



“MM MUTUAMADRILEÑA”

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2010

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

• LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN MUTUA MADRILEÑA	4
• GESTIÓN CORPORATIVA TRANSPARENTE Y RESPONSABLE	6
• BENEFICIOS PARA LOS MUTUALISTAS	8
• COMPROMISO CON LOS ASEGURADOS Y CLIENTES	12
• GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS	22
• COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	28
• COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES	50
• GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	54

1 CARTA DEL PRESIDENTE

QUERIDO MUTUALISTA:

El documento que le invito a leer a continuación es nuestro tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), en el que le damos cuenta de nuestras líneas de actuación e iniciativas concretas desarrolladas durante 2010 para implementar la estrategia de responsabilidad social que llevamos a cabo, tanto desde la propia Mutua Madrileña como desde su Fundación, y que hemos decidido que sea uno de los elementos diferenciales de nuestra actividad empresarial.

La economía española, al igual que otras muchas, lleva sufriendo en los tres últimos años una profunda crisis que ha llevado a poner en cuestión modelos productivos, formas de actuar en el ámbito de los negocios e incluso los criterios que se seguían para gestionar el riesgo empresarial. Como consecuencia de ello, la responsabilidad empresarial, tanto en su ámbito corporativo como en el más social, ha cobrado una mayor importancia y, aunque todavía se asume como un concepto voluntario en muchas organizaciones, en mi opinión debe ser inherente a la propia actividad de las empresas y debería servir para prevenir futuras crisis como la que ahora estamos sufriendo.

CONTRIBUIR A MEJORAR LA SOCIEDAD

Para Mutua Madrileña, la responsabilidad empresarial forma parte de nuestra cultura y, por lo tanto, nos la tomamos muy en serio, ya sea con un entorno de crisis económica o sin ella. Por un lado, perseguimos la máxima transparencia y rigor en nuestras cuentas y, por otro, queremos ser una empresa que contribuya a la mejora de la sociedad y de la calidad de vida de todos los que forman parte de ella, empezando por nuestros Mutualistas.

Para ustedes desarrollamos iniciativas, tanto encaminadas a facilitar su acceso a la cultura o a mejorar la prevención y el cuidado de su salud, como otras acciones de carácter más social dirigidas al apoyo de los que tienen que cuidar familiares enfermos de Alzheimer, a la ayuda mediante nuestro seguro de protección de pagos a los que han quedado en situación de desempleo o a permitir a través de nuestra convocatoria anual de becas que hijos e hijas de nuestros Mutualistas puedan ampliar sus estudios en el extranjero.

No obstante, también asumimos nuestro compromiso con la sociedad en su conjunto ayudando, por ejemplo, al desarrollo de numerosos proyectos de investigación médico-científica en nuestro país, cuyo fin es mejorar los tratamientos y/o cuidados de enfermedades o lesiones como el cáncer y las tetraplejias; facilitamos el acceso en general a la cultura y las artes apoyando el trabajo que realizan museos, academias y fundaciones culturales, y también extendemos nuestro radio de acción a colectivos desfavorecidos a los que ayudamos, bien sea a través de nuestro programa de voluntariado social corporativo o realizando aportaciones económicas a las diferentes ONG que trabajan con ellos.

El reto de Mutua Madrileña, por lo tanto, no solo es tener un buen comportamiento en nuestros ratios económicos y en la operativa diaria. También nos preocupa la forma de conseguir nuestros objetivos, porque este "cómo" es fundamental para seguir teniendo la fidelidad de nuestros asegurados, ganar la confianza de los mercados y garantizar la actividad y el crecimiento sostenido de nuestra empresa.

MUTUA MADRILEÑA
NO SOLO HA SABIDO
SUPERAR EN 2010 EL DIFÍCIL
ENTORNO ECONÓMICO,
SINO HACERLO CON
ÉXITO REFORZANDO
SU ORIENTACIÓN AL
MUTUALISTA



Por ello, nuestros sistemas de gobierno corporativo y de gestión, ya sean de la operativa diaria o del riesgo, están diseñados para ayudarnos a desarrollar nuestra actividad con responsabilidad. La estructura organizacional, los procesos y los códigos de comportamiento interno que hemos asumido van en esta línea y buscan reforzar nuestro compromiso con la transparencia en la información financiera, el estricto cumplimiento de la legislación y el comportamiento ético.

GESTIÓN RESPONSABLE

La reputación de Mutua Madrileña y, por lo tanto, su futuro, dependen de la actitud de cada empleado en todas las funciones que realiza, por lo que nuestros códigos de conducta y valores cubren un amplio abanico de ámbitos de comportamiento y actuación, que abarcan desde las inversiones financieras temporales hasta el trato con los demás.

La gestión de las personas que trabajan en Mutua Madrileña está basada, además, tanto en evaluar su desempeño en la consecución de sus objetivos individuales y en su aportación a los objetivos de empresa, como dotarles de la formación y las competencias necesarias para hacer bien su trabajo. Así, hemos creado un modelo de desarrollo profesional que garantiza la igualdad de oportunidades, procura la conciliación y potencia el desarrollo profesional de la mujer, crea trayectorias profesionales, facilita la formación adecuada para cada puesto, recompensa el mejor desempeño y facilita a las personas que ocupan puestos de res-

ponsabilidad las competencias necesarias para realizar su labor de liderazgo.

Además, hemos creado canales y oportunidades de comunicación interna no solo para facilitarles la información que necesitan sobre los objetivos y planes empresariales, sino también para que sepan qué se espera de ellos y por qué criterios van a ser evaluados.

En definitiva, buscamos crear un marco de trabajo donde se exige compromiso, dedicación y esfuerzo, pero donde todos son tratados con respeto y sin discriminación. Personalmente, creo que las personas dan lo mejor de sí cuando son tratadas y valoradas individualmente y cuando sus ideas y puntos de vista son tenidos en cuenta.

Todos estos son los criterios bajo los que debe actuar una empresa responsable que desea contribuir al desarrollo social y son los objetivos de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, a la que seguiremos dedicando un gran esfuerzo, con crisis o sin ella.

Ignacio Garralda Ruiz de Velasco
Presidente

2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN MUTUA MADRILEÑA

En Mutua Madrileña creemos que la realidad que vivimos hace necesaria una mayor implicación de las empresas en la vertebración social del país. Para nosotros supone un compromiso firme, voluntario y sostenido en el tiempo que responde a nuestro carácter de mutua y a nuestra preocupación social y medioambiental.

Estamos convencidos de que ser competitivos y socialmente responsables son valores fundamentales para garantizar la sostenibilidad de nuestra actividad empresarial en el futuro y sostener nuestros compromisos con asegurados, clientes, proveedores y empleados.

Por ello, nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), impulsada por la Alta Dirección de la compañía, implica a todas las áreas de gestión de nuestro Grupo y a su forma de entender la actividad empresarial. Así, llevamos a la práctica nuestros compromisos éticos y de transparencia tanto en la gestión como en la información financiera, lo que junto a la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio y nuestra política de reversión a los Mutualistas constituyen los elementos fundamentales de nuestra cultura corporativa.

Este tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Madrileña muestra, a través de políticas, líneas de actuación y hechos concretos, nuestra determinación por seguir avanzando, año a año, en nuestra configuración como empresa socialmente responsable y en alinear siempre gestión, valores y compromiso social.

NUESTRA FORMA DE SER

De esta forma, nuestra estrategia de RSC se articula tanto a través de la propia empresa y las políticas concretas que desarrolla con sus diferentes grupos de interés, como de la Fundación Mutua Madrileña, creada en 2003 con el objetivo de dar un paso más en el compromiso social de la compañía a través de diferentes líneas de actuación.

PRINCIPIOS Y ORGANIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





Mutua Madrileña y el resto de sociedades que pertenecen al Grupo persiguen de forma permanente desarrollar políticas de responsabilidad corporativa con sus diferentes grupos de interés, fundamentalmente asegurados y clientes, proveedores, públicos institucionales y empleados.

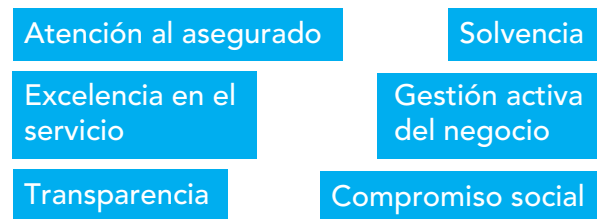
Así, durante 2010 seguimos aportando valor añadido a nuestros Mutualistas con nuestra política de reversión de beneficios a través de la ampliación de los servicios de valor añadido que les ofrecemos, de nuestra política de bonificaciones y descuentos, y de medidas específicas como el "Seguro de Protección de Pagos" que, en especial durante esta época de difícil coyuntura económica, busca ayudar a los asegurados en situación de desempleo.

De igual forma, mantenemos nuestra firme apuesta por seguir formando y motivando a las cerca de 2.000 personas que trabajan en Mutua Madrileña y sus distintas sociedades, sin los cuales nuestra búsqueda de la excelencia y del mejor servicio posible a nuestros asegurados y clientes sería imposible alcanzar. Por ello, potenciamos su desarrollo profesional dándoles acceso a más programas de formación, introduciendo nuevos sistemas de evaluación, dándoles oportunidades para conciliar vida personal y profesional, garantizando la igualdad de oportunidades y potenciando la comunicación interna, entre otras iniciativas relacionadas con una gestión moderna y comprometida de los recursos humanos.

En lo que se refiere a nuestro gobierno corporativo, asumimos y llevamos a la práctica diferentes códigos de buen gobierno y buenas prácticas en diferentes ámbitos de gestión, al tiempo que trabajamos con los más exigentes criterios de transparencia y control del riesgo, tanto en la gestión de nuestras inversiones como en la información actualizada, que proporcionamos al mercado.

Durante 2010, además, nuestro compromiso con el medio ambiente se consolidó con la puesta en marcha del "Programa Azul" de Mutua Madrileña, un plan de acciones y objetivos concretos para fomentar la protección del medio ambiente que abarca diferentes áreas de negocio y de gestión de Mutua Madrileña y que se extiende también hasta nuestros clientes y proveedores.

NUESTROS VALORES



COMPROMISO SOCIAL

Por otro lado, a través de la Fundación Mutua Madrileña, que en 2010 consolidó la diversificación de sus ámbitos de actuación, implementamos un buen número de iniciativas y proyectos que, con diferentes públicos y en diversas disciplinas, contribuyen al desarrollo y a la mejora social.

En esta línea, facilitamos el acceso a la cultura con el patrocinio de la labor que desarrollan academias y museos, apoyamos con acciones concretas la mejora de la seguridad vial, ayudamos a colectivos desfavorecidos, financiamos el desarrollo de programas solidarios de diferentes ONG, contribuimos de forma sostenible en el tiempo al desarrollo de proyectos de investigación médica y fomentamos la prevención en materia de salud, entre otras iniciativas desarrolladas. Todo ello prestando siempre especial atención a nuestro colectivo de Mutualistas y a sus familiares.

3 GESTIÓN TRANSPARENTE Y RESPONSABLE

Un elemento fundamental de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Madrileña es el comportamiento ético en la actividad empresarial. Es la base sobre la que se sustenta el funcionamiento de sus órganos de gobierno, las relaciones entre los propios empleados y las de la empresa con sus asegurados, clientes y cualquier otro grupo que se relacione con ella.

Este compromiso se plasma tanto en el desarrollo de códigos internos que facilitan su gestión, como en la adhesión voluntaria a las mejores prácticas del sector desarrolladas por Unespa, (asociación profesional de las empresas de seguros que operan en España), así como en la aplicación de códigos de gobierno corporativo o de códigos de conducta relativos a inversiones financieras temporales.

En materia de gobierno corporativo, y entre otros elementos diferenciales, Mutua Madrileña es la única empresa del sector que publica anualmente las remuneraciones individuales del Consejo de Administración. Por otro lado, también incorpora limitaciones estatutarias al uso de delegaciones de voto del Presidente y miembros del Consejo, sigue las mismas recomendaciones que las empresas cotizadas en cuanto a la publicación en su web de las cuentas anuales y resto de información relativa a su Junta General y cuenta con una Comisión Delegada de Inversiones que dota

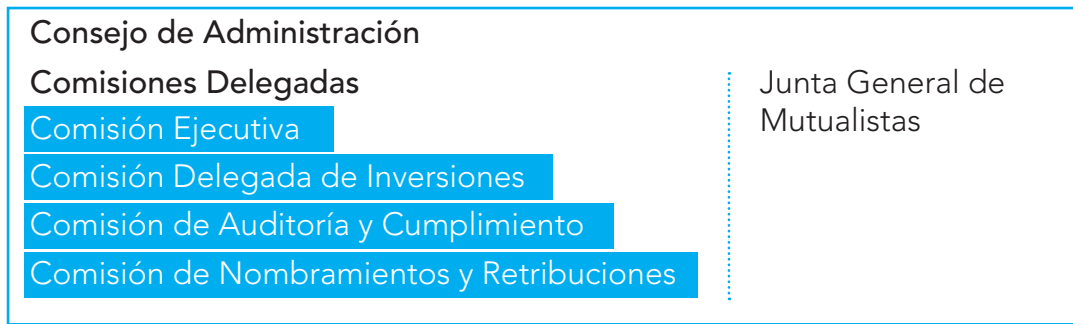
a la compañía de una estructura organizativa en la que la gestión del patrimonio se realiza con las mayores dosis de rigor, profesionalidad, solvencia y transparencia.

DESARROLLO DE UN CÓDIGO INTERNO DE CONDUCTA Y VALORES PARA EMPLEADOS

En Mutua Madrileña creemos que la mejor forma de comprometernos con nuestros asegurados y con la sociedad es comenzar comprometiéndonos con nosotros mismos. Por este motivo, Mutua Madrileña ha plasmado por escrito los valores que la compañía espera del comportamiento de todos y cada uno de sus empleados.

Dichos valores rigen igualmente las relaciones internas entre el personal de Mutua y las relaciones con terceros, ya sean proveedores, colaboradores externos y, muy especialmente, Mutualistas, asegurados y clientes.

ÓRGANOS DE GOBIERNO



COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOLIDARIA

Además de lo anteriormente mencionado relativo a la gestión del propio patrimonio de Mutua Madrileña, la compañía, a través de Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., pone a disposición del público un producto que permite a sus clientes gestionar sus ahorros aplicando criterios de inversión solidaria. Se trata del fondo de inversión denominado Mutuafondo Inversión&Cooperación, gestionado desde 2008 por Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C..

A través de la gestión y comercialización de este fondo, el Grupo Mutua contribuye a financiar entidades sin ánimo de lucro o proyectos sociales y de desarrollo, ya que una parte de la comisión de gestión y la totalidad de la comisión de éxito se destina a este tipo de organizaciones de forma mayoritaria.

El fondo, invertido en renta fija, se dirige tanto a fundaciones y ONG como a cualquier inversor particular o institucional que quiera contribuir al desarrollo de iniciativas con un marcado carácter social, canalizando sus ahorros a través de este vehículo inversor.



ADHESIÓN VOLUNTARIA A CÓDIGOS DE CONDUCTA SECTORIALES

ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS DE AUTORREGULACIÓN DESARROLLADAS POR UNESPA

Guías de Buenas Prácticas de Control Interno.

Guía de Buen Gobierno Corporativo.

Guía de Buenas Prácticas en Materia de Transparencia.

Guía de Buenas Prácticas en Materia de Publicidad.

Guía de Buenas Prácticas en Materia de Discapacidad.

Guía de Buenas Prácticas en Internet.

ADHESIÓN A CÓDIGOS DE CONDUCTA EN MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES

Código de Autorregulación de Mutua Madrileña en materia de Inversiones Financieras Temporales (junio de 2004).

Código de Conducta de la CNMV para las entidades sin ánimo de lucro (noviembre de 2003).

Código de Conducta del Ministerio de Economía (eco 374/2003).

Código de Conducta del Banco de España para las entidades sin ánimo de lucro. (diciembre 2003).

Código del Banco de España para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

4

BENEFICIOS PARA LOS MUTUALISTAS

Uno de los ejes principales del Plan Estratégico 2009-2011 de Mutua Madrileña es reforzar nuestro carácter Mutualista, esencia y característica diferencial de la empresa, conciliando para ello en la toma de decisiones tanto los criterios de reversión a los Mutualistas como la necesaria búsqueda del beneficio que garantice la sostenibilidad de la actividad y la solvencia económica de la empresa a medio y largo plazo.

Así, durante 2010 Mutua Madrileña siguió avanzando en esta política de reversión y tradujo esta visión estratégica en diversas iniciativas que detallamos a continuación:

BONIFICACIONES Y REDUCCIÓN DE TARIFAS

- **Aplicación de bonificaciones en la contratación y renovación de pólizas**

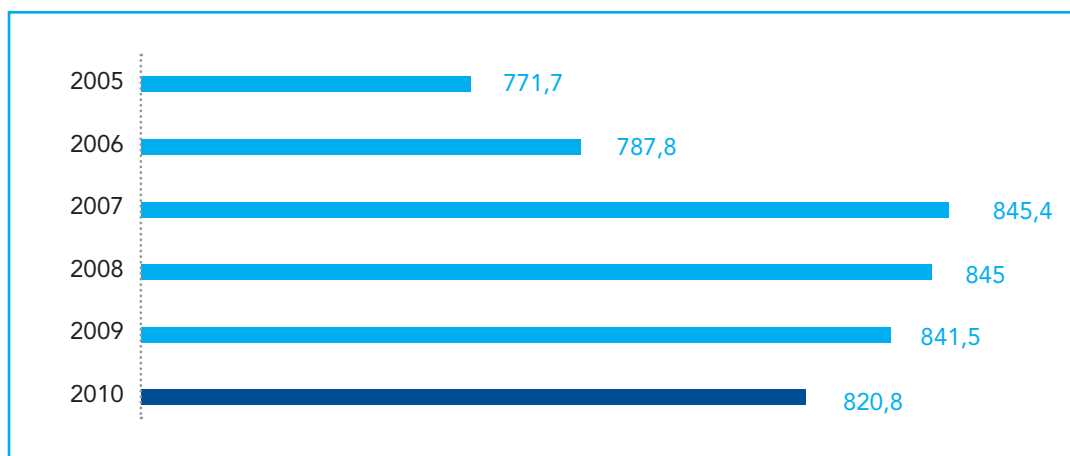
Como parte de su política de reversión, Mutua Madrileña ofrece descuentos sobre las tarifas de referencia en la segunda, tercera y siguientes anualidades de las pólizas de los Mutualistas. Asimismo, los familiares directos de Mutualistas (cónyuge, padre, hermano o hijo) se benefician también de esta política, obteniendo importantes descuentos en la contratación. En 2010 los beneficios revertidos por este concepto fueron 30,1 millones de euros.

En 2010, y siguiendo la tendencia de años anteriores, las bonificaciones otorgadas a los Mutualistas en el ramo de Auto bajo este concepto ascendieron a **820,8 millones de euros**.

Asimismo, Mutua Madrileña ha ofrecido durante 2010 descuentos del 50% durante el primer año a los Mutualistas en la contratación de nuevos seguros de Hogar.

EVOLUCIÓN DE LAS BONIFICACIONES OBTENIDAS POR LOS MUTUALISTAS

(Millones de euros)



Más de **160,4** millones de euros revertidos a través de diversas iniciativas

5.500 Mutualistas y asegurados beneficiados con el seguro de protección de pagos

Más de **40.000** Mutualistas participaron en las actividades culturales de la Fundación

• Nuevos ajustes de primas

Mutua Madrileña continuó durante 2010 con su política de ajuste de primas como medida de refuerzo de la política de reversión de beneficios a sus Mutualistas. Así, profundizando en las medidas adoptadas en 2008 y 2009, durante el pasado año se mantuvo o redujo el importe de las primas a un 54% de la cartera de asegurados, elevándose el **importe revertido a los Mutualistas por este concepto a 28,8 millones de euros.**

La variación promedio para el total de la cartera fue del -1%, a pesar de que el aumento del Índice de Precios al Consumo (IPC) en 2010 fue del 3%.

BENEFICIOS AÑADIDOS

• Servicios adicionales incluidos en la prima

Como medida adicional de reversión, al contratar la póliza de Auto con la compañía, nuestros Mutualistas

reciben de forma automática un conjunto de servicios añadidos como son la Asistencia en Viaje, la Defensa Jurídica y Reclamación de Daños.

