se ubica en Miguel de Cervantes Saavedra 301, Torre Sur, Piso 17, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México, México.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión
GRI 1 utilizado: GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE REPORTE			
2-1	Detalles organizacionales	Página 8	
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes	Página 10	
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Página 101	
2-4	Actualización de la información		No hubo reexpresión de la información debido a que es nuestro primer informe
2-5	Verificación externa		El informe y el Análisis de materialidad se presenta ante un Comité ESG (temporal) y ante el Comité de Auditoría. El Informe ha sido aprobado por el Consejo de Administración el día...
2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 32	
2-7	Empleados	Página 49, 50	
2-8	Trabajadores que no son empleados	Página 65	
3. GOBERNANZA			
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Página 24, 25	
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Página 24	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Página 24	
2-12	Función de máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Página 24	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	Página 24, 25	
2-14	Función del máximo órgano en la presentación de informes de sostenibilidad	Página 24, 25	
2-15	Conflictos de interés	Página 24,25	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas		Información no disponible
2-17	Conocimientos colectivos del máximo orden órgano de gobierno		Información no disponible
2-18	Evaluación del desempeño de máximo órgano de gobierno	Página 24, 25	

2-19	Políticas de remuneración		Información no disponible
2-20	Proceso para determinar la remuneración		Información no disponible
2-21	Ratio de compensación total anual		Restricciones de confidencialidad
4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Página 4, 5	
2-23	Compromisos y políticas	Página 27, 31, 34, 36, 37, 43	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Página 26	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Página 28, 29	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Página 28, 29	
2-27	Cumplimiento de la legislación y de las normativas		No ha habido ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del Informe, ni multas o sanciones no monetarias
2-28	Afiliación a Asociaciones		No aplica
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 18	
2-30	Convenios de negociación colectiva		No aplica
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Página 17, 18, 19, 20	
3-2	Lista de temas materiales	Página 20	
TEMAS MATERIALES ÉTICA EMPRESARIAL			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales	Página 25	
DESARROLLO Y CAPACITACIÓN			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales	Página 51	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2021			
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 52	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 52, 53	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 53	

ANTICORRUPCIÓN

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 30

GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción Página 30

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción Página 31

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas Página 31

Durante el periodo de este reporte, no ha habido ningún caso de corrupción, ni acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas o contra la libre competencia

GESTIÓN DE RIESGOS SISTEMÁTICOS

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 33

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 35, 36, 37

GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente Página 35, 36, 37

No se han presentado durante el periodo del informe

INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 39, 40, 41

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 64, 65, 66

GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Página 24, 49, 50

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres Información no disponible

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN 2016

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas Página 66

PROTECCIÓN FINANCIERA DEL CONSUMIDOR

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3 Gestión de los temas materiales Página 42 y 43

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 46, 47
------------	---------------------------------	---------------

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 54, 55, 56, 57, 58, 59
------------	---------------------------------	-------------------------------

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 59
403-3	Servicios de Salud en el trabajo	Página 58
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 60
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 58
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Página 62, 63
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Información no disponible
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Información no disponible
403-9	Lesiones por accidente laboral	No se ha presentado en el periodo de informe
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	No se ha presentado en el periodo de informe

VULNERABILIDAD AL CAMBIO CLIMÁTICO
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 91, 92
------------	---------------------------------	---------------

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 67-91
------------	---------------------------------	--------------

GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 2016

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 67-91
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Información no disponible
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Información no disponible

PRÁCTICAS DE VENTA Y ETIQUETADO DE SERVICIOS

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 44, 45, 46
------------	---------------------------------	-------------------

OPORTUNIDADES DE TECNOLOGÍAS LIMPIAS

GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	Página 93, 94
------------	---------------------------------	---------------

GRI 401: EMPLEO 2016

401-1	Nuevas Contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 50
404-1	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 60, 61, 62, 63
401-2	Permiso parental	Página 66

GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL 2016

GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se ha presentado en el periodo de informe
------------------	--	--

Índice de **Parámetros SASB**

SASB Estándar: Professional and Commercial Services				
Tema	Código	Parámetro de contabilidad	Ubicación	Omisión
Seguridad de los datos	SV-PS-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Página 36	
	SV-PS-230a.2	Descripción de las políticas y prácticas relativas a la recopilación, el uso y la conservación de información de los clientes	Página 37	
	SV-PS-230a.2	Número de filtraciones de datos; Porcentaje que implica información confidencial sobre actividades empresariales (CBI) o información de identificación personal (PII) de los clientes; Número de clientes afectados		No se presentaron en el período de informe
Diversidad e implicación de la fuerza laboral	SV-PS-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en directivos ejecutivos; Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en directivos ejecutivos en todos los demás empleados		Información no disponible
	SV-PS-330a.2	Tasa de reemplazo voluntario; Tasa de reemplazo involuntario de todos los empleados	Página 50	
	SV-PS-330a.3	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje		Información no disponible
Integridad profesional	SV-PS-510a.1	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional	Página 26	
	SV-PS-510a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional		No se presentaron en el período de informe

Índice de Contenidos Pacto Mundial

GC	Derechos Humanos	Contenidos GRI Standars	Páginas
Derechos Humanos			
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	GRI 405-1; 406-1; 413-1; 413-2	Página 24, 49, 50,66, 67-91
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	GRI 405-1; 406-1; 413-1; 413-2; 418-1	Página 24, 49, 50,66, 67-91
Normas Laborales			
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	2-22; 2-23;2-24; 2-25-2-27	Página 4, 5, 26 ,27, 28, 29 31, 34, 36, 37, 43
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	GRI 3-3 Ética empresarial	Página 25
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	GRI 3-3 Ética empresarial	Página 25
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 401-1, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1	Página 24, 49, 50, 66
Medio Ambiente			
7	La empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	2-22; 2-23;2-24; 2-25-2-27	Página 4, 5, 26 ,27, 28, 29 31, 34, 36, 37, 43
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	2-22; 2-23;2-24; 2-25-2-27	Página 4, 5, 26 ,27, 28, 29 31, 34, 36, 37, 43
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	2-22; 2-23;2-24; 2-25-2-27	Página 4, 5, 26 ,27, 28, 29 31, 34, 36, 37, 43
Anticorrupción			
10	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	GRI 205-1, GRI 205-2; GRI 205-3	Página 30



INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2023