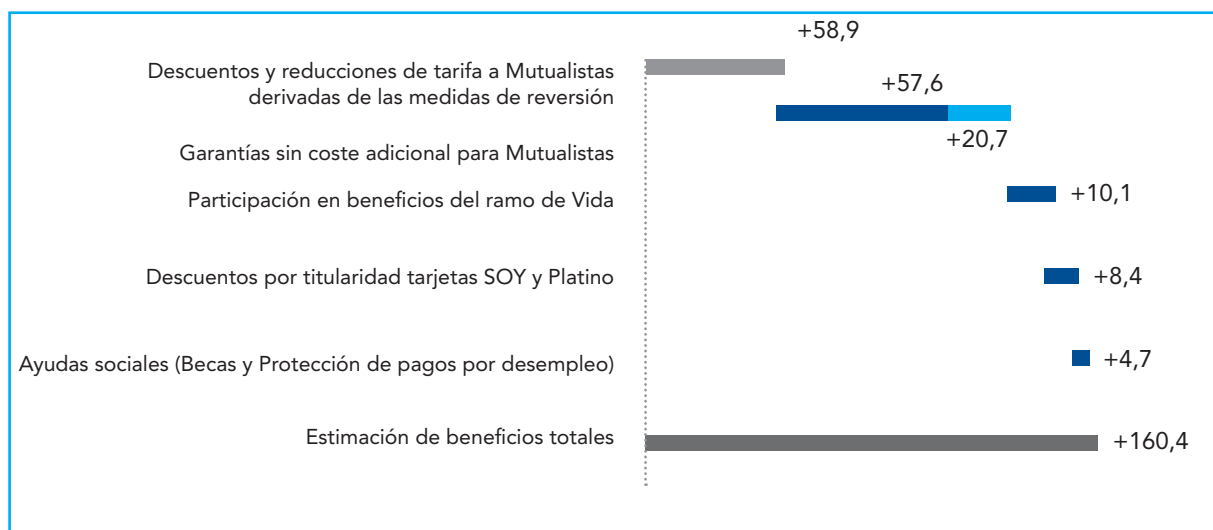
Durante 2010, el importe revertido a través de la prestación de estos servicios se elevó a 88,3 millones de euros.

• Participación en beneficios del ramo de Vida

Dentro de su política de reversión, Mutua Madrileña destina el 90% de los resultados obtenidos por el ramo de Vida a incrementar los capitales asegurados de los tomadores de las pólizas de Vida.

Tras el fuerte incremento que experimentó esta partida en 2009, año en el que la participación en beneficios del ramo de Vida creció un 45,5% sobre los datos del año anterior, durante 2010 se logró mantener esa misma cuantía, lo cual ha supuesto **una reversión total por este concepto de 10,1 millones de euros a favor de los Mutualistas.**

REVERSIÓN DE BENEFICIOS A MUTUALISTAS EN 2010



DESCUENTOS POR "SER DE LA MUTUA"

- Otros descuentos para Mutualistas

Los Mutualistas titulares de la tarjeta "SOY" y sus familiares se benefician de una amplia gama de descuentos y ofertas en diversos tipos de establecimientos, alojamientos y compra de entradas para espectáculos, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña. Para acceder al descuento correspondiente solo es necesario presentar la tarjeta "SOY".

Durante el año 2010, además de haberse incorporado nuevas ofertas y ventajas, **los Mutualistas se beneficiaron de descuentos por un valor estimado de 7 millones de euros.**

- Reconocimiento a la fidelidad. Nueva tarjeta Platino

Como novedad de 2010 y para premiar a los asegurados con mayor antigüedad, Mutua Madrileña creó un producto en exclusiva que reconoce a los Mutualistas que llevan más de 20 años en la compañía con una serie de servicios entre los que destacan un descuento del 20% en los seguros de Hogar, atención preferente en sus gestiones con el call center y servicio de chófer gratuito para la recogida y entrega del vehículo para pasar la ITV, entre otras ventajas adicionales.

Actualmente uno de cada cuatro Mutualistas disfruta de la tarjeta Platino y **los servicios de los que se han beneficiado durante 2010 tienen un valor estimado de 1,4 millones de euros.**

MÁS AYUDAS PARA MUTUALISTAS

- Seguro de Protección de Pagos para desempleados

Una de las últimas iniciativas desarrolladas dentro de nuestro impulso a la política de reversión ha sido la puesta en marcha del Seguro de Protección de Pagos, una medida cuyo objetivo es ayudar a nuestros Mutualistas y asegurados que, en determinadas condiciones, hayan quedado en paro como consecuencia de la actual coyuntura económica especialmente adversa.

Así, a través de este seguro gratuito promovido por Mutua Madrileña, los Mutualistas y clientes de Aresa que hayan quedado en situación de desempleo a partir del 1 de noviembre de 2011 pueden acceder al reembolso del importe de todas las pólizas contratadas con la compañía con un límite de hasta 1.000 euros.

Durante 2010, a través de esta iniciativa se devolvió la prima de su seguro a más de 5.500 Mutualistas y clientes de Aresa, **superando el importe de las cantidades revertidas los 4 millones de euros.**

- Becas de estudios para hijos de Mutualistas

Para apoyar la formación de los hijos de Mutualistas, desde 2006 Mutua Madrileña cuenta con un programa de becas para la realización de estudios en el extranjero. Anualmente se conceden 40 becas con una duración de uno o dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una y concedidas atendiendo exclusivamente a los méritos académicos.

El importe de estas becas concedidas a hijos de Mutualistas con al menos 20 años de antigüedad en Mutua, ascendió a 720.000 euros en 2010 y desde su primera convocatoria hace cinco años se han destinado a este concepto 3,5 millones de euros.

ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL DIRIGIDA A NUESTROS MUTUALISTAS

Dentro del objetivo de reforzar nuestro carácter Mutualista y contribuir al desarrollo social, Mutua Madrileña inició en 2009 un proceso de ampliación de las líneas de actuación de su fundación, uno de cuyos objetivos era que los Mutualistas pudieran beneficiarse más directamente de sus actividades. De esta forma, la Fundación Mutua Madrileña, dentro de su amplio programa de actuación, desarrolló en 2010 numerosas actividades dirigidas a los Mutualistas y sus familias en diferentes ámbitos como la prevención y la salud, la cultura y la seguridad vial.

- Apoyo a los cuidadores de familiares con Alzheimer

En colaboración con AFAL (la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer), se celebró en 2010 el primer curso presencial, de dos días de duración, para que los cuidadores y familiares Mutualistas de estos enfermos pudieran adquirir los conocimientos necesarios para mejorar su atención en cuestiones como la prevención y el cuidado de las escaras o la nutrición y la comunicación, por citar algunas de las más relevantes.

Para los que no pueden separarse de los enfermos se creó también la primera web en España dirigida a dar formación y consejos de forma continuada a





los cuidadores de los enfermos de Alzheimer y, además, se editó un manual con los 100 consejos básicos para el cuidado de las personas aquejadas de este mal que se envía gratuitamente a todos los Mutualistas que lo solicitan a través de la web de la fundación (www.fundacionmutua.es).

- **Iniciativas para mejorar la salud y la prevención**

Mutua Madrileña también centró parte de los esfuerzos de su Fundación en fomentar la prevención en materia de salud entre los asegurados de la compañía a través de dos vías fundamentales: la celebración de conferencias sobre temas relacionados con la salud y la difusión de trípticos informativos (en formato papel y digital) para prevenir la aparición de patologías que afectan a una parte significativa de la sociedad. Estas iniciativas experimentaron un gran impulso durante 2010, duplicando el número de actividades a las desarrolladas en 2009, año en que se iniciaron.

Entre las conferencias sobre salud y prevención que profesionales de reconocido prestigio han impartido a nuestros Mutualistas durante 2010 se encuentra la del Dr. Luis Rojas Marcos sobre "Mecanismos para afrontar la adversidad", "Cómo prevenir el estrés" del Dr. Ferré, "Nutrición y peso ideal" del Dr. Casanueva o "Tristeza y depresión" del Dr. López Ibor, entre otras.

- **Acercar la cultura a nuestros Mutualistas**

Con el objetivo de facilitar el acceso a la cultura a nuestros Mutualistas y sus familias, Mutua Madrileña desarrolla a través de su Fundación un conjunto de actividades en el ámbito cultural entre las que destacan la celebración de conciertos de música en el auditorio de la sede de la compañía y el acuerdo con los principales museos de nuestro país como son el Museo Nacional del Prado y el Museo Reina Sofía (y también desde 2010 con el Museo ABC de Dibujo e Ilustración), con el fin de que sus Mutualistas puedan visitarlo bien gratuitamente o bien en condiciones y horarios preferentes.

Asimismo, Mutua Madrileña mantiene acuerdos con entidades de reconocido prestigio como la Real Aca-

demia de la Historia, con la que inició en 2010 un ciclo de conferencias divulgativas sobre la Historia de España dirigidas a los Mutualistas y sus familiares. Esta nueva iniciativa tuvo una gran acogida y más de 2.000 Mutualistas se acercaron al auditorio de la sede de la compañía para asistir a este ciclo de conferencias.

De igual forma, y dentro del ciclo de música iniciado el pasado ejercicio, durante 2010 Mutua Madrileña celebró más de 22 conciertos de música (la mitad de ellos dirigidos al público infantil), a los que asistieron más de 12.000 Mutualistas y sus familiares.

Por otro lado, más de 23.000 Mutualistas visitaron de forma gratuita en 2010 el Museo Reina Sofía, cerca de 400 disfrutaron de visitas guiadas al Museo Nacional del Prado a puerta cerrada, y alrededor de 150 Mutualistas pudieron conocer el nuevo museo ABC de Dibujo e Ilustración, inaugurado en noviembre de 2010.

Los Mutualistas "más pequeños" son también protagonistas de una parte importante de la acción cultural de la compañía y para ellos se organizan diversos talleres infantiles en colaboración con diferentes museos. Durante el año 2010 cerca de 500 niños participaron en las diferentes actividades infantiles que se organizaron para contribuir al desarrollo de sus habilidades creativas.

- **Participación activa de los Mutualistas en la acción social de la compañía**

Nuestros Mutualistas juegan también un papel fundamental en la acción social desarrollada por la compañía ya que no solo participan activamente en las diversas actividades desarrolladas por la Fundación Mutua Madrileña, sino que además deciden qué organizaciones serán las beneficiarias de las ayudas concedidas por la empresa a proyectos solidarios.

Todo lo anteriormente mencionado pone de manifiesto que el objetivo de Mutua Madrileña de reforzar su carácter Mutualista ha tenido su reflejo real durante 2010, y será ésta la línea de actuación sobre la que la compañía seguirá avanzando.

5

COMPROMISO CON ASEGURADOS Y CLIENTES

Superar la difícil coyuntura económica vivida en 2010 supuso un importante reto para las empresas de nuestro país, especialmente para las que, como es el caso de Mutua Madrileña, operan en sectores cuyos resultados están muy vinculados a la evolución del consumo interno.

En este contexto, que ha puesto a prueba tanto la solvencia y estabilidad de las compañías, como su flexibilidad y capacidad de adaptarse a las condiciones adversas del mercado, Mutua Madrileña no solo mantuvo su compromiso de proporcionar a sus asegurados los mejores productos, con un elevado nivel de calidad, y a unos precios ajustados, sino que ha ampliado su oferta con nuevos servicios y ha profundizado en su estrategia de desarrollo de nuevos negocios.

Así, y siempre con la política de reversión hacia los Mutualistas como principal eje de actuación de la compañía, durante 2010 Mutua Madrileña continuó ampliando sus coberturas y servicios y, de forma paralela, desarrolló nuevas iniciativas en relación a los procesos operativos y de gestión para contribuir a mejorar la satisfacción y calidad en los servicios prestados.

Como consecuencia de la continua ampliación de la oferta de productos del Grupo, el perfil de clientes de Mutua Madrileña incluye tanto a personas físicas como jurídicas. A esta oferta se sumó en 2010 Mutuapark (Escapark Estacionamientos S.L.), sociedad participada al 100% por Mutua Madrileña y creada para impulsar la gestión patrimonial de los activos que el Grupo mantiene en inmuebles de aparcamiento, tanto bajo régimen de propiedad como de concesión administrativa.

Asimismo, 2010 supuso el año de consolidación de MM Globalis, sociedad participada al 100% por Mutua Madrileña y creada en 2009 para impulsar el negocio y servicio para clientes de flotas y renting en el ramo de Auto.

Por todo ello, el Grupo Mutua Madrileña es una entidad sólida y solvente que ofrece una amplia gama de productos y servicios en los diferentes ramos en los que opera.

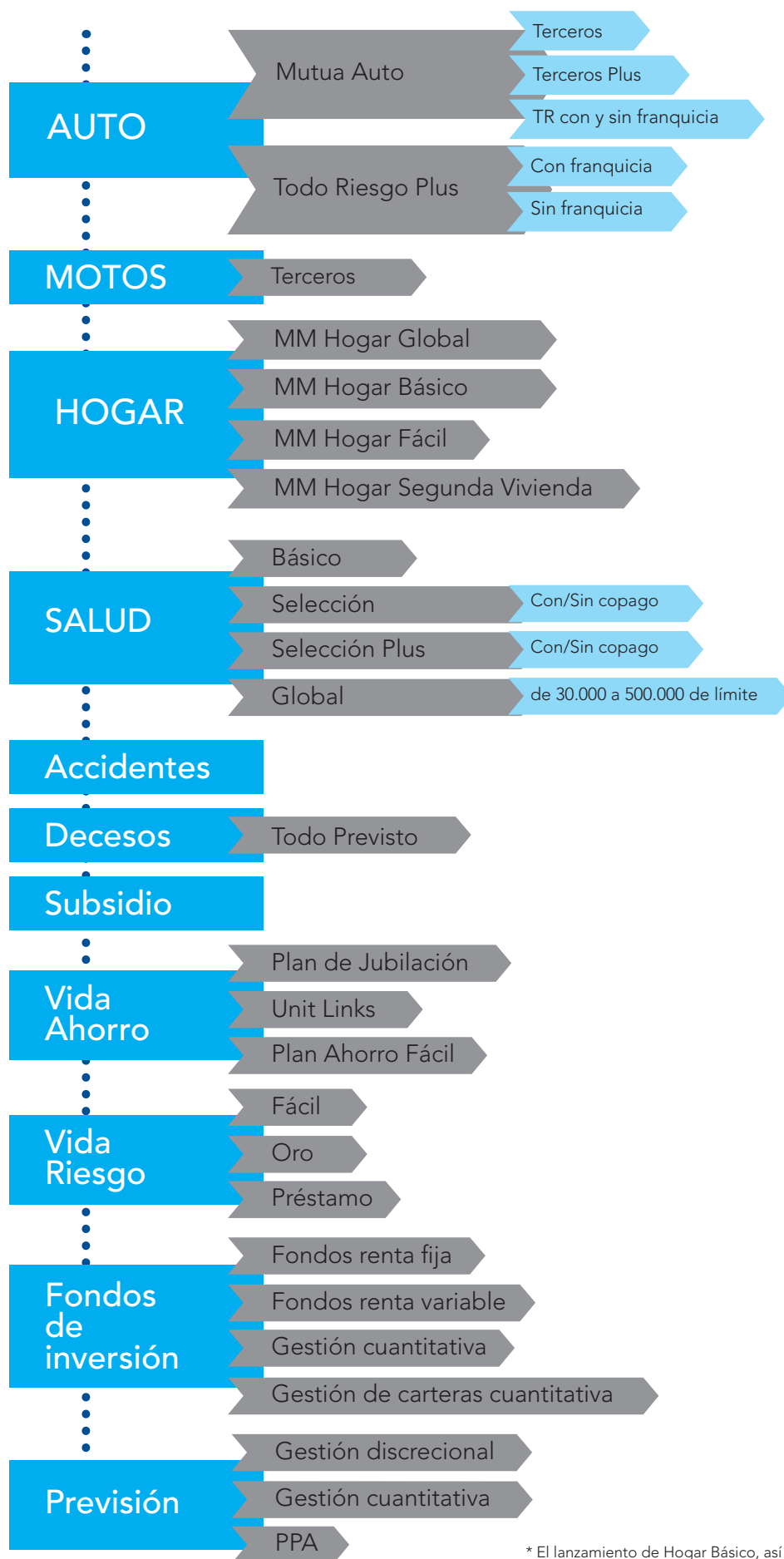
PRINCIPALES SOCIEDADES Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS (*)

Mutua Madrileña Automovilista	Seguros de Auto, Moto, Vida, Accidentes (y servicios corporativos)
MM Globalis S.A.U.	Gestión de flotas, renting y grandes cuentas Auto
MM Hogar S.A.U.	Seguros de Hogar
Autoclub Mutua S.L.	Asistencia en carretera y otros servicios de valor añadido dirigidos a los Mutualistas
Aresa Seguros Generales S.A.	Asistencia Sanitaria, Decesos y Subsidio
Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C.	Gestión de fondos de inversión y otros activos mobiliarios
Mutuactivos S.A.U. S.G.F.P.	Gestión de planes de pensiones
InmoMutua Madrileña S.A.U.	Gestión del patrimonio inmobiliario del Grupo
Mutuapark (Escapark Estacionamientos)	Gestión patrimonial inversiones en aparcamientos

(*) Se detallan las principales sociedades con actividad dirigida a terceros clientes.

MAPA DE PRODUCTOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

Clientes particulares



* El lanzamiento de Hogar Básico, así como la red denominación de la gama de productos se produjo en enero de 2011.

La oferta de productos del Grupo hace que el perfil de clientes sea amplio e incluya tanto a personas físicas como jurídicas.

MAPA DE PÓLIZAS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

	2010	2009
Autos	1.883.251	1.821.267
Motos	19.386	16.514
Multirriesgo	83.243	43.356
Salud + Subsidio Enfermedad	164.427	161.041
Decesos	80.147	76.448
Accidentes	872	929
Vida	31.344	24.569

El volumen de prestaciones pagadas por cada ramo de actividad en el que operamos se aprecia en el cuadro siguiente:

MAPA DE PRESTACIONES PAGADAS POR EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

(Miles de euros)

	2010	2009
Autos	809.137	806.462
Motos	1.475	1.812
Multirriesgo	4.335	1.940
Salud + Subsidio Enfermedad	141.407	137.626
Decesos	9.209	9.108
Accidentes	36	69
Vida	29.028	37.375

Respecto a la cuota de mercado que mantiene Mutua Madrileña en sus distintos ámbitos de actuación cabe destacar:

- Mutua Madrileña es la 4ª compañía en Auto en España por volumen de primas, con una cuota del 9,5%. En Madrid mantiene una cuota de mercado cercana al 40% frente al 37,2% registrado en 2009, según la de Asociación de Entidades de Seguros ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).
- Aresa se sitúa como la sexta compañía por volumen de primas devengadas en seguros de salud, con una cuota del 2,77% en 2010, lo que supone un ligero avance frente al 2,73% del año anterior.

- Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C. se ha consolidado como la primera gestora independiente del sector español. Al cierre del ejercicio 2010, el patrimonio gestionado por la entidad era de 2.844 millones de euros, lo que representa un avance del 3,7% sobre la cifra de 2009. Su cuota de mercado ha superado el 2%, por primera vez en los 25 años de historia de Mutuactivos, avanzando desde el 1,69% que mantenía en 2009.

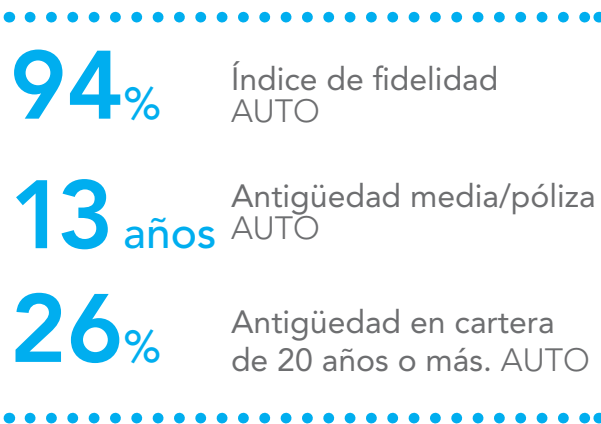
La relación de Mutua Madrileña con los destinatarios finales de sus productos y servicios se basa en el establecimiento de una serie de compromisos con sus Mutualistas, asegurados y clientes, construidos sobre la idea de que consolidar la calidad del servicio ofrecido se traduce en una mejora de la productividad comercial y, al mismo tiempo, genera confianza y fidelidad en la relación. Estos compromisos pueden resumirse en:

- Proporcionar la máxima **calidad y servicio**.
- **Innovar** en productos y servicios de forma permanente.
- Mantener una **comunicación fluida y transparente** con los Mutualistas, asegurados y clientes.

CALIDAD Y SERVICIO

Para Mutua Madrileña la satisfacción y la fidelidad de sus asegurados se basa en proporcionar la máxima calidad en los servicios prestados, por ello la compañía focaliza su atención en conocer y comprender sus necesidades para establecer procesos de mejora.

Así, al efecto de conocer qué aspectos contribuyen en mayor medida a satisfacer los intereses y necesidades de los asegurados, Mutua Madrileña desarrolla diversos análisis cualitativos de los puntos y procesos que mayor valor añadido aportan a nuestros clientes e invierte anualmente recursos para mejorarlos de manera continua.





CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

• Atención presencial y red de oficinas

Los asegurados del Grupo reciben una atención personalizada a través de la red de oficinas del Grupo. El canal presencial representó el 11% de las nuevas contrataciones de particulares en 2010. Durante este ejercicio, la red de Delegaciones mantuvo su orientación comercial, en especial en el segmento de empresas, tanto en la captación de flotas como colectivos. Así, las nuevas contrataciones de Auto realizadas a través de la red de Delegaciones crecieron un 97% en el año.

• Atención telefónica

La plataforma de atención telefónica de Mutua Madrileña gestionó durante 2010 más de 5 millones de llamadas, lo que supone un crecimiento del 11% sobre el dato del año anterior. Asimismo, Autoclub Mutua dispone de un equipo independiente que gestiona la atención telefónica relativa a los servicios de Asistencia. Durante el ejercicio, el área gestionó 4,2 millones de llamadas, superando las cifras del año anterior. **Mejoras introducidas en 2010:**

- Implantación de nuevas políticas, nuevos sistemas e indicadores, así como lanzamiento de un nuevo proyecto vinculado a la gestión de recibos devueltos, lo que ha contribuido a convertir el call center en una herramienta fundamental de fidelización y retención.
- Potenciación de la visión cliente, permitiendo realizar venta cruzada, ofreciendo productos y servicios adecuados a las necesidades de cada cliente.
- Consolidación del proceso de tratamiento de las reclamaciones y desarrollo de nuevas plantillas para la evaluación de la calidad de la atención de las llamadas.
- Ampliación de la formación y las acciones de motivación de los equipos para incidir en la mejora de la atención a clientes.

• Canal web

El año 2010 supuso el despegue del canal web gracias a las mejoras implantadas durante el año que permitieron registrar unas cifras de negocio muy positivas. Así, el número de pólizas Auto de particulares contratadas fue de 24.580 frente a las 9.027 pólizas de 2009, lo que supone un crecimiento del 172,3%. El peso de pólizas de particulares contratadas por este canal pasó del 6,8% de 2009 al 16,5% en 2010.

Por otro lado, el canal web supone no solo un canal de captación, sino un potente generador de oportunidades para otros canales gracias a que cuenta en su página con un cotizador de seguros. El 42% de los clientes que contrataron una póliza de Auto realizaron un presupuesto previo a través de la web de Mutua Madrileña. **Mejoras introducidas en 2010:**

- Lanzamiento de la nueva web corporativa del Grupo que cuenta con el certificado AA de accesibilidad por la WCAG-WAI.
- Mejora en el cotizador web. Durante el ejercicio se han realizado más de 1 millón de simulaciones de contrataciones.

SERVICIOS PRESTADOS

• Reparaciones Auto

Mutua Madrileña cuenta con una amplia red de talleres que facilita una mayor y mejor gestión de las reparaciones. La confianza que los Mutualistas depositan en los talleres concertados se observa en el porcentaje de reparaciones que se realizan en ellos y que se eleva al 86% en la Comunidad de Madrid y al 67% en el resto de las provincias, cifra similar a la registrada el año anterior. **Principales mejoras introducidas en 2010:**

- Incremento de la red de talleres concertados con la incorporación de 341 nuevos talleres concertados ubicados en provincias fuera de Madrid.
- Reducción del plazo de entrega del vehículo reparado al cliente, gracias al aumento de las reparaciones realizadas mediante desarrollos de valoración y control propios que no requieren intervención pericial.

• Asistencia en carretera

A través de Autoclub, Mutua Madrileña ofrece el servicio de asistencia en carretera a sus Mutualistas. Autoclub cuenta con una red formada por más de 6.000 profesionales y 3.500 vehículos de asistencia, de los cuales más de 300 están identificados con la imagen de Autoclub Mutua. En 2010, Autoclub realizó más de 650.000 servicios de grúa, cifra superior a los 575.000 registrados en 2009, y un total de 290.000 servicios de asistencia a personas, frente a los 265.000 registrados el año anterior.

Principales mejoras introducidas 2010:

- Desarrollo de un nuevo sistema de comunicación con los proveedores de asistencia que permite la asignación de servicios de forma telemática, mejorando la eficiencia y la agilidad en la prestación del servicio.
- Integración de los sistemas de medición de satisfacción de clientes dentro de los del Grupo Mutua para homogeneizar los resultados.

• Asistencia jurídica para Mutualistas

Mutua Madrileña incluye en sus pólizas de Auto el servicio de asistencia jurídica y tramitación de multas. En 2010 se tramitaron 290.000 expedientes, de los cuales 130.000 correspondieron a tramitación de multas. Esta cifra es inferior a los 300.000 expedientes de 2009. **Principales mejoras introducidas 2010:**

- Desarrollo de una nueva aplicación para la gestión de sanciones de tráfico, plenamente integrada con los sistemas de Mutua Madrileña.

• Servicios de valor añadido incluidos en la póliza Auto

Mutua Madrileña completa la oferta de valor de sus seguros mediante una serie de servicios que ofrece a través de Autoclub Mutua. Entre ellos destacan la asistencia sanitaria urgente, asistencia a los ocupantes del vehículo asegurado en caso de avería o accidente, asistencia jurídica y orientación, tramitación de sanciones de tráfico, curso de recuperación total y parcial de puntos por retirada del carné de conducir o revisión anual gratuita de seguridad.

Adicionalmente, los Mutualistas se pueden beneficiar de un completo programa de ventajas y descuentos a través de su nueva Tarjeta SOY. Este programa ofrece condiciones exclusivas en la contratación y prestación de productos y servicios tales como descuentos en carburante, renovación del carné de conducir, venta de vehículos nuevos y de ocasión, financiación, gestoría del automóvil, red de talleres especializados en neumáticos y mecánica, servicio chófer: cita y traslado del vehículo al servicio ITV, alquiler de vehículos, así como descuentos

en actividades de ocio, y otros establecimientos, entre otros. **Mejoras introducidas en 2010:**

- Lanzamiento de la Tarjeta SOY Platino, que incluye nuevos servicios para los Mutualistas con mayor antigüedad en la compañía. Entre las ventajas incluidas se encuentra el vehículo de sustitución por accidente, avería o robo, servicio de chófer ITV, asesoramiento jurídico familiar, renovación del carné de conducir o gestoría a domicilio.
- Incorporación del servicio de reparación gratuita de pinchazos.



• Asistencia y reparación de los daños del Hogar

La compañía pone a disposición de sus asegurados un amplio equipo de servicio de asistencia al hogar. Durante el ejercicio 2010 se tramitaron más de 19.000 siniestros, frente a los 8.000 registrados en 2009, debido al crecimiento exponencial de la cartera registrado el último año. **Principales mejoras introducidas en 2010:**

- Lanzamiento de nueva gama de productos Mutua-Hogar.
- Puesta en marcha de un *implant* propio con personal de Mutua Madrileña en el proveedor del servicio para ampliar el control sobre el nivel de calidad prestado.
- Creación de una red propia de peritación para gestionar un volumen significativo en Madrid.

• Atención médica

A través de Aresa, la compañía pone a disposición de sus asegurados un servicio médico de calidad. Para ello, Aresa ofrece un cuadro médico integrado por más de 28.000 profesionales médicos y 800 centros concertados. **Principales mejoras introducidas en 2010:**

- Lanzamiento de nuevas prestaciones, avanzando especialmente en las relacionadas con la prevención y el tratamiento del cáncer.

- Puesta en marcha de nuevas coberturas como la radiofrecuencia en otorrino o el tratamiento con láser en varices.
- Desarrollo del proyecto e-salud para mejorar la relación e interacción entre pacientes, médicos y Aresa. Destaca el nuevo portal de salud para los pacientes y el inicio de proyectos de Telemedicina.
- Consolidación de la actividad de la clínica Olivé Gumà, donde destaca la implantación de un nuevo servicio de citación on line.

SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Durante el año 2010, ampliando el proyecto de evaluación y mejora de la satisfacción de los clientes lanzado en 2008, Mutua Madrileña continuó realizando la medición de los principales procesos críticos de la compañía a través de una sistemática que incluye una supervisión continua de los procesos, un análisis exhaustivo de los resultados y la definición de los planes de mejora correspondientes. Entre las actividades desarrolladas destacan:

- **Auto:** Se realizaron 5.850 encuestas telefónicas a Mutualistas relativas a los procesos de contratación y gestión de siniestros. **La percepción de los clientes sobre los servicios prestados en el ramo de Auto alcanza el 8,5 sobre 10, con un índice de recomendación de 9 sobre 10.**

En 2011 se realizarán alrededor de 23.000 encuestas, ampliándose la medición a los procesos de gestión de cartera, a la percepción global de la compañía y el tratamiento de las reclamaciones.

De entre los planes de mejora emprendidos destaca la reducción de plazos en procesos críticos, la mejora de la eficacia en áreas de prestaciones y la incorporación de requerimientos de clientes referentes a coberturas en los nuevos productos.

- **Hogar:** Se han realizado 3.400 encuestas telefónicas a clientes, al igual que en Autos, a través de una

metodología vinculada a la experiencia de cada Mutualista con la compañía acerca de los procesos de contratación telefónica (call center interno y externo, presencial y web), así como de la gestión de siniestros (siniestros reparables, indemnizables y mixtos).

En contratación, los resultados son equiparables a los obtenidos en Autos, tanto en satisfacción como en recomendación de la compañía. En el proceso de gestión de siniestros, continuando con la tendencia positiva de los últimos años, **la percepción por parte de los clientes alcanza el 8 sobre 10.**

Para 2011 se ha planificado la realización de 11.670 encuestas, ya que, al igual que en Auto, se ampliará la medición al proceso de gestión de cartera, percepción global de la compañía y gestión de reclamaciones.

Entre los planes iniciados en 2011 destacan los dirigidos a la mejora operativa de la gestión de siniestros.

- **Salud:** Durante 2010 se lanzó el proceso de medición de la satisfacción de los clientes en el ramo de Salud, habiéndose realizado 11.700 encuestas sobre los procesos de contratación y gestión de prestaciones. Además, se focalizó la medición de la satisfacción sobre los principales proveedores de servicios médicos, proporcionando una información de gran valor para la compañía, los mismos proveedores y los clientes. En contratación, los resultados **alcanzan el 8,3 sobre 10, y en gestión de prestaciones el 8,7 sobre 10. Los niveles de recomendación de la compañía alcanzan el 8,7 sobre 10.**

En 2011 se han planificado 27.750 encuestas telefónicas y se prevén nuevas mediciones en el proceso de gestión de cartera, evaluación global de la compañía y reclamaciones. Además está previsto duplicar la medición focalizada sobre los proveedores de servicios médicos, al objeto de poder evaluarlos individualmente y diseñar planes de mejora específicos.





Es importante destacar que el ramo de Salud de Mutua Madrileña continúa líder en el ranking ISSCE - Índice STIGA de Satisfacción del Consumidor Español, que incluye satisfacción global (calidad percibida), fidelidad (tentativa de abandono o intención de recompra) y prescripción (intención de recomendación).

Los proyectos de mejora en el área de Salud se han centrado en el refuerzo del asesoramiento a clientes y la reducción de los plazos de gestión.

- **Autoclub:** Durante 2010 se integró la medición de los parámetros de Autoclub dentro de la metodología global y estándares de Mutua Madrileña, permitiendo la total homogeneización y consolidación de la información a nivel Grupo. Durante el ejercicio se realizaron 7.010 encuestas sobre los siguientes servicios: asistencia en carretera, baterías a domicilio, servicio de talleres neumáticos, revisión gratuita, alquiler de vehículos, compra de vehículos, financiación de vehículos, gestión de multas, eficiencia en multas, renovación de carné de conducir, servicio ITV, servicio de vehículo de sustitución, gestoría, asesoría jurídica, compromiso de puntualidad, servicio de carné por puntos. Los resultados obtenidos en la medición de los servicios alcanzan una puntuación de 8,4 sobre 10, con un nivel de recomendación de 8,7.

Para 2011 se ha previsto la realización de 7.800 encuestas en los servicios prestados desde Autoclub, continuando con una focalización específica de la medición en los proveedores relevantes de asisten-

cia en carretera. También se realizará la evaluación de la gestión de las reclamaciones de los clientes.

Complementariamente a la medición de la percepción de los clientes, todos los servicios prestados desde Autoclub son sometidos a controles internos y externos. Los resultados de los indicadores internos tuvieron una evolución muy positiva durante 2010, destacando por ejemplo el dato de llamadas abandonadas que fue de tan solo el 1,3%. En cuanto a los controles externos ("cliente misterioso") podemos destacar que durante 2010 se duplicó el número de estos controles, lo que permitió incrementar el margen de confianza de los mismos y profundizar en los puntos fuertes y áreas de mejora. Estos controles ofrecen, además, una comparativa con el servicio ofrecido por la competencia, destacando los resultados de Autoclub en rapidez de atención de la llamada, tiempo de llegada de la asistencia y ratio de reparaciones *in situ*.

Uno de los resultados más relevantes de estas acciones ha sido el mantenimiento del compromiso de asistencia en menos de una hora, el cual ha registrado un grado del cumplimiento del 99,9%.

El sistema de gestión de calidad implantado y certificado en Autoclub según la norma ISO 9001.2008 fue auditado en 2010 por la entidad certificadora Lloyd's, habiéndose ampliado su alcance con dos nuevos servicios, "renovación del permiso de conducir" y "traslado ITV".

ÍNDICES DE CALIDAD

	Encuestas realizadas	Resultado	Grado recomendación
Auto	5.850	8,5/10	9/10
Hogar	3.400	8/10	
Salud	11.700	8,3/10 (contratación)	8,7/10
		8,7/10 (prestaciones)	
Autoclub	7.010	8,4/10	8,7/10

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mutua Madrileña y las distintas empresas que integran el Grupo ampliaron su oferta durante 2010 con los siguientes productos y servicios:

AUTO

- Lanzamiento del nuevo Todo Riesgo Plus, que incorpora entre otras ventajas:
 - Vehículo de sustitución por accidente, robo o avería.
 - Valor a nuevo del vehículo los dos primeros años.
 - Servicios como chofer ITV.
 - Renovación de carné de conducir de forma fácil y gratuita.
 - Gestoría del automóvil gratuita.
 - Repatriación del vehículo desde cualquier punto de Europa al taller designado por el Mutualista.
 - Asistencia personal y sanitaria para todos los ocupantes en todo el mundo viaje o no con su vehículo.
- Incorporación de nuevas ventajas al seguro de Auto, como el servicio de reparación gratuita de pinchazos.

VIDA AHORRO

- Plan Ahorro Fácil, que incorpora entre otras ventajas:
 - Alta rentabilidad, calculada de forma trimestral.
 - Capital garantizado.
 - Disponibilidad inmediata sin penalización.
 - Aportaciones desde 30 euros.

FONDOS DE INVERSIÓN

- Lanzamiento de dos nuevos fondos de inversión de renta fija: Mutuafondo Tier I y Mutuafondo Cédulas.
- Lanzamiento de "Mutuactivos Gestiona", un servicio basado en la gestión discrecional de carteras de fondos.

HOGAR

- Oferta "Auto-Hogar": promoción combinada que consistió en ofrecer un descuento de 100 euros para la contratación de una póliza de Hogar, con la contratación de una póliza de Auto.



* ejemplo de promociones realizadas

SALUD

- Lanzamiento del nuevo posicionamiento de "Medicina Personalizada".
- Ampliación de prestaciones, avanzando especialmente en las relacionadas con la prevención y el tratamiento del cáncer, y puesta en marcha de nuevas coberturas (radiofrecuencia en otorrino o el tratamiento con láser en varices, entre otros).

AUTOCLUB

- Lanzamiento de la Tarjeta Platino para Mutualistas con mayor antigüedad en la compañía.
- Reparación gratuita de pinchazos.

* ejemplo de promociones realizadas

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Mutua Madrileña transmite a sus Mutualista, asegurados y clientes, a través de diferentes canales y soportes, todas las novedades de la compañía, tanto en materia de productos y servicios, como en los aspectos relacionados con su gestión económica. Los principales soportes de información que ponemos a disposición de nuestros Mutualistas, asegurados y clientes son:

- **Revista “La Mutua”:** con una tirada de 1.400.000 ejemplares, es enviada a los domicilios de los asegurados.



- **Revista “Autoclub Mutua”:** con una distribución de 80.000 ejemplares, incluye los últimos descuentos y beneficios incorporados.



- **Boletín electrónico de noticias:** con las últimas novedades en productos y servicios. Actualmente más de 270.000 suscriptores reciben periódicamente los e-boletines.
- **Boletín informativo de Mutuactivos:** con análisis de la evolución de los mercados, novedades en productos, etc.
- **Agenda de actividades de la Fundación:** Mutua Madrileña mantiene informados a los Mutualistas de las próximas iniciativas culturales y sociales en las que pueden participar.

- **Canal web del Grupo Mutua Madrileña:** supone una vía fundamental de comunicación y acceso a la gama de productos y servicios de la compañía. 2010 se atendieron más de 25.000 consultas a través de este canal. Durante este año se ha rediseñado la web de Mutua Madrileña pasando a ser un conjunto webs interconectadas entre sí con un diseño moderno y una usabilidad muy cuidada para facilitar a los Mutualistas y potenciales clientes el acceso a toda la información y operaciones y transacciones que se ofrecen en este canal, diferenciando claramente la web de negocio asegurador, de la web corporativa y de las webs de otras empresas del Grupo. Además, se ha apostado claramente por facilitar el acceso a la misma a cualquier colectivo, habiendo obtenido una certificación en accesibilidad AA.



DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

- **Unidad de Gestión de Reclamaciones**

El objetivo prioritario de esta unidad, creada en 2009, es contribuir a asegurar la máxima satisfacción de los Mutualistas y asegurados que interponen reclamaciones, a través del establecimiento de protocolos de actuación vinculados a las fases de comunicación y resolución del proceso de tramitación, para así promover una rápida y eficaz respuesta a las reclamaciones.

En 2010, la Unidad de Gestión de Reclamaciones supervisó y controló la respuesta de 14.563 reclamaciones y 3.540 quejas que se distribuyen de la siguiente manera: Autos 12.687 reclamaciones y 2.968 quejas, Aresa 1.169 reclamaciones y 466 quejas y Hogar 707 reclamaciones y 102 quejas.

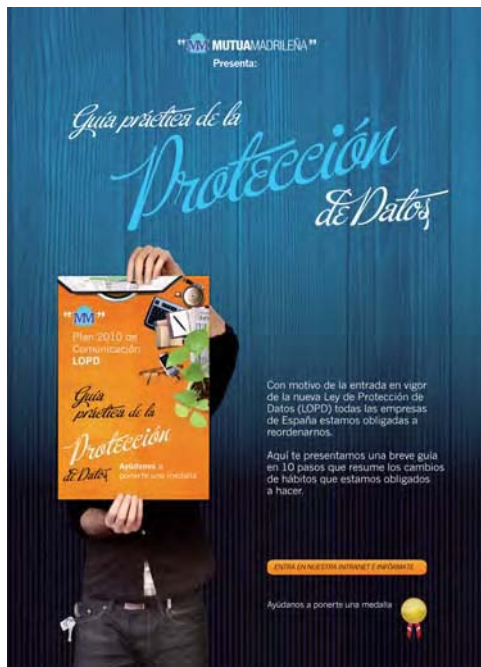
Como resultado de la aplicación de sus nuevos procedimientos de actuación, el plazo de resolución de reclamaciones se redujo en un 39,9% y hasta un 75% en el caso de las quejas, lo que unido a una mayor monitorización en la respuesta contribuyó a aumentar los indicadores de satisfacción percibida por el cliente.

- Defensor del Mutualista y Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente

Por otro lado, tanto Mutua Madrileña como Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C. y Mutuactivos Pensiones Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones SAU, Aresa Seguros Generales. S.A, y más recientemente Globalis SAU de Seguros y MM Hogar SAU de Seguros y Reaseguros, conjunto de entidades que conforman el Grupo Mutua, cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los asegurados y clientes en su relación con la compañía.

Este compromiso se instrumentaliza a través de los siguientes órganos de actuación:

- Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña: actúa con total independencia respecto de las entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
- Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente: su misión es instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos y tramitar las solicitudes relacionadas con los derechos de Protección de Datos.



Durante el pasado año 2010 se iniciaron un total de 3.106 comunicaciones en el Departamento de los que 1.299 corresponden a solicitudes de Mutualistas, asegurados y clientes en relación con la Protección de

Datos Personales. Así, se iniciaron un total de 1.807 expedientes de reclamación de los que 102 fueron rechazados por erróneos o sin datos (98 en aplicación del artículo 2 de la Orden Eco 734/2004 y artículo 8.1 del reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista); 618 fueron resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y 1.087 fueron trasladados a los Directores de los Departamentos afectados por no haber intervenido con antelación. De estos últimos, 324 volvieron al Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente, por no estar el reclamante conforme con la decisión adoptada, de forma que el total de reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente fue de 942.

De los datos anteriores se deduce que un número muy pequeño de los Mutualistas, asegurados y clientes se ha dirigido a este Departamento por entender que la actuación de la Mutua Madrileña o de las empresas del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos, o que hayan ejercido alguno de los derechos de Protección de Datos, lo que nos permite señalar que, en general la actuación de las empresas objeto de este informe se ajustó a lo previsto en el contrato.

Cuando el cliente así lo solicita por, bien disconformidad con la propuesta de resolución que le formula la entidad o, bien por no haber sido resueltas por éste, las reclamaciones son sometidas al examen y decisión del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

A lo largo del año 2010 se iniciaron y admitieron a trámite un total de 39 expedientes de reclamación dirigidos al Defensor del Mutualista, de los que 15 procedían de Aresa, y los restantes 24 de Mutua Madrileña, siendo 4 del seguro de Hogar y los restantes 20 de Automóvil. Del total de las reclamaciones tramitadas, una se archivó por desistimiento expreso del reclamante, mientras que de las resueltas, 32 han sido favorables a la entidad y 6 favorables al reclamante, siendo - por materias - las cuestiones que más dudas han suscitado las exclusiones de cobertura, seguidas por las discrepancias de valoración.

Durante el año 2010 el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista no recibió reclamación alguna respecto de las sociedades Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., Mutuactivos Pensiones S.A.U., SGFP, Globalis S.A.U. de Seguros y Reaseguros y MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros (esta última por no haber iniciado su actividad aseguradora hasta el mes de enero de 2011).

6 GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS

Mutua Madrileña cuenta con una política de Recursos Humanos que incorpora los valores de calidad, compromiso y transparencia que caracterizan a la compañía en sus procesos clave, así como el máximo respeto a los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales y fomento de la responsabilidad social entre sus equipos.

EMPLEO Y SELECCIÓN

Al cierre del ejercicio 2010, un total de 2.004 empleados forman parte de las sociedades de Mutua Madrileña, un 2% más que el año anterior.

De ellos, el 67% pertenecen a Mutua Madrileña Automovilista, el 25% a Aresa, el 3% a Autoclub, el 3% a Mutuactivos, el 1% a Mutua Inmobiliaria y el 1% restante a otras sociedades.

En línea con años anteriores, la edad media se sitúa en 41 años y el promedio de antigüedad en 12 años. El porcentaje total de mujeres es superior al de hombres en una proporción de 52%-48%.

Por otro lado, el índice de contratación indefinida en Mutua Madrileña Automovilista se situó en el 93% del total de la plantilla a cierre del ejercicio 2010.

• Atracción del talento y selección

La web de Mutua Madrileña permite a las personas que se interesen por trabajar en ella, insertar su CV en un apartado diseñado a tal efecto. Durante el año 2010, Mutua Madrileña recibió por esta vía más de 6.000 CV, lo que supuso un incremento de 1.300 CV más que el año anterior.

Cabe destacar asimismo el número de CV recibidos a través de otros portales web. Los CV recibidos por estas vías pasan a formar parte de una base de datos que es gestionada por el área de Desarrollo de Personas para alimentar los procesos de selección.

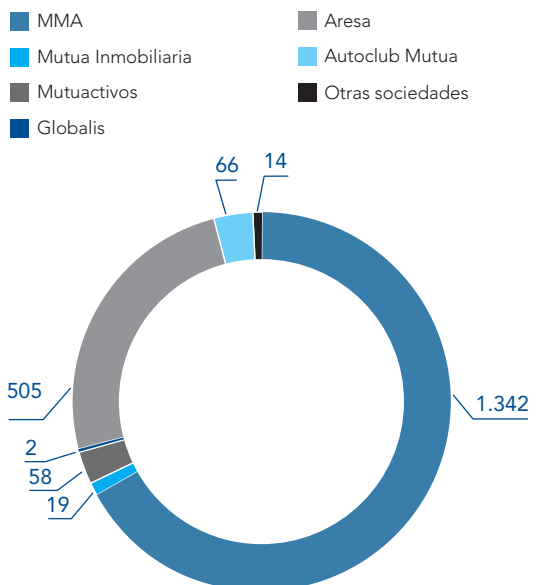
Mutua Madrileña cuenta con una normativa de obligado cumplimiento que asegura el rigor, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos que se realizan.

• Integración de personas con discapacidad

Al cierre del ejercicio 2010, la plantilla de Mutua Madrileña contaba con una cuota de discapacitados en plantilla superior al 2% que establece la Ley de Integración Social del Minusválido.

DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SOCIEDADES

MMA	1.342
Mutua Inmobiliaria	19
Mutuactivos	58
Globalis	2
Aresa	505
Autoclub Mutua	66
Otras sociedades	14





SISTEMAS DE GESTIÓN

El ejercicio 2010 se ha caracterizado por la consolidación en Mutua Madrileña de un modelo de gestión de Recursos Humanos integrado por los diferentes sistemas que se han venido implantando en los últimos años y cuyo objetivo es crear un marco de actuación en el que cada empleado pueda conocer las posibilidades de crecimiento profesional en la empresa y gestionar su trayectoria. Estos sistemas son los siguientes:

- El Modelo de **Desarrollo Profesional**, que permitió la promoción de 142 personas en el año, cifra superior a la registrada el ejercicio anterior que fue de 98. Cabe destacar asimismo su positivo impacto en el call center (14% de estas promociones).
- El sistema de **Retribución Variable**, basado en el cumplimiento de objetivos, cumplió en 2010 su tercer año de implantación. El sistema se aplica a la totalidad del personal y su objetivo es alinear la actuación individual de los empleados con los objetivos de negocio. El nivel de cumplimiento de objetivos en 2010 fue del 99%.
- El Modelo de **Evaluación del Desempeño** se consolidó, extendiéndose a otras sociedades de Mutua Madrileña. En 2010 además se incorporó una nueva herramienta diseñada para apoyar el diálogo jefe-colaborador en la detección y establecimiento de objetivos y planes de mejora y aprendizaje.

CONCILIACIÓN LABORAL Y PERSONAL

Los empleados de Mutua cuentan con un Plan de Conciliación desde el año 2006 cuyo objetivo es facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional, atendiendo a la diversidad de realidades familiares que conviven en la empresa.

En 2010 se comenzaron a aplicar varias nuevas medidas, algunas de ellas aprobadas el año anterior, y que tuvieron un excelente nivel de utilización y acogida. Estas nuevas medidas han sido:

- **Ampliación del permiso de paternidad a un mes natural.** Todos los hombres que trabajan en Mutua Madrileña y que fueron padres en 2010 disfrutaron de un permiso por paternidad ampliado a un mes natural con el 100% de su retribución. Con esta iniciativa, Mutua Madrileña promueve la corresponsabilidad paterna en el cuidado de los hijos y las políticas de igualdad en la compañía.
- **Ampliación de la flexibilidad horaria.** Esta medida está destinada a mejorar las condiciones de flexibilidad en la jornada diaria, con las que ya contaban todas las personas con ese tipo de jornada. Al horario flexible de entrada-salida que ya existía en la compañía se han añadido 30 minutos más, de tal forma que cuentan con 60 minutos diarios de flexibilidad tanto a la entrada como a la salida del centro de trabajo. Estos 60 minutos son complementados con una pausa para comer también flexible. La combinación de ambos factores permite que cada persona adecue su jornada diaria a sus necesidades y preferencias personales, dentro de unos límites establecidos para garantizar el nivel de atención requerido para nuestros asegurados. La puesta en marcha del sistema se ha apoyado con formación a los empleados en Gestión del Tiempo.

Éstas se unen a otras medidas ya disponibles en la compañía como son la jornada intensiva en verano, horario especial en fechas navideñas y flexibilidad en el disfrute de los periodos vacacionales, pudiendo disfrutar hasta de cinco días sueltos al año en las fechas escogidas por el empleado. Además, la empresa favorece a los empleados con el disfrute de un puente al año adicional a los días de vacaciones anuales.

- **Subvención de los tratamientos farmacológicos para el tratamiento de enfermedades crónicas.** Medida dirigida a aquellos empleados que, por sufrir una enfermedad crónica, deben afrontar elevados gastos de farmacia. La compañía abona al empleado hasta el 50% del importe, previa presentación del

correspondiente informe médico y facturas. Durante el año 2010, se concedieron dos ayudas de este tipo.

- **Programa de Retribución Flexible.** El objetivo de su implantación ha sido optimizar la retribución de los empleados y mejorar la valoración del paquete retributivo existente, profundizando en su conocimiento sin incrementar los costes de la compañía. Este sistema permite elegir y contratar los productos a través de los cuales cada empleado quiere ser retribuido. Entre ellos se encuentran el renting de vehículos, la adquisición de productos informáticos, el

alquiler de vivienda, la formación, guardería, seguro médico y flexibilización de la aportación empresarial al Plan de Pensiones.

Desde su implantación a mediados del año 2010 hasta el cierre del ejercicio se habían adherido a él un total de 353 personas.

Además de las anteriores novedades, la plantilla de Mutua ha seguido disfrutando del resto de medidas incluidas en el Plan de Conciliación, siendo las concedidas en 2010 las siguientes:

AYUDAS DE CONCILIACIÓN CONCEDIDAS EN 2010

Ayudas formativas	
Financiación del 50% del coste de estudios universitarios o de postgrado para empleados	20
Ayudas médicas y farmacológicas	
Por servicios de salud y tratamientos farmacológicos que no estén cubiertos por la sociedad médica de Mutua Madrileña	68
Ayudas por cuidados de ascendientes y descendientes dependientes	
De hasta el 50% del coste que suponga para el empleado	8
Ayudas por libros de texto	
Del 100% del coste de los libros escolares de los hijos desde la educación infantil hasta secundaria obligatoria	297
Ayudas por nacimiento o adopción definitiva	
Con un importe de 6.000 euros por hijo	73
Permiso de paternidad ampliado	25
Permiso de maternidad ampliado	
Dos semanas adicionales a las que marca la Ley (incrementándose en casos de parto múltiple)	23
Permiso retribuido durante un año a madres de trillizos, cuatrillizos o más hijos que nazcan con minusvalías o enfermedad de especial gravedad	0 solicitudes
Ayuda vivienda	
Destinada a mitigar las subidas del Euribor de los últimos años y su efecto sobre el poder adquisitivo de los empleados	25

- **Encuesta de Conciliación y Satisfacción**

En el año 2010 se realizó una nueva encuesta entre los profesionales de Mutua Madrileña para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con sus condiciones de empleo, y específicamente su satisfacción con las políticas y medidas de conciliación. La encuesta incluía un apartado especial para la valoración de dos de las herramientas de gestión de recursos humanos introducidas en los dos últimos años: el sistema de retribución variable y el de gestión del desempeño.

La encuesta tuvo un alto nivel de participación, alcanzando el 76% de la plantilla. Su resultado con-

firmó una excelente percepción y satisfacción acerca de los aspectos mencionados, y ha permitido a la Dirección de la compañía identificar las áreas con recorrido de mejora.

Las principales conclusiones del estudio pueden resumirse como sigue:

- Se considera que Mutua es el mejor empleador del sector.
- La estabilidad es uno de los aspectos de trabajar en Mutua que se valoran más positivamente.
- Las medidas de conciliación son valoradas como excelentes, así como la información dis-

ponible y la accesibilidad de los procedimientos para solicitarlas.

- Se reconoce una voluntad clara en Mutua por no discriminar en sus políticas de recursos humanos.
- Se identifica como área de mejora la formación y el desarrollo, a pesar de que son aspectos que mejoran respecto a la anterior encuesta realizada. A partir de esta identificación, la Dirección de Recursos Humanos ha elaborado un plan de acciones a acometer en los próximos ejercicios.

• Equipo de conciliación

Una muestra más del compromiso de Mutua Madrileña con la Conciliación es la existencia de un Equipo de Conciliación, integrado por personal de diferentes áreas, cuyo objetivo es promover que los empleados planteen aspectos susceptibles de mejora dentro de la compañía, así como posibles propuestas. Estas sugerencias concretas son trasladadas a los órganos directivos. Toda la plantilla de la compañía puede hacer llegar sus propuestas de forma verbal o escrita a los miembros del equipo.

FORMACIÓN

Durante el año 2010 se formaron en Mutua Madrileña Automovilista un total de 1.136 empleados, 152 empleados más que el año anterior. La inversión realizada fue de 397.021 euros, lo que supone un incremento del 8,7% respecto al año anterior.

Las acciones formativas desarrolladas estuvieron dirigidas, en su mayor parte, a reforzar la formación técnica de nuestros profesionales y al desarrollo de habilidades tanto de gestión como comercial. Asimismo se pusieron en marcha un conjunto de acciones específicas en desarrollo directivo que se describen más adelante y se continuó la línea iniciada en años anteriores proporcionando formación en Prevención de Riesgos Laborales.

En el año 2010 comenzó el proyecto de implantación de un modelo de formación *E-learning*, que finalizará durante 2011. La decisión de implantar una herramienta de formación online que apoye y complemente la formación tradicional responde a la necesidad de incorporar a nuestros planes de formación las tecnologías que permitan llegar a más empleados y con contenidos cada vez más amplios.

• Formación en Desarrollo Directivo

Continuando con el programa de Desarrollo Directivo iniciado en ejercicios anteriores, durante el año 2010 se acometieron las acciones siguientes:

- Programa de Desarrollo Directivo: Mutua Madrileña, en colaboración con una institución académica de reconocido prestigio nacional e internacional, diseñó por segundo año consecutivo un programa formativo a medida de 44 de nuestros directivos, dirigido al refuerzo tanto de conocimientos técnicos como de habilidades y competencias directivas y de gestión.
- Programa de Desarrollo de Liderazgo: contó con la participación de 52 directivos de la empresa y se dirigió a ayudar a cada participante a reforzar su rol de líder del equipo y desarrollar sus habilidades de gestión de personas en el marco de los valores y cultura de Mutua Madrileña.
- Jornadas de Aproximación al Cliente: dirigidas a acercar a los empleados la realidad diaria de las áreas con atención directa al cliente y/o impacto directo en el negocio. Durante 2010 se celebraron un total de 1.287 horas formativas.
- Conferencias Monográficas: su objetivo es, aprovechando el valor y el talento interno de la organización, difundir entre el personal directivo las últimas tendencias en diferentes áreas de gestión empresarial. Durante 2010 se celebraron cuatro reuniones de este tipo.



ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD

Por tercer año consecutivo, Mutua ha llevado a cabo un proceso de revisión de su Plan de Igualdad, el cual tiene por objeto plasmar su compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, estableciendo los compromisos para prevenir cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la empresa.

Durante esta revisión, la Comisión de Igualdad analizó los principales indicadores de plantilla, así como su evolución en el último trienio, realizó un seguimiento de las acciones implantadas en el último año y, a partir de los resultados analizados, propuso nuevos objetivos y medidas.

La Comisión de Igualdad ha comprobado una positiva evolución en los indicadores de género, plasmándose también en la encuesta de conciliación e igualdad una percepción por parte de los empleados no sólo positiva, sino también mejorada respecto a la opinión mostrada en la encuesta anterior. Este resultado es fruto de los esfuerzos realizados por Mutua Madrileña para informar y sensibilizar a su plantilla en materia de igualdad de género.

- **Plan para prevención de situaciones de acoso**

En su voluntad por prevenir cualquier situación o conflicto que pudiera causar un daño físico o moral entre las personas que comparten diariamente su espacio de trabajo, Mutua Madrileña ha desarrollado un plan para prevenir situaciones de acoso en el trabajo.

Este plan supone una evolución respecto al que existía con anterioridad, incorporando como principal avance la intervención en el proceso de un órgano asesor externo, con una labor informativa hacia los empleados, quienes disponen de un call center especializado al que pueden dirigir sus dudas y consultas y en el que profesionales expertos les asesoran sobre si la situación que describen puede ser constitutivas de algún tipo de acoso o conducta no permitida.

El Plan da cobertura a todas las personas que forman parte de la plantilla, así como al personal externo que eventualmente desempeña funciones en nuestros centros de trabajo de forma continuada.

- **Manual de lenguaje no sexista**

Dentro del compromiso con la creación de espacios de trabajo libres de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo por razón de género, Mutua Madrileña cuenta con un Manual de Lenguaje no Sexista.

El documento, de uso interno, ilustra con ejemplos recursos y reglas a utilizar para evitar expresiones que

puedan conllevar, voluntaria o involuntariamente, connotaciones discriminatorias del uso del lenguaje.

COMUNICACIÓN INTERNA

Mutua Madrileña cuenta con diversos canales de comunicación con sus empleados. Entre los más utilizados destacan el Portal del Empleado, el boletín Interno de noticias "Entrenosotros" o el Canal Mutua, donde periódicamente se pone a disposición de los empleados vídeos informativos, así como resúmenes de los principales actos internos desarrollados por los empleados.

Durante el ejercicio 2010 se implantaron diversas mejoras, creando nuevas secciones e intensificando la renovación de las noticias e información en los anteriormente comentados canales de comunicación.

Además, la comunicación persona-persona ocupa un papel relevante dentro de Mutua Madrileña. Para fomentarla contamos con diversos encuentros internos como los Desayunos de Trabajo quincenales, los Encuentros cuatrimestrales del Área Aseguradora o la Reunión Anual de Empleados, entre otras iniciativas.

Durante 2010 se puso en marcha un programa de reconocimiento, denominado SOMOS+, trasladando el concepto "SOY" que identifica nuestra relación con los clientes al "SOMOS+", por extensión hacia nuestros empleados. Su objetivo es transmitir los valores que Mutua Madrileña espera de las personas que trabajan en ella a través de un programa en el que los propios empleados proponen a aquellos de sus compañeros que mejor representan dichos valores. Al mismo tiempo, el Programa reconoce públicamente a quienes reúnen esas actitudes y valores mediante la entrega de los premios SOMOS+.

Por otro lado, y para fomentar el espíritu de equipo y el orgullo de pertenencia, al igual que en años anteriores, se celebraron diversos eventos como carreras solidarias, torneos deportivos, celebraciones de Navidad para familias o concursos internos.

RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La política activa de Recursos Humanos ha sido objeto de diversos reconocimientos, premios e invitaciones a difundir su experiencia en diferentes foros especializados. Entre ellos destacan:

- **Premio de la Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias (FEDEPE)** a Mutua Madrileña por sus políticas activas a favor de la mujer. El premio fue recogido por el Presidente de la compañía, D. Ignacio Garralda.

- **Certificado Empresa Familiarmente Responsable:** se mantiene el nivel Excelente en la certificación, tras haber superado la auditoría de mantenimiento correspondiente al año 2010. La certificación inicial se obtuvo en el año 2006. Mutua Madrileña es la única empresa que cuenta con la calificación Excelente en este certificado otorgado por la Fundación MásFamilia.
- **Monitor Merco Personas:** Mutua Madrileña se situó en la posición 26 en 2010, subiendo un puesto respecto al año anterior en este índice elaborado por el Instituto Merco y que refleja la reputación como empleador de las compañías en España.
- **Mención honorífica premio Diploos:** Trofeo nacional de seguridad en el trabajo por la acción desarrollada a favor de la salud de los empleados del call center de Mutua Madrileña gracias al establecimiento de una sala de relajación polisensorial.
- **Participación en eventos especializados**

La Dirección de Recursos Humanos fue durante 2010 invitada a compartir su experiencia y buenas prácticas en diversos foros, como los ciclos de Igualdad y Conciliación organizados por la revista Yo Donna, el Congreso para la Racionalización de los Horarios de ARHOE, jornadas sobre Prevención e Igualdad de Forética, o la entrega de certificados Empresa Familiarmente Responsable (EFR) del año 2010 en el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Durante el año 2010, Mutua Madrileña sometió su sistema de gestión preventiva a una auditoría, habiendo superado la misma con sólo dos observaciones y ninguna no conformidad, ni mayor ni menor.

Las principales acciones llevadas a cabo durante 2010 fueron las siguientes:

- o Modificación de la estructura organizativa, externalizando la disciplina de Medicina del Trabajo.
- o Realización de una campaña de Prevención del Riesgo Cardiovascular en la que participaron voluntariamente 704 empleados a los que se les realizó un reconocimiento médico específico de cuantificación del riesgo cardiovascular. En este marco se impulsaron numerosas acciones formativas y divulgativas de sensibilización que quedaron recogidas en la I Semana de Prevención del Riesgo Cardiovascular (curso práctico sobre gastronomía y nutrición, deshabituación tabáquica, entrega de fruta a todos los empleados, etc.). En ella, el Dr. Valentín Fuster certificó la sede corporativa de Mutua Madrileña como

un espacio cardioprotegido con desfibriladores semi-automáticos y personal formado.

- o Realización de 1.124 reconocimientos médicos, prestación continuada de asistencia sanitaria y atención a los empleados mediante más de 1.800 consultas.
- o Gestión de las medidas preventivas derivadas de las correspondientes evaluaciones de riesgo a través de la aplicación extranet GICO 360 PRL.
- o Formación sobre prevención de riesgos para empleados de call center, de oficinas y de primeros auxilios con utilización de desfibrilador semi-automático. Se realizaron 56 sesiones formativas (206 horas de formación) en las que han participado un total de 354 trabajadores.
- o Implantación de los planes de emergencias en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña, coordinando dichas actuaciones con los inquilinos.
- o Implantación de una herramienta informática 2.0 que ha permitido un elevado grado de control preventivo de contratistas y subcontratistas en materia de riesgos. Se realizaron 194 proyectos de coordinación en los que participaron 934 trabajadores de 395 contratas/subcontratas en los diferentes edificios de Mutua Madrileña.

MUTUAMADRIEÑA

¡CUIDA TU CORAZÓN!

Semana de la Prevención del Riesgo Cardiovascular en Mutua Madrileña

Cuidar de nuestro corazón no solo puede llegar a reducir hasta un 90% los riesgos asociados a los trastornos cardiovasculares, sino que además, puede ser fácil y divertido si sabemos cómo.

En el Servicio de Prevención de Mutua Madrileña, en nuestra constante apuesta por la prevención, hemos preparado una serie de iniciativas para ayudarte a cuidar la Salud de tu corazón. Aportate a las acciones que hemos organizado:

15 "Cuida tu alimentación"
¿Sabes qué la alimentación que sigues influye hasta en un 75% en el riesgo de padecer una enfermedad cardiovascular? Evítalo siguiendo los consejos de nutrición que te entregaremos.

16 "Aprende a cocinar sano"
Sesión de 14:00 h. o 17:00 h. Sala Polivalente de la Planta 15
Los dietistas y "chefs" de la empresa GAH, tras enseñarnos a realizar una alimentación saludable, nos darán una clase práctica y participativa de recetas navideñas saludables que se preparan en menos de 10 minutos y en microondas, para que los que tienen poco tiempo no renuncien a cuidarse. A los asistentes a la sesión de las 14:00 h. se les dará un "temporizador sano" durante la sesión (duración aproximada 70 min.).
Además, se incluirán en el menú de nuestra cafetería los mismos platos cardiosaludables que se preparan en la clase.

17 "Vive sin humos"
16:30 h. Sala de reuniones de la 2ª pl. Castellana, 33
Organizamos una charla amena para aquellos que quieren dejar de fumar. De forma constructiva y consciente de la dificultad que implica abandonar el hábito de fumar, en la charla se proponen medidas alternativas para conseguir mejorar tu calidad de vida.

18 Instalación del primer desfibrilador en nuestra sede de Castellana
El prestigioso cardiólogo Valentín Fuster inaugurará oficialmente nuestra sede como "Espacio cardio-protégido", con lo que nos convertimos en una de las pocas compañías en España que cuenta con medidas tan innovadoras como un desfibrilador, un aparato que, como habrás visto recientemente en algunos futbolistas en televisión, en caso de parada cardíaca puede salvar vidas. Estará ubicado en la planta baja de Castellana, 33, junto a la recepción.

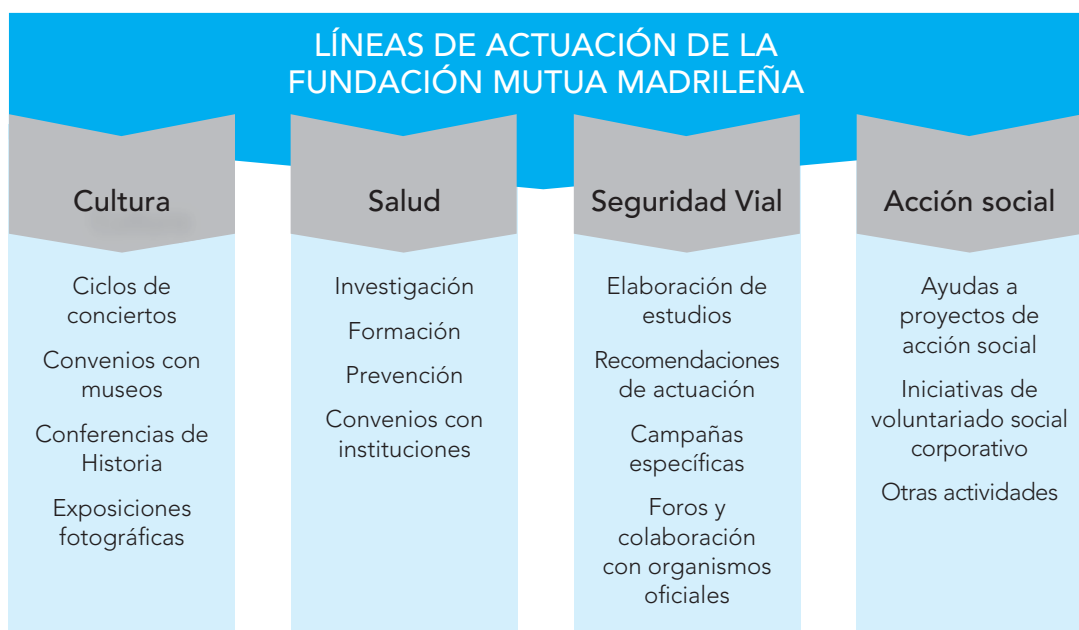
Para asistir a cualquiera de las actividades, escríbenos a: rrhh@mutua-mad.es

7 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El compromiso social de Mutua Madrileña, una gran parte del cual se articula a través de la Fundación Mutua Madrileña, forma parte de su cultura empresarial. Nuestra empresa busca contribuir a la mejora de la sociedad y de la calidad de vida de todos los que forman parte de ella, empezando por los propios Mutualistas.

Por ello, Mutua Madrileña desarrolla un conjunto de iniciativas que se enmarcan en ámbitos de actuación de máxima relevancia como son el apoyo a la cultura y el facilitar el acceso a ella a nuestros Mutualistas, la mejora de la prevención y el cuidado de la salud, así como el apoyo a la investigación médica en nuestro país o el desarrollo de iniciativas en materia de seguridad vial. Asimismo, también asumimos nuestro compromiso con los colectivos más desfavorecidos, a los que ayudamos tanto a través del programa de voluntariado social corporativo, como realizando aportaciones económicas a las diferentes ONG que trabajan con ellos.

Todas estas iniciativas se impulsan desde la Fundación Mutua Madrileña, una institución que nació en 2003 con una vocación eminentemente médico-científica y que hoy, tras iniciar un proceso de ampliación de sus líneas de actuación, ha consolidado un amplio portfolio de actividades y proyectos que se enmarcan en cuatro áreas de máxima relevancia para nuestros Mutualistas y asegurados en particular, y para la sociedad en general.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

PATRONATO

- **Presidente**
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco
- **Vicepresidente I**
D. Luis Rodríguez Durón
- **Vicepresidenta II**
Coloma Armero Montes
- **Secretario No Patrono**
D. Antonio López Taracena

VOCALES

- D. Carlos Cutillas Cordón
- D. Juan Luis Marín López-Otero
- D. José Periel García
- D. Alberto de la Puente Rúa
- D. Enrique Moreno González
- D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos

CONSEJO RECTOR DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Asesora al Patronato en las iniciativas relacionadas con el apoyo a la investigación médica.

Presidente

Prof. D. Enrique Moreno González
Catedrático de Cirugía (UCM).
Académico de Número de la Real Academia Nacional de Medicina. Premio Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica, 1999.
Director del Instituto de Cirugía Hepato-Bilio-Pancreática y Trasplante de Órganos Abdominales del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.

Vicepresidente

Prof. D. Manuel Díaz-Rubio García
Catedrático de Patología y Clínica Médica. (UCM).
Presidente de la Real Academia Nacional de Medicina y Académico de Número. Jefe de Servicio de Medicina de Aparato Digestivo del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

Vocales

Prof. D. Miguel Caínzos Fernández
Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgicas. (Univ. De Santiago) Director del Departamento de Cirugía, U. Santiago de Compostela.
Director Plan Nacional para el Control de las Infecciones Quirúrgicas (plan CIR 1996-2000).
Presidente del Capítulo Español del American College of Surgeons (ACS).
Presidente de la European Society for Surgical Research (EPSR). Presidente de la Surgical Infection Society of Europe (SIS-E). Miembro de la Real Academia Europea de las Ciencias.

Prof. D. Hernán Cortes-Funes
Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.
Presidente: European Society for Medical Oncology (ESMO) y de la Federation of European Cancer Societies (FECS).

Prof. D. Rafael Enríquez De Salamanca Lorente
Catedrático de Medicina Interna (UCM).
Académico Correspondiente de la Real Academia Nacional de Medicina.
Director del Departamento de Investigación del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.

Prof. D. Eduardo Lanzós González
Catedrático de Oncología Radioterápica (UAM).
Jefe del Departamento de Oncología Radioterápica del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.

Prof. D. Rafael Matesanz Acedos
Director de la Organización Nacional de Trasplantes (Coordinador Nacional de Trasplantes).
Presidente de la Comisión de Trasplantes del Consejo de Europa (1995-2000 y 2003-2005) Actualmente Vicepresidente.
Presidente de la Comisión Nacional de Nefrología. (2000-2006).
Presidente del Consejo Iberoamericano de Donación y Trasplantes.
Premio Jaime I de Investigación Médica.

Prof. D. Alfonso Moreno González
Catedrático de Farmacología (UCM).
Jefe de Servicio de Farmacología del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.
Presidente del Consejo Nacional de Especialidades Quirúrgicas.
Miembro del Consejo Asesor del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Prof. D. Julián Sanz Esponera
Catedrático de Anatomía Patológica (UCM).
Académico de Número de la Real Academia Nacional de Medicina.
Director del departamento de Anatomía Patológica de la Facultad de Medicina (UCM) del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

Prof. D. José Antonio Solís Herruzo
Catedrático de Medicina del Aparato Digestivo (UCM).
Jefe de Servicio de Medicina de Aparato Digestivo del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.

Prof. D. Antonio Torres García
Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgicas. Universidad Complutense de Madrid. (UCM).
Jefe de Servicio de Cirugía General y Torácica del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

CONSEJO ASESOR INTERNACIONAL

Prof. D. Juan A. Asensio

Prof. D. Amadeo Marcos

Prof. D. Seymour I. Schwartz

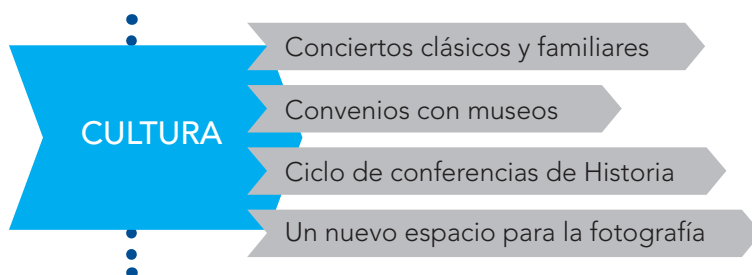
(+) D. Luis Munuera Martínez, vocal del Consejo Rector de la Fundación Mutua Madrileña, falleció el 5 de enero de 2010.



PROGRAMA DE ACCIÓN

CULTURA

En su compromiso de acercar la cultura a los Mutualistas, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha durante 2010 nuevas iniciativas de carácter cultural, que abarcan un espectro más amplio al ya iniciado en 2009, tales como la celebración de conferencias de Historia, la creación de un espacio para exposiciones de fotografía en la sede corporativa, así como la ampliación de convenios con museos.



CONCIERTOS CLÁSICOS Y FAMILIARES

La Fundación Mutua Madrileña impulsó durante 2010 el ciclo de conciertos que desde 2009 celebra en el auditorio de su sede corporativa, y que están dirigidos tanto al público adulto como al colectivo familiar. Durante el año se celebraron 22 conciertos, la mitad de ellos dirigidos al público infantil, a los que asistieron más de 12.000 Mutualistas y sus familiares.

Estos conciertos, que tienen un coste simbólico de entre 3 y 4 euros y cuyo importe íntegro se destina a final de año a proyectos sociales, contaron con la participación de algunas de las más importantes orquestas nacionales e internacionales, tal y como es el caso de la European Royal Ensemble, Camerata Amsterdam o la Bogdan Bacanu, entre otras. Con motivo de las fiestas navideñas, el ciclo de conciertos de 2010 tuvo como colofón la actuación del Orfeón Donostiarra junto con la Orquesta de Cámara Andrés Segovia, ante

más de 2.000 Mutualistas en el Auditorio Nacional de Música de Madrid.

Relacionado asimismo con el ámbito musical, la Fundación Mutua Madrileña colaboró en 2010 con la asociación Juventudes Musicales de Madrid, que tiene por fin difundir la afición por la música entre los jóvenes, y a la que apoyó mediante el patrocinio de 6 de las 21 becas que anualmente concede a jóvenes talentos musicales para que amplíen sus estudios musicales en el extranjero.

El acto de entrega de la XXI edición de las becas, en el que algunos de los becados tuvieron la oportunidad de mostrar su talento musical, se celebró en el auditorio de la Fundación Mutua Madrileña y en él intervinieron la Presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre; el Presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda; la Presidenta de Juventudes Musicales, María Isabel Falabella; y el Presidente de la Asociación de Amigos de la Ópera, Manuel López Cachero.

RESUMEN DE CONCIERTOS CELEBRADOS EN 2010

CONCIERTOS PARA ADULTOS



European Royal Ensemble:
Miércoles 17 de marzo



Café Zimmermann con
Jordi Domenech:
La música en la época
de Farinelli.
Miércoles 28 de abril



Moscow Virtuosi
Principals:
Obras de Mikhail I.
Glinka y Franz Schubert.
Jueves 13 de mayo



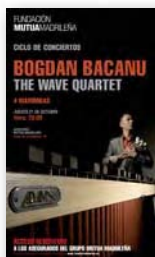
European Royal
Ensemble:
Jueves 10 de junio



Vienna Clarinet
Connection:
Obras de A. Dvorak, W.
A. Mozart, F. Schubert, G.
Gershwin, Ph. E. Bach, F.
Mendelssohn Bartholdy,
Mike Curtis e I. Szostak.
Jueves 8 de julio



Camerata Amsterdam:
Melodías Judías.
Miércoles 29 y jueves 30
de septiembre



Bogdan Bacanu - The
Wave Quartet:
4 marimbas.
Jueves 21 de octubre



Orquesta Santa
Cecilia:
Mozart.
Miércoles 24 de
noviembre



Orfeón Donostiarra
y la Orquesta de
Cámara Andrés
Segovia:
Concierto de
Navidad.
Domingo 19 de
diciembre

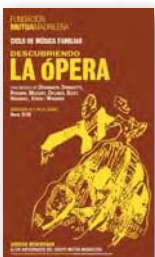
CONCIERTOS FAMILIARES



European Royal
Ensemble: Mozart en
familia.
Sábado 17 de abril y
sábado 22 de mayo



Juan Miguel Murani:
Los cuadros de una
exposición de M.
Mussorgsky.
Sábado 8 de mayo



Producciones Gentiles:
Descubriendo la ópera.
Sábado 12 de junio y
sábado 19 de junio



European Royal
Ensemble: Banda
sonora de películas:
Sábado 3 de julio y
sábado 17 de julio



Grupo José Luis
Gutiérrez: Un siglo de
música - Música de raíz:
Sábado 18 de
septiembre y sábado
25 de septiembre



Cuarteto Ringmasters,
Cuarteto Investigators
y Coro Zero8:
Concierto de música
vocal Barbershop.
Sábado 2 de octubre



Grupo Neocantes:
¿Quién inventó la
música clásica?
Sábado 27 de
noviembre y sábado 11
de diciembre



CONVENIOS CON MUSEOS

Dentro del objetivo de Mutua Madrileña de acercar la cultura a sus Mutualistas y hacerles partícipes de sus distintas iniciativas, la Fundación Mutua Madrileña amplió durante 2010 los convenios de colaboración que mantiene desde 2009 con el Museo Nacional del Prado y el Museo Reina Sofía. Además llegó a un acuerdo de colaboración con el recién inaugurado Museo ABC de Dibujo e Ilustración.

Los Mutualistas se beneficiaron de las ventajas de los distintos convenios establecidos según se detalla a continuación:

- **Acuerdo con el Museo Nacional del Prado:** gracias a este acuerdo, 350 Mutualistas pudieron disfrutar de visitas guiadas a sus exposiciones con el Museo ya cerrado. Entre las muestras temporales que pudieron contemplar, además de visitar la colección permanente de la pinacoteca, destacan *"Los amores de Mercurio y Herse"*, *"Una tapicería rica"*, de Willem de Pannemaker, o *"Pasión por Renoir"*, por citar algunas de las más relevantes.

El convenio convierte también a la Fundación Mutua Madrileña en patrocinador de la Cátedra Museo del Prado, una de las actuaciones de mayor relieve del Centro de Estudios de la pinacoteca, ya que cuenta con la participación de sobresalientes personalidades del panorama cultural internacional. Se trata de una iniciativa dirigida principalmente a profesionales de la historia del arte y la arqueología, profesores y estudiantes, y que gracias al acuerdo establecido, permite que un número determinado de nuestros Mutualistas puedan acceder a cursar la cátedra.

En 2010 se celebró la II edición de la Cátedra, que bajo la dirección del profesor Salvatore Settis, director de la Scuola Normale Superiore de Pisa, abordó el tema de *"La línea de Parrasio. Estrategias del dibujo: experimentación, prácticas de taller e Historia del arte"*.

En total, 65 de nuestros Mutualistas, seleccionados atendiendo a sus méritos artísticos, accedieron a estudiar esta exclusiva cátedra de 6 meses de duración.

- **Convenio con el Museo Nacional Reina Sofía:** este acuerdo, vigente desde 2009, permite que todos los asegurados de Mutua Madrileña puedan visitar gratuitamente el centro y acceder al completo programa de actividades que se desarrolla en él, simplemente presentando bien la tarjeta SOY que les acredita como Mutualistas, o el último recibo de sus pólizas.

Durante el ejercicio 2010, un total de **23.000 Mutualistas se beneficiaron de esta iniciativa**. Asimismo, cerca de 500 personas acudieron a las visitas guiadas, organizadas con el museo ya cerrado, de su colección permanente.

Por otro lado, y dado que el público infantil ocupa un papel muy destacado dentro de la política cultural de la compañía, más de 125 niños participaron en los talleres infantiles *"Música en danza"*, *"Giros"* y *"Palabrarte"* que se puso en marcha en colaboración con la pinacoteca. Asimismo, también durante 2010 se pusieron en marcha junto con el Museo Reina Sofía el ciclo de cine infantil *"Héroes Modernos"*, en el que se proyectaron diferentes cortos de animación y en el que participaron cerca 380 hijos de Mutualistas.

Una iniciativa más desarrollada fue el I concurso fotográfico *"Nuevas miradas al Museo Reina Sofía"*, dirigido en exclusiva a Mutualistas y asegurados. En él se reunieron más de 300 imágenes tomadas por asegurados de Mutua Madrileña y se repartieron 48 premios a las mejores obras presentadas a concurso.

- **Convenio de colaboración con el nuevo Museo ABC de Dibujo e Ilustración:** el objetivo de este museo es estudiar y difundir la obra de decenas de artistas que han colaborado con este diario nacional en el último siglo. Gracias al acuerdo alcanzado, nuestros Mutualistas tienen la oportunidad de disfrutar en condiciones preferentes del programa de actividades culturales y artísticas que reúne este nuevo espacio cultural, compuesto por visitas guiadas, visitas-taller y talleres de ilustración, tanto para el público adulto como familiar. **En total más de 250 Mutualistas participaron en las diversas actividades organizadas durante 2010.**

CICLO DE CONFERENCIAS DE HISTORIA

En colaboración con la Real Academia de la Historia, entre mayo y diciembre de 2010 se desarrolló un ciclo de conferencias divulgativas de Historia en el que participaron más de 2.000 Mutualistas. Esta nueva actividad, inaugurada por la académica Carmen Iglesias, abordó dos diferentes temáticas. La primera parte del ciclo, que se extendió de mayo a junio de 2010, se centró en la *"Leyenda Negra"*, la visión negativa de España que surgió en Italia en el siglo XV, y en él participaron expertos de la talla de Luis Suárez Fernández y Gonzalo Anes y Álvarez de Castrillón, académico y director de la Real Academia de la Historia respectivamente. La segunda parte, que se extendió de octubre a diciembre, abordó *"El final de los Virreinos y la Independencia de las Repúblicas Hispanoamericanas"*, a través de cuatro sesiones en las que también intervinieron prestigiosos historiadores como José Antonio López, Carlos Martínez Shaw, Carmen Sanz y José Luis Díez.

Este ciclo, dada la buena acogida por parte de los Mutualistas, se mantendrá durante 2011 con nuevos contenidos, de la mano, un año más, de la Real Academia de la Historia.

UN NUEVO ESPACIO PARA LA FOTOGRAFÍA

La Fundación Mutua Madrileña estrenó en 2010 un nuevo espacio en su sede de Castellana 33 en Madrid, dedicado al arte de la fotografía. La pasarela que une dicho edificio con las oficinas situadas en la calle Fortuny, rebautizada como *"La Galería"*, alberga desde el mes de marzo exposiciones fotográficas de conocidos autores que cualquier Mutualista puede visitar gratuitamente de lunes a sábado.

La primera muestra organizada fue *"Pilares de África"*, del periodista José Cendón, que reflejó el importante papel que desempeña la mujer en la vida económica y social del continente africano, y que fue expuesta entre los meses de marzo y junio. Posteriormente le tocó el turno a la exposición *"Bajo el mar"*, una recopilación de 32 imágenes captadas por algunos de los mejores y más premiados fotógrafos submarinos recreativos de España. Durante los últimos meses del año, el público que se acercó a nuestras oficinas pudo disfrutar de la exposición *"Misiones españolas en el exterior"*, una muestra de los 20 años de participación de las Fuerzas Armadas españolas en conflictos internacionales.

22

conciertos celebrados



12.000

Mutualistas asistentes a los conciertos



4.000

asistentes a las conferencias de Historia, Prevención y Salud



23.000

Mutualistas visitaron gratis el Museo Reina Sofía



500

hijos de Mutualistas participaron en las actividades infantiles





PROGRAMA DE ACCIÓN

SALUD

La Fundación Mutua Madrileña, consciente de la relevancia de la salud en sus Mutualistas y en la sociedad en general, desarrolla una intensa actividad en este ámbito mediante el apoyo de cuatro campos de actuación fundamentales para su mejora.



APOYO ECONÓMICO A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

La Fundación Mutua Madrileña se ha consolidado en los últimos años como la entidad privada española que más recursos destina a la investigación médica en nuestro país. Esto lo lleva a cabo, principalmente, a través de su **convocatoria anual de ayudas** para la realización de proyectos que conduzcan a la mejora de los tratamientos médicos, y a través de la concesión de **premios** que reconocen la labor y el esfuerzo desarrollado por los profesionales médicos, tras un largo trabajo científico, y con los que apoya económicamente el desarrollo de sus investigaciones.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

Con el objetivo de contribuir al avance general de los tratamientos médicos y de la práctica clínica diaria, el Patronato de la Fundación Mutua Madrileña, en su VII Convocatoria de Ayudas a la Investigación Médica, aprobó el 22 de junio de 2010 -a propuesta del Consejo Rector- la concesión de más de 2 millones de euros a un total de 90 proyectos de investigación. Estos han sido desarrollados en 41 centros diferentes, ubicados en hospitales, universidades e instituciones de investigación de toda España. Desde su lanzamiento en 2004, el número de proyectos de investigación desarrollados con el apoyo de la

Más **2**
de
millones de euros de
apoyo a la investigación
médica en 2010

90
proyectos médicos
financiados en 41
centros de toda España

2.500
participantes en los
8 cursos médicos
organizados

Fundación Mutua Madrileña asciende a 944, realizados en 121 centros diferentes en España. El importe total de las ayudas concedidas bajo este epígrafe se eleva a 43.284.827 euros.

El campo de investigación objeto de los proyectos que concurren a la convocatoria de ayudas es abierto, si bien existen tres disciplinas que priman sobre las demás por su repercusión social, como son la oncología (a la que se destinaron más de 441.000 euros repartidos entre 18 proyectos), la neurología y la neurocirugía (a las que se destinaron más de 188.000 euros para 7 proyectos) y el trasplante de órganos -por la importante relación que tiene esta última con la siniestralidad vial-, a la que se destinaron más de 153.000 euros para la financiación de 6 proyectos.

Los criterios valorados para la selección de trabajos son, principalmente, la experiencia investigadora del equipo solicitante, los antecedentes de la investigación que se pretende realizar, los resultados previos que pudiera haber obtenido el equipo, así como los objetivos, el desarrollo y la calidad científica del proyecto.

PREMIOS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

Anualmente, la Fundación Mutua Madrileña realiza una convocatoria abierta para premiar los mejores trabajos de investigación publicados en revistas nacionales o internacionales que versen sobre temas relacionados con politraumatismos, trasplantes de órganos, oncología y cualquier otro tema relacionado con las ciencias médicas. El objetivo de estos galardones es reconocer la labor y el esfuerzo realizado por los profesionales médicos españoles tras un largo trabajo científico y apoyar económicamente el desarrollo de sus investigaciones.

En 2010 se presentaron un total de 10 candidaturas, entre las que se seleccionó a los ganadores de los dos

premios, que cuentan con una dotación económica de 3.000 euros cada uno. Los títulos de los trabajos premiados y sus autores son:

- *Recurrence of Bile Salt Export Pump Deficiency after Liver Transplantation*, desarrollado por el Dr. Luis Alvarez García, del Hospital Universitario La Paz de Madrid. El trabajo fue publicado en la revista *The New England Journal of Medicine*.
- *Long-Term Follow-Up of Donor Chimerism and Tolerance after Human Liver Transplantation*, de la Dra. Rosa María Ayala Díez del Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid, publicado en la revista *Liver Transplantation*.

Desde la puesta en marcha de esta iniciativa en 2004 se han concedido premios a la investigación por valor de 84.000 euros.

APOYO A LA FORMACIÓN DEL COLECTIVO MÉDICO

Para la Fundación Mutua Madrileña, la formación del colectivo médico constituye una parte fundamental en su apoyo a la salud. Su labor se desarrolla en torno a dos vías de actuación: la concesión de becas para fomentar la investigación –a través de la realización de tesis doctorales y de ampliación de estudios en el extranjero– y la organización de cursos especializados. Igualmente, otra de las medidas desarrolladas en esta materia consiste en la divulgación de los últimos avances científicos a través de la edición de obras y trabajos que versen sobre esta materia.

Ayudas económicas concedidas	2009	2010	Total desde 2004
Ayudas a la investigación médica	2.061.569	2.047.911	43.284.827
Becas	90.000	73.000	699.000
Premios	6.000	6.000	84.000

EJEMPLOS DE PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN PATROCINADOS

CASO PRÁCTICO

“Evaluación de la incidencia y la gravedad de las lesiones que causan en los niños y adolescentes diferentes tipos de vehículos. Claves para una estrategia de prevención”.

Dr. Antonio Rodríguez Núñez

Se planteó un estudio observacional con el que conocer la incidencia de los accidentes de diversos vehículos y bicicletas que precisan hospitalización en cuidados intensivos, así como analizar las características y factores de estos accidentes, y evaluar las lesiones provocadas. Para ello, se recogieron los datos de los pacientes que ingresaron en la UCI pediátrica del Hospital Clínico Universitario de Santiago tras sufrir un traumatismo cuando conducían o viajaban en un vehículo motorizado de dos ruedas (motocicleta, minimoto), cuatro ruedas (quad, kart), o bien en vehículos no motorizados (bicicletas y patinetes), entre los años 2005 y 2009.

La conclusión obtenida fue que el uso inadecuado de un vehículo de uso recreativo puede estar asociado a riesgos de lesiones severas en los niños y adolescentes. Por otra parte, los vehículos motorizados, aunque son causantes de pocos accidentes por su menor uso, cuando los provocan son de gravedad. Para evitar estos riesgos, es preciso reforzar las medidas preventivas activas y pasivas que se han venido utilizando hasta el momento.



CASO PRÁCTICO

Proyecto alianza para el desarrollo de la donación y el trasplante

El proyecto Alianza es uno de los proyectos de cooperación más ambiciosos iniciados por la Organización Nacional de Trasplantes (ONT) y que supone un intento de traslación de nuestro modelo de donación y trasplantes a otros países de Latinoamérica. A través de él, los médicos latinoamericanos visitan y conocen la ONT y su funcionamiento diario, rotan durante dos meses bajo la tutoría de los coordinadores de trasplantes de los principales hospitales de las 17 Comunidades Autónomas, asisten a un curso general de coordinadores en Barcelona, Alicante o Granada en compañía de los futuros coordinadores españoles que se entrenan en una de estas tres sedes y, finalmente, acceden a un seminario específico de Donación en Asistolia, Terapia Celular u otro tema de actualidad en el mundo de los trasplantes.

El apoyo de la Fundación Mutua Madrileña en este proyecto ha permitido, sobre todo durante los primeros años, ayudar a los becarios latinoamericanos, financiar parte de su periodo formativo, colaborar especialmente con países en dificultades económicas o contribuir a la cooperación en materia informática que también desarrolla la ONT con las organizaciones de trasplantes de estos países. Además, siempre se hace coincidir uno de los simposios organizados periódicamente por la ONT en la sede de la Fundación Mutua Madrileña con la estancia en Madrid de los médicos latinoamericanos becados.

En los últimos cinco años se han registrado aumentos globales del 20% de las donaciones en América Latina. Este factor, junto a otros, ha supuesto el reconocimiento a la ONT en 2010 con el Premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional junto con la Sociedad Internacional de Trasplantes (TTS).

BECAS PARA APOYAR LA INVESTIGACIÓN

Con el objetivo de facilitar al colectivo médico la posibilidad de avanzar en sus investigaciones, la Fundación Mutua Madrileña cuenta con un programa anual de becas que incluye:

- **Becas para la realización de tesis doctorales médicas:** la Fundación Mutua Madrileña concedió en 2010 tres becas con una dotación de 3.000 euros anuales cada una para la realización de tesis doctorales. La duración de las becas varía de uno a dos años. En total, el importe concedido en este capítulo el pasado año ascendió a 15.000 euros, que se

destinaron a tres estudios vinculados a la lucha contra el cáncer, que son los siguientes:

- **Mastocitosis pediátricas: factores clínicos y biológicos que predicen el comportamiento clínico al inicio de la enfermedad. Estudio prospectivo de 132 pacientes:** beca concedida por un año al doctor Sergio Bañó Galván, que tiene por objetivo establecer factores clínicos y biológicos que sean capaces de predecir un comportamiento clínico severo de la enfermedad y, por lo tanto, que haga posible iniciar un tratamiento precoz.
- **Análisis de la utilidad pronóstico-terapéutica de la determinación sérica mediante reacción en cadena de la polimerasa, PCR, e histológico mediante hibridación in situ, FISH, de miR-21, microRNA21, en enfermos con cáncer colorrectal:** beca concedida por dos años al doctor Pablo Menéndez Sánchez, que busca hallar el valor pronóstico en cáncer colorrectal de la determinación histológica y sérica de miRNA21, así como las posibilidades terapéuticas que se derivan de la determinación de esta sustancia molecular.
- **Estudio comparativo anatomoclínico y molecular entre el cáncer colorrectal con estabilidad**

de microsatélites en pacientes menores de 45 años y el cáncer colorrectal esporádico en mayores de 65 años: la beca de dos años de duración, concedida a la doctora Eurne Álvaro Cifuentes, se incluye en un proyecto de investigación que a su vez financia la Fundación Mutua Madrileña sobre las características anatomoclínicas y moleculares del cáncer colorrectal en el adulto joven y los rasgos diferenciales existentes entre el grupo de tumores con Estabilidad de Microsatélites y los que presentan tumores con Inestabilidad de Microsatélites.

- **Becas para ampliación de estudios médicos en el extranjero:** La Fundación Mutua Madrileña concedió 9 becas para la ampliación de estudios en el extranjero de profesionales médicos en su VII edición de Becas. La duración de las mismas varía entre 2 y 12 meses. La dotación económica que perciben los becados oscila entre 4.000 y 15.000 euros, atendiendo al tiempo de duración de la beca. El número total de candidaturas para ampliación de estudios en el extranjero presentadas en 2010 fue de 62.

La variedad de disciplinas de estudio recogidas en las becas así como los centros universitarios de destino es amplia, tal y como puede verse en el cuadro adjunto.

VII EDICIÓN DE BECAS PARA LA AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS MÉDICOS EN EL EXTRANJERO

Disciplina	Lugar de estudio	Importe(€)
Cardiología: Ampliación de estudios en técnicas de imagen cardiovascular	Mount Sinai Medical Center, New York (EEUU)	5.000
Aparato Digestivo: Tratamiento del fallo hepático agudo	King's College Hospital, Denmark Hill, Londres (REINO UNIDO)	8.000
Pediatría/Neonatología: Investigación clínica sobre hipoxia cerebral y lesión neurológica en recién nacidos con prematuridad extrema. Desarrollo de estrategias de neuroprotección	Boston Children's Hospital. Harvard University. Boston, Massachusetts (EEUU)	8.000
Trasplante: Trasplante Hepático por Hepatocarcinoma con criterios expandidos de la UCSF	Department of Surgery. Organ Transplant Service. University of California, San Francisco (UCSF) Medical Centre. San Francisco (EEUU)	4.000
Trasplante: Ampliación de conocimientos del trasplante renopancreático	Trasplant Department. Beaumont Hospital. Dublin (IRLANDA)	4.000
Dermatología Médico-Quirúrgica: Avances en el Melanoma Cutáneo	Yale School of Medicine, Yale-New Haven Hospital New Haven, CT. (EEUU)	5.000
Dermatología Médico-Quirúrgica: Factores Pronósticos Histológicos y Genéticos en el Melanoma y Linfomas Cutáneos	Department of Dermatophatology. St Thomas Hospital. St John Institute in Dermatology. Londres (REINO UNIDO)	5.000
Trasplante: Papel de las células Th17 ó TLR en el rechazo del injerto e inducción a la tolerancia en ratones genéticamente modificados	Northwestern Memorial Hospital, Chicago (EEUU)	15.000
Cirugía General y Aparato Digestivo: Cirugía de Cabeza y Cuello. Endocrinología Quirúrgica	Departamento de Cirugía-Sección de Cirugía Endocrina del Servicio de Cirugía General y Oncología Quirúrgica del University of Chicago Medical Center (Chicago, EEUU)	4.000

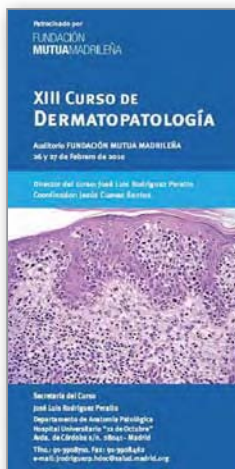
CURSOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS

La Fundación Mutua Madrileña desarrolló una importante actividad formativa durante el ejercicio 2010, con la celebración de 8 cursos de diversas especialidades médicas que beneficiaron a más de 2.500 profesionales

de la medicina y que contaron con la asistencia de reconocidos expertos en las distintas materias abordadas. Los cursos celebrados fueron los siguientes:

CURSOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS

	Directores	Asistentes	Objetivos
XIII Curso de Dermatopatología	José Luis Rodríguez Peralto	244	Enfatizar la necesidad de una perfecta correlación clínico-patológica
Trastornos de la conducta alimentaria	Rafael Enríquez de Salamanca, Úrsula Castro, Cristina Larroy y M ^a Ángeles Gómez	450	Determinar los factores de protección relacionados
XXXIII Curso Internacional de Actualización en Cirugía	Enrique Moreno	550	Compartir los avances y nuevos procedimientos en cirugía
XII Congreso Sociedad Española de Trasplante Hepático	Enrique Moreno y Carlos Jiménez	250	Compartir avances en la especialidad
4º Curso de Cirugía de la Obesidad y la Cirugía Metabólica	Antonio Torres García	300	Presentar las novedades en la materia
VI Curso de Actualización en Patología	Julián Sanz Esponera y Julián Sanz Ortega	500	Analizar las dianas terapéuticas, la patología tiroidea y los tumores de partes blandas
Internet Course on Surgical Infections	Miguel Caínzos	100	Compartir novedades en la investigación quirúrgica (clínica y experimental)



DIVULGACIÓN MÉDICA A TRAVÉS DE PUBLICACIONES

Una de las vías de actuación de la Fundación Mutua Madrileña es la divulgación de los últimos avances médicos mediante la preparación, edición y publicación de obras y trabajos que contengan materias de interés científico.

Durante 2010 se han publicado tres nuevos libros que son:

- 100 Consejos para el cuidador de un enfermo de Alzheimer.
- XIII Curso de Dermatopatología.
- Epónimos en aparato digestivo.

APOYO A LA PREVENCIÓN EN LA SALUD

La Fundación Mutua Madrileña centra gran parte de sus esfuerzos en fomentar la prevención en materia de salud entre los asegurados de la compañía a través de dos vías fundamentales: la celebración de conferencias sobre temas relacionados con la salud y la difusión de trípticos informativos, en formato papel y digital, para prevenir patologías que afectan a una parte significativa de la sociedad. Estas iniciativas experimentaron un gran impulso durante el año, duplicando el número de actividades desarrolladas en 2009, año en que se iniciaron.

CONFERENCIAS SOBRE PREVENCIÓN Y SALUD CELEBRADAS EN 2010

- **Nutrición y peso ideal. Destruyendo mitos:** en ella intervinieron el Dr. Felipe Casanueva Freijó (Jefe de Servicio de Endocrinología y Nutrición del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela), el Dr. Miguel Ángel Rubio Herrera (Servicio de Endocrinología del Hospital Clínico Universitario San Carlos) y la Dra. Pilar García Durruti (Jefe de Servicio de Endocrinología del Hospital Universitario Madrid-Montepíncipe). Entre los temas que se trataron están las principales claves para llevar una dieta saludable que prevenga la aparición de posibles trastornos de la salud.
- **Mecanismos para afrontar la adversidad:** el prestigioso Dr. Luis Rojas Marcos, Profesor de Psiquiatría de la Universidad de Nueva York, entre otros aspectos, centró su intervención en el concepto de la resiliencia, la capacidad que adquieren las personas de combinar resistencia y flexibilidad, lo que permite encajar las adversidades sin alterar excesivamente el equilibrio.
- **La prevención del cáncer de mama, colon y próstata:** conferencia en la intervinieron los doctores Eva Ciruelos (Médico Adjunto del Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario "12 de Octubre"

de Madrid. Unidad Cáncer de Mama), Juan Diego Morillas (Médico Adjunto del Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Universitario Clínico San Carlos de Madrid. Unidad de Prevención y Alto Riesgo de Cáncer Colorrectal) y Luis Hidalgo (Unidad de Braquiterapia Prostática del Sanatorio San Francisco de Asís. Jefe de Sección de Urología del Hospital Universitario La Paz de Madrid,) quienes trataron la importancia de la prevención y el diagnóstico precoz de esta enfermedad, así como el avance en los nuevos tratamientos.

- **Cómo prevenir la ansiedad y el estrés:** esta charla contó con la presencia como ponentes del Dr. Francisco Ferre Navarrete (Director de Servicio del Hospital General Universitario Gregorio Marañón) y el Dr. Antonio Cano Vindel (Catedrático de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid), quienes desvelaron los principales factores que desencadenan la ansiedad y el estrés, así como las pautas para prevenir uno de los más importantes males que ataca a nuestra sociedad.
- **Tristeza y depresión:** a cargo del Prof. D. Juan José López-Ibor (Catedrático y Director del Instituto de Psiquiatría y Salud Mental del Hospital Clínico San Carlos de Madrid). En esta conferencia se dieron las pautas básicas para prevenir una posible depresión, y se apuntaron los principales factores de riesgo, así como algunas recomendaciones básicas para quienes conviven con pacientes que sufren esta enfermedad.
- **Obesidad. Tratamiento y prevención:** intervinieron el Dr. Basilio Moreno (Jefe de la Unidad de Obesidad del Hospital Universitario Gregorio Marañón de Madrid), la Dra. Susana Monereo (Jefe de Sección del Servicio de Endocrinología y Nutrición del Hospital Universitario de Getafe de Madrid) y el Dr. Antonio J. Torres (Jefe del Servicio de Cirugía del Hospital Clínico San Carlos) y el Dr. Xavier Formiguera (Presidente de la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad).
- **Cáncer de mama y vida:** en esta jornada, organizada junto con la Asociación del Cáncer de Mama de Madrid (ASCAMMA) intervinieron la Dra. Esther Mahillo (Doctora en Ciencias Biológicas), el Dr. Antonio González (Oncólogo), el Dr. Jorge Fernández Delgado (Cirujano Plástico), la Dra. Fabiola Cortés-Funes (Psicóloga Clínica) y, por último, el Dr. Andrés González Navarro (del Servicio Madrileño de Salud), quienes abordaron la enfermedad desde distintos ámbitos como la prevención, el tratamiento y el apoyo psicológico a los afectados y sus familiares.

DIFUSIÓN DE HÁBITOS DE CONDUCTA SALUDABLES

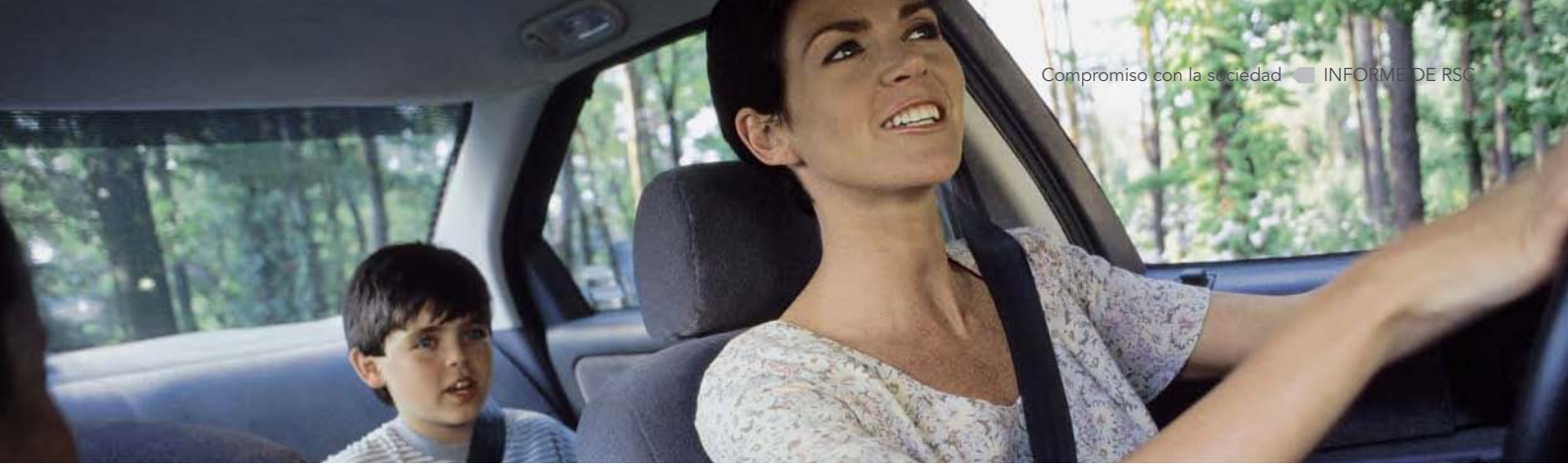
Dentro de su objetivo de contribuir a la prevención de la salud, la Fundación Mutua Madrileña desarrolla una colección de trípticos informativos, elaborados por algunos de los mejores especialistas del país, que se difunden tanto en formato papel como electrónico a los asegurados de la compañía.

Dentro de esta colección, en 2010 la Fundación Mutua Madrileña publicó, en colaboración con Aresa Salud, el material informativo "¿Cómo se puede prevenir un ictus?", en el que se especifican las principales pautas de comportamiento para ayudar a evitar un problema sociosanitario de primer orden que afecta a más de 80.000 personas al año en España.

CONVENIOS CON INSTITUCIONES DE REFERENCIA

La Fundación Mutua Madrileña mantiene una serie de convenios de colaboración con instituciones de referencia, principalmente en los ámbitos médico y científico, con el objetivo de contribuir a impulsar las actividades desarrolladas por éstas. Entre ellas cabe destacar las siguientes:

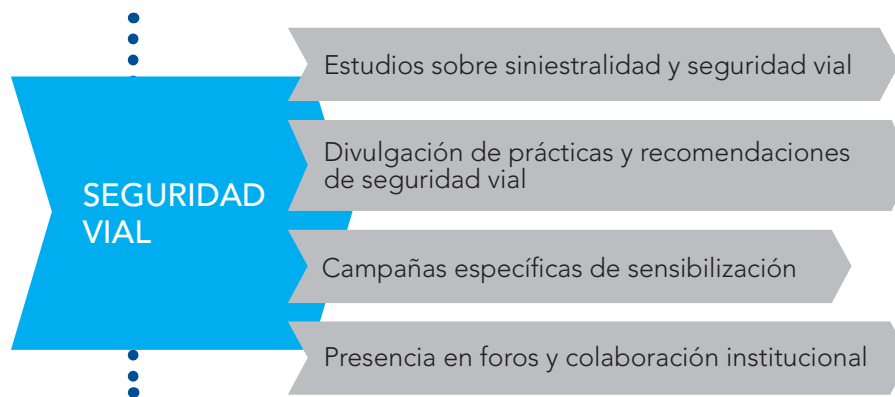
- **Real Academia Nacional de Medicina:** con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña, que quedó plasmado en el acuerdo de colaboración firmado en 2004, la Real Academia Nacional de Medicina editará en 2011 el primer Diccionario Terminológico de Ciencias Médicas en español. Esta obra contará con un total aproximado de 60.000 lemas y servirá de ayuda a todos los médicos e investigadores de habla hispana. En él han intervenido más de 60 académicos y numerosos técnicos y lexicógrafos.
- **Fundación Pro-CNIC:** la Fundación Mutua Madrileña destina parte de sus recursos a la lucha contra las enfermedades cardiovasculares que constituyen en la actualidad la primera causa de mortalidad en España con más de 120.000 muertes anuales. Desde el año 2006 participa, junto con otras importantes empresas españolas, en la Fundación Pro-CNIC, con el fin de garantizar la financiación y gestión del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIC). El CNIC es una de las apuestas científicas más importantes de España y la Unión Europea. En la actualidad el CNIC desarrolla 7 proyectos de gran envergadura con impacto directo en la mejora de la salud de los ciudadanos como el proyecto METOCARD, estudio sobre el efecto del Metoprolol como cardioprotector en el infarto agudo de miocardio, administrado en las ambulancias (SUMMA 112 Comunidad de Madrid) que atienden a los pacientes de urgencia. La formación es otro objetivo primordial en el CNIC y por ello cuenta con un Plan de Formación global denominado CNIC-JOVEN que cubre todos los niveles, desde la enseñanza secundaria hasta la formación de postdoctorales y profesionales jóvenes.
- **Área Sanitaria de la Comunidad Autónoma de Madrid:** la Fundación Mutua Madrileña y la Comunidad Autónoma de Madrid mantienen desde el año 2005 un Convenio Marco de Colaboración en actividades de interés general para fomentar un programa de ayudas y subvenciones a proyectos encuadrados dentro del ámbito de las instituciones sanitarias de la Comunidad de Madrid, así como para promover la investigación médica y clínica dentro del ámbito competencial de esta Comunidad.
- **Fundación Valenciana de Estudios Avanzados:** el 20 de mayo de 2010 la Fundación Mutua Madrileña y la Fundación Valenciana de Estudios Avanzados firmaron un convenio de colaboración con el objeto de potenciar las actividades científicas, culturales y sociales que constituyen los objetivos y fines de ambas instituciones.
- **Fundación Príncipe de Asturias:** desde su constitución, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación Príncipe de Asturias contribuyendo a las actividades científicas y de mecenazgo que desarrolla la entidad. La Fundación Mutua Madrileña, representada por su Presidente, formó parte del jurado del Premio Príncipe de Asturias a la Concordia, que se concede a la institución, persona o grupo de personas cuya labor haya contribuido de forma ejemplar y relevante al entendimiento y a la convivencia en paz entre los hombres, a la lucha contra la injusticia, la pobreza, la enfermedad, la ignorancia o a la defensa de la libertad. En su edición correspondiente al año 2010, el Premio a la Concordia ha sido otorgado a Manos Unidas por la importante labor humanitaria y social, de lucha contra el hambre y la pobreza llevada a cabo por esa institución durante 50 años.
- **Asociación Nacional del Alzheimer (AFALContigo):** la Fundación Mutua Madrileña y la Asociación Nacional del Alzheimer (AFALcontigo) firmaron en 2010 un acuerdo de colaboración para apoyar a los cuidadores no profesionales y familiares de enfermos de Alzheimer, fundamentalmente a través de la mejora de su formación en lo que a cuidados y atención a los enfermos se refiere, lo que se tradujo en varias iniciativas conjuntas que se desarrollaron a lo largo del pasado año principalmente dirigidas a nuestros Mutualistas. Entre ellas, la organización de un curso de cuidado de estos enfermos en nuestro auditorio, el lanzamiento de una web para el cuidador y la edición del libro "100 consejos para los cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer".



PROGRAMA DE ACCIÓN

SEGURIDAD VIAL

La Fundación Mutua Madrileña tiene entre sus objetivos fundamentales contribuir a la prevención de la siniestralidad vial. Para ello, entre otras actividades, desde 2009 impulsa el desarrollo de estudios que permitan conocer y analizar los principales factores que motivan los accidentes de tráfico, así como divulgar recomendaciones encaminadas a evitarlos.



Durante 2010, partiendo de la elaboración de estos estudios sobre siniestralidad y seguridad vial, la Fundación dio un paso más ampliando su labor en materia de seguridad vial con el desarrollo de campañas de actuación específicas para los colectivos de mayor siniestralidad como es el caso de los jóvenes.

ESTUDIOS SOBRE SINIESTRALIDAD Y SEGURIDAD VIAL

En 2010, la Fundación Mutua Madrileña promovió la realización de dos estudios de siniestralidad vial, desarrollados por el Servicio de Estudios de Mutua Madrileña, que han aportado reveladoras conclusiones sobre las principales causas de siniestralidad y los hábitos de los conductores españoles.

• **Estudio de siniestralidad vial y reincidencia por edad, sexo y lugar de residencia**

En junio de 2010 se hizo público este estudio que analizaba las tendencias de siniestralidad vial en función del sexo, edad y lugar de residencia, los índices de reincidencia y la posible variación de los hábitos de conducción tras sufrir un accidente.

Con él se pretendía conocer los factores que influyen en los accidentes en carretera (cómo, cuándo y por qué se producen de forma más habitual) y determinar si existe, y en qué cuantía, un grupo poblacional de reincidentes en provocar accidentes.

Para poder estudiar el comportamiento de los conductores se analizó la evolución durante 2007, 2008 y 2009, en materia de accidentes de tráfico, de una muestra de más de 1.800.000 conductores no profesionales de toda España. Específicamente, para el estudio de la reincidencia se consideraron aquellos conductores culpables de accidentes en colisiones, colisiones múltiples, accidentes sin contrario y atropellos.

- Un 15% de los conductores han causado al menos un accidente en los últimos tres años
- Mientras que la mayor parte aprende del error y parece adquirir pautas de conducción más prudentes, hay al menos 480.000 conductores que son responsables de 2 o más accidentes en tres años
- Con el tiempo nos vamos relajando: Más de un tercio de los conductores reincidentes (160.000) vuelve a causar un accidente en una media de seis meses. Un 50% lo hace al año siguiente

• **Estudio de siniestralidad vial en el colectivo juvenil y sus consecuencias**

En octubre de 2010 se hizo público este estudio que abordaba las tendencias de siniestralidad vial y la gravedad de las lesiones originadas en los accidentes de tráfico causados por los jóvenes de entre 18 y 25 años, en función del sexo y lugar de residencia.

Con él se pretendía conocer las pautas de comportamiento y siniestralidad de los conductores más jóvenes y las consecuencias de los accidentes que causa este colectivo en comparación con el resto de conductores.

El estudio se llevó a cabo en una muestra de más de 50.900 jóvenes conductores no profesionales de toda España cuya edad se sitúa actualmente entre los 18 y los 25 años. Específicamente, se consideraron los conductores que han sido culpables de accidentes en colisiones, colisiones múltiples, accidentes sin contrario y atropellos.

- El 15,22% de los jóvenes de 18 a 25 años causa al menos un accidente de tráfico al año. En el 20% de ellos se producirían heridos, fallecen más de 600 personas y más de 100 quedan discapacitadas.
- Cuanto más joven es el conductor, más riesgo existe de que provoque un accidente de tráfico, fundamentalmente debido a la falta de percepción del riesgo y su menor experiencia al volante.
- El periodo crítico de siniestralidad entre los jóvenes conductores es el segundo año de carnet.





DIVULGACIÓN DE PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD VIAL

Unido al desarrollo de estudios sobre la siniestralidad vial entre los conductores españoles, y a partir de las conclusiones que se extraen de los mismos, expertos de Mutua Madrileña y de su Fundación, realizan una serie de recomendaciones de comportamiento y líneas de actuación para evitar esa siniestralidad, que se difunden tanto a través de la propia web de la Fundación Mutua Madrileña www.fundacionmutua.es, como a través de medios de comunicación, para contribuir a sensibilizar no solo a nuestros asegurados sino a la sociedad en general.

- Dentro de las recomendaciones sugeridas, y en relación al estudio de siniestralidad vial y reincidencia por edad, sexo y lugar de residencia, cabe destacar las siguientes: cómo superar un accidente y evitar posibles fobias a conducir, así como a aprender de los errores analizando las conductas incorrectas que han podido motivar el accidente.
- En relación al estudio de siniestralidad vial en el colectivo juvenil y sus consecuencias, las principales conclusiones son la concienciación del conductor sobre la importancia de evitar confiarse y sobrevalorar su capacidad de respuesta ante las distintas circunstancias a las que se puede enfrentar al volante.

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS DE SENSIBILIZACIÓN: "AGÁRRATE A LA VIDA"

Con motivo de las elevadas cifras de siniestralidad vial que se registran entre los conductores de entre 18 y 25 años (un 15% de los jóvenes producen al menos un accidente al año), la Fundación Mutua Madrileña y la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME) alcanzaron en 2010 un acuerdo de colaboración para desarrollar la campaña "Agárrate a la Vida".

El principal objetivo de esta campaña es concienciar al colectivo universitario español de la importancia de la seguridad vial. Para ello, mediante impactantes conferencias se les explica cómo prevenir los accidentes, cuáles

pueden ser las causas de los mismos y qué consecuencias pueden traer consigo las actitudes imprudentes al volante (tales como el consumo de alcohol y drogas, el uso del teléfono móvil, o fumar mientras se conduce, por citar algunas de las más comunes).

Desde su puesta en marcha a finales de octubre de 2010, en tan sólo unas semanas, más de 2.130 jóvenes de entre 18 y 25 años han participado en la campaña. Durante 2011 la iniciativa continuará su desarrollo por diversas universidades públicas y privadas de varias ciudades españolas como Madrid, Sevilla, Salamanca, Zaragoza, Granada o Córdoba.

"IMPACTANTES CHARLAS – INTERACTIVAS"

Las charlas se desarrollan en horas lectivas por un profesional sanitario especializado en emergencias (061, SAMUR, helicópteros, etc.) o atención hospitalaria y por una persona parapléjica o tetrapléjica cuya lesión medular se haya producido por un accidente de tráfico (la persona lesionada es, a su vez, técnico de seguridad vial).

Apoyándose en un llamativo material audiovisual, los ponentes abordan tanto las causas de los accidentes (distracciones, alcohol y drogas, velocidad, fatiga, etc.), las medidas preventivas, las normas de actuación en caso de accidente y las consecuencias de los mismos (las principales lesiones y los problemas físicos, psicológicos, familiares y sociales a los que se enfrenta una persona después del accidente).

Adicionalmente, durante las conferencias se explican las normas básicas de actuación en caso de accidente, basadas en el sistema PAS: Proteger-Avisar-Socorrer. Los asistentes a las conferencias reciben distintos tipos de material divulgativo, que recoge las conclusiones más relevantes de lo expuesto por los ponentes.



PARTICIPACIÓN EN FOROS Y COLABORACIÓN CON ORGANISMOS OFICIALES

Como uno de los actores relevantes en materia de seguridad vial, tanto la Fundación Mutua Madrileña como Mutua Madrileña tomaron parte durante 2010 en algunos de los más prestigiosos foros nacionales en materia de seguridad vial y mostraron públicamente su compromiso con este ámbito de actuación. Entre ellos destacan:

- Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Dirección General de Tráfico (DGT)



Durante 2010, la Fundación Mutua Madrileña participó en los grupos de trabajo que, en el marco del nuevo Plan Estratégico de Seguridad Vial, organizó la Dirección General de Tráfico (DGT). A través de estos grupos trató de determinar los colectivos de riesgo sobre los que enfocar los esfuerzos en materia de prevención y reducción de la siniestralidad.

- Acto de Adhesión a la Carta Europea de la Seguridad Vial



En abril de 2010, Mutua Madrileña se convirtió formalmente en signataria de la Carta Europea de la Seguridad Vial en un acto celebrado en el Ministerio de Sanidad y Política Social. La Carta Europea de la Seguridad Vial, integrada por más de 1.700 organizaciones de toda Europa, forma parte del Plan de Acción

de Seguridad Vial lanzado por la Comisión Europea en 2001 con el objetivo de disminuir a la mitad el número de muertes en las carreteras europeas.

Mutua Madrileña se ha sumado a esta plataforma de buenas prácticas de Seguridad Vial aportando, entre otros, el compromiso de desarrollar estudios sobre siniestralidad a través de su Fundación para conocer comportamientos, tendencias o las causas de esta siniestralidad vial.

- Acuerdo con la Fundación para la Magistratura

Mutua Madrileña colabora desde 2008 con la Fundación para la Magistratura, organización vinculada a la Asociación Profesional de la Magistratura (APM). El objetivo de esta iniciativa es contribuir al estudio del campo del derecho y la búsqueda de fórmulas que permitan reducir los juicios y agilizar las indemnizaciones a quienes tienen derecho a ellas.

En el mes de diciembre de 2010 tuvieron lugar las III Jornadas sobre Responsabilidad Civil y Seguro en las que se trató "El seguro del automóvil: las lesiones de difícil objetivación en el seguro de responsabilidad civil" y "El Seguro de Hogar". La apertura de las jornadas corrió a cargo del Presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Francisco Vieira y el Presidente de la Asociación Profesional de la Magistratura, Jesús María Chamorro.

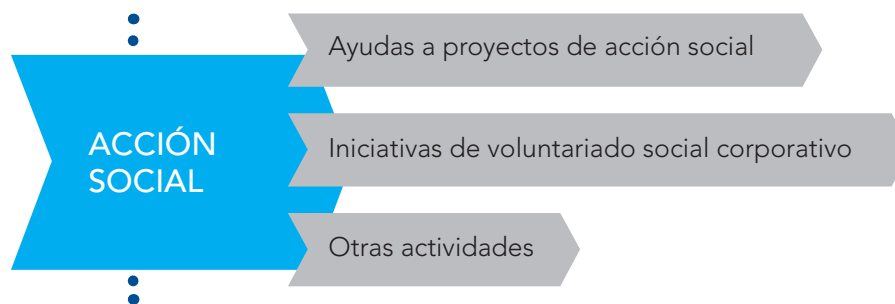
La iniciativa se enmarca en la política de Mutua Madrileña de fomento y apoyo a proyectos destinados a la formación en todos los aspectos del seguro. Dentro de este marco, anualmente se realizan jornadas orientadas al estudio de la problemática jurídica de los accidentes de circulación y sus materias relacionadas. Además, Mutua Madrileña colabora en proyectos conjuntos para la elaboración de contenidos jurídicos y su estudio.



PROGRAMA DE ACCIÓN

ACCIÓN SOCIAL

Mutua Madrileña desarrolló a lo largo del pasado año diversas iniciativas de acción social, muchas de las cuales se impulsaron desde la Fundación Mutua Madrileña tanto en beneficio de sus Mutualistas como en el de otros colectivos.



Nuestros Mutualistas pudieron participar activamente en todas ellas, ya fuese porque eran los destinatarios de las mismas, como ocurrió por ejemplo con el curso que organizamos para la formación de cuidadores familiares y no profesionales de enfermos de Alzheimer, o porque fueron quienes decidieron a que ONG debía destinarse la recaudación íntegra de nuestro ciclo de conciertos.

Los empleados de Mutua Madrileña, por su parte, también fueron el año pasado protagonistas de algunas de las iniciativas sociales de la compañía, ya fuese participando en programas de voluntariado corporativo como el desarrollado con la ONG Pueblos Unidos para dar formación a mujeres inmigrantes, o donando sus regalos navideños de empresa para una subasta cuya recaudación se destinó a sufragar los programas infantiles de Unicef en Haití.

A continuación se relacionan las diferentes ONG a las que apoyó la Fundación Mutua Madrileña en el transcurso del pasado año y los proyectos concretos a los que se destinaron las ayudas, ya que nuestra vocación es que el dinero se destine a la realización de acciones específicas y no de forma general al soporte de la organización.

AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

- **Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple (FELEM)**

Esta federación recibió de la Fundación Mutua Madrileña ayuda para el desarrollo de su programa de asistencia domiciliaria al colectivo afectado por esta enfermedad, con el que ofrecen una alternativa al cuidado residencial y posibilitan una mejora de la calidad de vida de los enfermos de Esclerosis Múltiple.



- **Federación Española de Parkinson**

La Federación Española de Parkinson recibió nuestro apoyo para llevar a cabo la iniciativa "Cuéntanoslo con arte", un concurso artístico dirigido a los afectados de Parkinson para luchar contra el aislamiento social de los enfermos.

- **La Asociación Española de Padres de Sordociegos**

Esta organización recibió el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña para llevar a cabo su programa "Respiros", con el que organizan salidas de fin de semana para grupos de niños sordociegos y sus hermanos y, de esta forma, dar también a sus padres un tiempo de descanso.

- **Fundación ANAR (de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo)**

La Fundación ANAR destinó la ayuda de la Fundación Mutua Madrileña al mantenimiento de su línea de atención telefónica, que permitirá atender las más de 3.600 llamadas que reciben anualmente de niños y adolescentes en situación de riesgo.

- **Cáritas Madrid**

La Fundación Mutua Madrileña organizó en diciembre de 2010 un Concierto de Navidad para Mutualistas, que contó con la participación del Orfeón Donostiarra y que fue celebrado en el Auditorio Nacional de Madrid. La recaudación total del concierto fue donada a Cáritas para sus programas de apoyo a menores y familiares en situación de necesidad.

- **Fundación Abracadabra**

Bajo el lema "SOY de la Mutua y quiero ayudar", por segundo año consecutivo se convocó a nuestros Mutualistas y a sus hijos a una tarde de magia solidaria, en la que la única condición para acceder al espectáculo era que cada niño trajera un juguete educativo o material deportivo nuevo para ser distribuido entre las escuelas de apoyo de Cáritas. Más de 1.000 personas, entre Mutualistas y sus familias, participaron en este evento y se recogieron alrededor de un millar de regalos que ya están siendo utilizados por sus destinatarios.

Como contrapartida a su colaboración con esta iniciativa, la Fundación Abracadabra desarrollará durante este año 2011 espectáculos de magia en diversos hospitales infantiles españoles bajo el patrocinio de la Fundación Mutua Madrileña.

- **Unicef**

Un año más, los empleados de Mutua Madrileña y el resto de sociedades del grupo participaron en la subasta solidaria que se realizó en Navidad a través de la intranet corporativa con los regalos navideños recibidos en la empresa. En total se consiguieron 11.000 euros que se destinaron al programa que UNICEF tiene en marcha en Haití para ayudar a los afectados por el terremoto y la posterior epidemia de cólera.

Los empleados fueron quienes eligieron la organización destinataria de la cantidad recaudada por medio de esta subasta solidaria, al igual que los Mutualistas seleccionaron, a través de la web de la Fundación Mutua Madrileña, las cuatro ONG (dos que trabajan con adultos y dos con niños) que recibieron los alrededor de 30.000 euros recaudados en el ciclo de conciertos infantil y para adultos que celebramos a lo largo de 2010.

- **Médicos Sin Fronteras**

En enero del pasado año, ante la catástrofe sucedida en Haití, Mutua Madrileña subastó dos monos de piloto de Fórmula 1 que había utilizado Fernando Alonso con el fin de recaudar dinero para los programas de UNICEF en la isla caribeña. En la subasta de estos monos propiedad de Mutua Madrileña, realizada a través del portal de internet e-Bay, se recaudaron 8.240 euros que fueron ingresados directamente por los ganadores en una de las cuentas que esta ONG había habilitado para sufragar sus iniciativas en Haití. Además, la Fundación Mutua Madrileña aportó con este mismo fin a Médicos Sin Fronteras, ONG que eligieron los empleados por votación, la misma cantidad obtenida en la subasta.

- **Fundación Pequeño Deseo**

Los empleados de Mutua Madrileña también eligieron en 2010 a la ONG Pequeño Deseo como merecedora de la ayuda que nuestra empresa le concedió en el marco

de los Premios Solidarios del Seguro que, de forma anual, organiza INESE (Instituto de Estudios Superiores financieros y de Seguros) y que congrega al conjunto del sector asegurador español. Nuestra aportación fue destinada a llevar a la práctica los sueños de niños gravemente enfermos.

Los Mutualistas pudieron elegir a través de internet las ONG que recibieron la recaudación de los conciertos organizados por Fundación en 2010.

INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO SOCIAL CORPORATIVO

En el marco del Programa de Voluntariado Social Corporativo, iniciado en 2010 y cuyo mayor desarrollo se está produciendo en el transcurso de este año 2011, desarrollamos varias iniciativas en las que los empleados han colaborado de forma voluntaria y desinteresada y la Fundación Mutua Madrileña ha facilitado los recursos económicos para su desarrollo. La puesta en marcha de estos proyectos parte de la propuesta de un empleado, a la que se suman sus compañeros para participar de forma activa en los mismos y facilitar de esta forma que se lleven a cabo.

CURSO DE INFORMÁTICA A MUJERES INMIGRANTES

Voluntarios de Mutua Madrileña colaboraron el pasado año de forma desinteresada con el Centro Pueblos Unidos de la Fundación San Juan del Castillo, ubicado en el barrio madrileño de La Ventilla, impartiendo un curso de formación a mujeres inmigrantes. El programa, centrado en el aprendizaje del manejo de ordenadores, se desarrolló durante octubre y noviembre de 2010.

PROGRAMA "CONOCE TUS LEYES"

Por cuarto año consecutivo, personal de la Asesoría Jurídica Corporativa de Mutua Madrileña participó de forma voluntaria en el programa "Conoce tus leyes", que tiene por objeto dar a conocer a los inmigrantes de la Comunidad de Madrid los principios básicos del ordenamiento jurídico y legal español. El Curso se desarrolló en el Centro de Participación e Integración de la Calle Jardines de Madrid y en él participaron más de 40 personas de 8 nacionalidades diferentes.

"SUDANDO LA CAMISETA" CONTRA EL CÁNCER INFANTIL

Empleados de Mutua Madrileña participaron en el XXXIII Maratón de Madrid celebrado en abril de 2010 con el objetivo de recaudar fondos para la Fundación CAICO, de ayuda a niños afectados por cáncer y sus familiares, al tiempo que la Fundación Mutua Madrileña aportaba una ayuda económica, cuantificada en función del número de empleados participantes en la carrera, dirigida a crear un programa musicoterapia para los niños hospitalizados en el Niño Jesús y del que han estado disfrutando desde entonces.

OTRAS ACTIVIDADES

- Apoyo a los familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer

La Fundación Mutua Madrileña, en colaboración con la Asociación Nacional del Alzheimer (AFALContigo), puso en marcha en 2010 varias iniciativas enmarcadas dentro de su objetivo de apoyar la mejora de los cuidados y la atención que reciben los enfermos de Alzheimer que residen en su domicilio.

La primera de ellas fue la organización de un curso que se celebró en nuestro auditorio para que Mutualistas con familiares enfermos de Alzheimer pudiesen conocer las



mejores técnicas para la prevención de escaras, nutrición y comunicación con los enfermos. Más adelante, nuestra fundación, también en colaboración con AFAL, creó la primera web en España para cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer y editó el manual "100 consejos para los cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer", que es enviado gratuitamente a todos los Mutualistas que nos lo solicitan.

Como el curso presencial, la web destinada a los cuidadores no profesionales y familiares de enfermos de Alzheimer (accesible desde www.fundacionmutua.es) tiene como fin principal ayudar a los cuidadores a mejorar la atención de los enfermos. Así, el "site" incluye consejos básicos para cuidar mejor a las personas que padecen de este mal y ofrece un curso online para ayudar en este objetivo, especialmente diseñado para aquellos cuidadores que no pueden dejar solos a los enfermos en ningún momento. El acceso al curso es exclusivo para Mutualistas y familiares, así como asociados a AFAL.

- **Becas para la ampliación de estudios en el extranjero de hijos de Mutualistas**

La Fundación Mutua Madrileña concedió el pasado año 40 nuevas becas de postgrado para la ampliación de estudios en el extranjero para hijos de Mutualistas con, al menos, 20 años de antigüedad. Las 40 becas concedidas, de una o dos anualidades, están dotadas con 12.000 euros por año cada una y se concedieron exclusivamente en función de los méritos académicos. El importe de estas ayudas en 2010 ascendió a 720.000 euros.

La convocatoria de becas que realizamos con carácter anual está dirigida a licenciados, ingenieros, informáticos y arquitectos superiores, así como a estudiantes en el último año de carrera, y las ayudas se destinan a la realización de másters y programas de doctorado.

Todos los becados deben realizar al menos tres cuartas partes de sus estudios fuera de España, por lo que es requisito imprescindible para disfrutar de una de nuestras becas conocer plenamente el idioma del país de destino. En concreto, las naciones elegidas para ampliar sus estudios por la mayor parte de los becados fueron el año pasado el Reino Unido y Estados Unidos, con 14 y 8 estudiantes respectivamente, mientras que el resto de países demandados fueron Alemania, Argentina, Bélgica, China, Francia, Holanda y Luxemburgo.

Entre los elegidos destacan centros del prestigio de Georgetown (Washington, Estados Unidos), Columbia (Nueva York, Estados Unidos), Massachusetts Institute of Technology (Massachusetts, Estados Unidos), London School of Economics (Londres, Reino Unido) o INSEAD (Fontainebleau, Francia).

Por otro lado, la Fundación Mutua Madrileña también patrocinó el pasado año seis de las becas que Juventudes Musicales de Madrid concede anualmente para la ampliación de estudios musicales en el extranjero. Las becas que patrocinamos fueron destinadas a hijos de nuestros Mutualistas que fueron escogidos por el tribunal como merecedores de las becas en el concurso convocado al efecto.

- **Recogida de juguetes para la Fundación Nuevo Futuro**

Un año más, Mutua Madrileña organizó entre sus empleados la recogida de juguetes para los niños que se encuentran en los hogares de acogida de Nuevo Futuro.

- **Donación de equipos informáticos a ONG**

Desde la Dirección de Organización de Mutua Madrileña se centraliza la donación de los equipos informáticos que se van renovando en la compañía, para su aprovechamiento por parte de ONG y fundaciones.



PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL APOYADOS

Organización	Proyecto
Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple (FELEM)	Programa de intervención domiciliaria para mejorar la calidad de vida de los enfermos.
Federación Española de Parkinson	"Cuéntanoslo con arte", un concurso artístico dirigido a los enfermos para luchar contra su aislamiento social.
Asociación Española de Padres de Sordociegos (APASCIDE)	Programa de salidas de fin de semana para grupos de niños sordociegos y sus hermanos.
Fundación ANAR (de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo)	Mantenimiento de su línea de atención telefónica a niños y adolescentes en situación de riesgo.
Asociación Nacional del Alzheimer, AFAL Contigo	Curso de formación a cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer, creación de la primera web en España para apoyo al cuidador familiar y edición de un manual de cuidados y atención a los enfermos.
Cáritas Madrid	Programas de apoyo a menores y familiares en situación de necesidad.
Fundación Abracadabra	Desarrollo de espectáculos de magia en diversos hospitales infantiles de varias comunidades autónomas.
Fundación CAICO (Ayuda y Cooperación al Cáncer Infantil)	Programa de musicoterapia para los niños hospitalizados en el área de oncología del Hospital Niño Jesús de Madrid.
Centro Pueblos Unidos de la Fundación San Juan del Castillo	Proyecto de Acogida de población inmigrante de África Subsahariana.
UNICEF	Programa de ayuda a la infancia en Haití para paliar los efectos del terremoto sufrido a principios de 2010.
Fundación Pequeño Deseo	Hacer realidad alguno de los deseos de niños y niñas que padecen una enfermedad crónica o de pronóstico grave.
Médicos Sin Fronteras	Programa de ayuda a la población en Haití para paliar los efectos del terremoto sufrido a principios de 2010.

8

COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

Siguiendo nuestra máxima de ofrecer los mejores servicios a nuestros Mutualistas, asegurados y clientes, Mutua Madrileña establece la gestión con sus proveedores a partir del diálogo y la transparencia, con el fin de generar una cadena de valor recíproca que garantice la excelencia y la calidad.

Por ello, la colaboración con todos nuestros proveedores está regida por unas características generales basadas en:

- Búsqueda del mayor conocimiento mutuo.
- Desarrollo tecnológico y evaluación coordinada de resultados.
- Establecimiento de acuerdos que permitan mantener unas relaciones contractuales duraderas.
- Impulso entre los proveedores de principios de ética y responsabilidad social corporativa.

La gestión directa con proveedores, con el objetivo de optimizar los procesos de interlocución y los procesos de compra, se realiza con la participación de diversas áreas en función de la necesidad de especialización.

TIPOLOGÍA DE PROVEEDORES

Durante 2010 Mutua Madrileña ha trabajado con un total de 871 proveedores en toda España. De ellos, aproximadamente el 90% son proveedores locales y un 45% pequeñas y medianas empresas (PYMES).

- **Proveedores de bienes y servicios generales**

Su gestión y coordinación recae en la Unidad de Compras. Durante 2010 el volumen de compras gestionado por esta unidad alcanzó los 15 millones de euros.

- **Proveedores de servicios relacionados con la actividad operativa**

Las relaciones con los proveedores que prestan estos servicios a los clientes del Grupo son responsabilidad de cada una de las unidades de actividad correspondiente. Los principales colaboradores incluidos dentro de este capítulo son:

- Talleres de reparación de automóviles.
- Proveedores de asistencia en carretera.
- Asistencia y reparaciones de daños del hogar.
- Prestación de servicios sanitarios.

- **Otros Proveedores**

La adquisición de productos informáticos y otros productos y servicios relacionados se centraliza en la Dirección de Sistemas de Información, que a los criterios generales de contratación del Grupo, une los requerimientos técnicos particulares aplicables al área.

En lo que se refiere a la gestión de inmuebles, los concursos se realizan desde la Unidad de Compras y estos se realizan de forma coordinada con los responsables de las áreas de actividad correspondientes.

La relación con agencias de publicidad y otros proveedores específicos relacionados con el ámbito del marketing se gestionan desde la propia Dirección que desarrolla la actividad, si bien, la producción del resto de trabajos se realiza a través de proveedores gestionados por el Departamento de Compras.

Casi **900**
proveedores
en toda España

90%
proveedores
locales

45%
PYMES

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Para la selección de proveedores se tienen en cuenta los criterios generales y objetivos que son de aplicación a cualquier entidad que quiera colaborar con Mutua Madrileña, así como los parámetros específicos fijados conjuntamente con el área determinada a quien vayan a prestar sus servicios. Entre los criterios generales evaluados se encuentran:

- Cumplimiento de la normativa vigente en todos los aspectos que afectan al desarrollo de la actividad de la empresa proveedora del producto o servicio.
- Implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda.
- Tarifa de precios y relación calidad precio.
- Cumplimiento de plazos de entrega.
- Calidad de los productos o servicios prestados.
- Rapidez en la resolución de incidencias y reclamaciones.
- Propuestas de mejoras cuantitativas o cualitativas en las compras en su ámbito de actuación.
- Cumplimiento de todas las obligaciones en materia de seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Respeto en sus procedimientos internos de las directrices de la certificación de Empresa Familiarmente Responsable.

Mutua Madrileña, certificada como Empresa Familiarmente Responsable con la calificación de Excelente, incluyó este último apartado el pasado año 2009 como cláusula en todos los pliegos de los concursos enviados a los proveedores. La compañía espera de todos sus proveedores, tanto presentes como futuros, que respeten los mismos criterios que definen dicha certificación, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Respeto y promoción de la conciliación de la vida personal y laboral.
- Respeto a la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Integración de personas con discapacidad.

- Cumplimiento de la legislación laboral.
- Prevención del acoso.

Atendiendo al cumplimiento de todos los criterios e indicadores de calidad anteriormente detallados se realiza su clasificación en el Panel de Proveedores de Mutua Madrileña, lo que permite ir analizando su evolución cualitativa y cuantitativa.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Atendiendo a la tipología de compra, la relación con los proveedores se desarrolla en base a dos herramientas básicas de contratación:

• Concurso

Establecido para grandes volúmenes de compras y con una duración determinada, generalmente superior a un año y en estrecha colaboración con el área que solicita la compra del bien o servicio a contratar. En 2010 aproximadamente el 60% de las adjudicaciones se realizaron mediante concursos.

• Adjudicación directa

Se establece para aquellas compras puntuales que no permiten una planificación previa ni tienen una periodicidad establecida, si bien se exige el previo análisis de, como mínimo, tres ofertas distintas.

En los dos casos, los proveedores disponen con antelación de la información necesaria para que la presentación de ofertas se realice de forma homogénea, tanto en lo referente a las características de los trabajos a presupuestar como en los plazos de entrega de las solicitudes. El objetivo es garantizar la transparencia e igualdad de oportunidades a todos los proveedores que intervienen en la adjudicación.

COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y SISTEMAS DE APOYO

Para facilitar la gestión del trabajo diario con la compañía, Mutua Madrileña tiene a disposición de sus colaboradores una plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa que se

denomina el **Portal de Profesionales de Mutua Madrileña**. Esta aplicación en entorno web se usa ya para el 100% de sociedades del Grupo.

La plataforma informática de gestión con proveedores cuenta con aplicaciones de solicitud de servicios, de auto facturación, de tasación y de administración de servicios, entre otros. Todas ellas están encaminadas a agilizar las tareas diarias de forma on line, sin necesidad de plataformas telefónicas o presenciales. Durante 2010, 25.085 profesionales hicieron uso de este portal, un 7% más que el año anterior.

• Actividades de Formación

Con el objetivo de aportar valor añadido a nuestros proveedores desarrollamos iniciativas de formación en diversos ámbitos. Durante 2010 se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- Curso de Prevención de Riesgos Laborales: "Implantación de planes de emergencias en edificios propiedad de MM: formación jefes emergencia y personal seguridad". Seis sesiones de 2 horas con la asistencia de 75 trabajadores. Fecha de implantación: mayo 2010.
- Formación en prevención de riesgos laborales: "Curso de coordinación e implantación de planes de emergencia en el edificio Castellana, 110: una sesión de 1,5 h. de duración para trabajadores de empresa arrendataria. Fecha de implantación: diciembre 2010.
- Curso de formación para el manejo del Desfibrilador Semi-Automático en la implantación de la sede corporativa de Mutua Madrileña como edificio Cardio-protégido. Dos sesiones de 4 horas que recibieron un total de 40 trabajadores.
- Campaña de formación e información para personal de limpieza externo e interno de todos los inquilinos en edificios de Mutua Madrileña: "Cómo segregar adecuadamente residuos en edificios propiedad de Mutua Madrileña".

CONTROL DE CALIDAD

El seguimiento de la calidad del servicio prestado por los proveedores es un elemento clave que determina la continuidad de su relación con la compañía. Para ello, Mutua Madrileña realiza una evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos mediante diversos procedimientos, entre ellos, las visitas a las instalaciones de los proveedores o el seguimiento de incidencias detectadas.

En el caso de servicios proporcionados directamente por el proveedor externo al cliente, los controles de calidad son especialmente exhaustivos. Por ejemplo, muestra del control de calidad de proveedores en procesos críticos para Mutua Madrileña son:

• Proveedores de Asistencia en Carretera

La preocupación por el control y la medición del servicio que prestan los proveedores de Autoclub se ve reflejada en los constantes procesos de auditoría que estos deben superar. Durante el año 2010 se incrementó el número de controles de auditoría externa en la modalidad de "cliente misterioso". Esta ampliación de la muestra permite obtener mayor información de los puntos fuertes y de las áreas de mejora. Además, dentro del apartado de control interno, se incrementaron las inspecciones a la Red de Colaboradores, así como los sondeos de información proveniente de albaranes de servicio. Este elevado nivel de exigencia se vio reflejado en los resultados alcanzados, entre los que destacan los de cumplimiento de nuestro compromiso de puntualidad que se elevó hasta el 99,9%.

Por último, la medición de la calidad de servicio se complementa con la de la satisfacción del cliente, que se realiza a través de encuestas telefónicas y que refleja una muy alta valoración del servicio.

En cuanto a la productividad, control de costes y eficiencia de la Red, se ha ampliado el número de

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN CON TALLERES COLABORADORES DE MUTUA MADRILEÑA

El Servicio de Prevención y Medio Ambiente de Mutua Madrileña ha hecho extensible durante 2010 su compromiso con la Prevención a los talleres con los que colabora la compañía. Así, y para prevenir cualquier riesgo laboral al que pudieran estar expuestos los peritos de Mutua que desarrollan su actividad en los talleres concertados, la compañía, en colaboración con ASETRA (Asociación de talleres de Madrid) estableció un procedimiento de actuación en materia de Prevención que, entre otros puntos, establece que los talleres informarán a cada perito que trabaje con ellos sobre los posibles riesgos asociados a su actividad en el taller, así como pautas básicas de actuación para evitarlos. En total, 956 talleres se adhirieron a este protocolo en 2010.

proveedores con los que la actividad se desarrolla a través de novedosos modelos de gestión y de facturación. El proyecto Portal de Profesionales, finalizado ya en sus tres fases diferenciadas, está permitiendo agilizar el tiempo de llegada al lugar de intervención a la vez que permite realizar un mayor control del coste de las prestaciones.

- **Proveedores de Asistencia al Hogar**

La calidad del servicio se evalúa mediante el desarrollo de encuestas de satisfacción periódicas a los asegurados, así como auditorías *in situ* que consisten en revisiones periódicas de las reparaciones llevadas a cabo por los profesionales. Trimestralmente se realiza un informe y según los resultados se toman las medidas necesarias para implantar mejoras o necesidades de ajustes con los proveedores.

En este sentido, durante 2010 se ha profundizado en la medición de la satisfacción de los clientes en dos aspectos críticos para el negocio: el trato y atención recibida en la fase de contratación, y la eficacia en la resolución de siniestros. Mensualmente se realizó un seguimiento mediante entrevistas telefónicas para conocer la valoración de la atención recibida.

La valoración del proceso de contratación se mantuvo a lo largo del año en términos muy elevados, mientras que la de siniestros evolucionó progresivamente de forma muy positiva, alcanzando su mayor nivel al final del ejercicio con valoraciones superiores a 8 puntos, reflejo del conjunto de acciones acometidas dirigidas a la mejora de los procesos. Los principales hitos fueron la puesta en marcha de un Implant con presencia de personal de Mutua Madrileña en el proveedor del servicio, y la creación de una red propia de peritos para gestionar un volumen significativo de peritaciones en Madrid.

- **Proveedores Hospitalarios**

Se está implantando la figura del inspector médico, cuya función es la visita a las instalaciones hospitalarias, supervisando las garantías recibidas por nuestros clientes en estos centros.

Asimismo, durante 2010 se midió la calidad asistencial de los servicios médicos con más de 10.500 encuestas a asegurados. Con ello, se mejoró la atención médica en los puntos que más valoran los pacientes, colaborando también con los profesionales médicos en la diferenciación de sus servicios.

9 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En Mutua Madrileña asumimos nuestra responsabilidad medioambiental en relación con los ciudadanos que conforman la sociedad, minimizando emisiones atmosféricas perjudiciales, ahorrando en el consumo de recursos naturales y coordinando la política de gestión de residuos con la política productiva de la compañía.

Por ello, y en línea con todas las acciones de reducción del impacto medioambiental que se han venido desarrollando en los últimos años en la compañía, durante 2010 Mutua Madrileña consolidó su compromiso con el entorno en que desarrolla su actividad a través del lanzamiento del "Programa Azul", un plan de iniciativas y objetivos concretos para fomentar la protección del medio ambiente.

El "Programa Azul" abarca proyectos de gestión y reciclaje integral de residuos, reducción del consumo de recursos energéticos, inversión en tecnología en materia de eficiencia energética en nuestros edificios y la difusión de información sobre hábitos de conducción que contribuyan a reducir las emisiones contaminantes a la atmósfera.

Por una parte, el "Programa Azul" contempla el desarrollo de los proyectos ya iniciados en años anteriores (en el marco del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética diseñado por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente en 2008) controlando su evolución, ajustando medidas técnicas medioambientales y velando por el cumplimiento estricto de la normativa vigente.

Por otro lado, incluye nuevas propuestas que nos encaminan a cumplir nuevos retos como compañía, en concreto:

- Consolidar nuestra responsabilidad medioambiental.
- Minimizar emisiones atmosféricas perjudiciales.
- Reducir el agotamiento de recursos naturales favoreciendo políticas de eficacia energética.
- Priorizar reutilización, reciclado y valorización de los residuos sobre otras técnicas de gestión.

- Implicar en el compromiso medio ambiental y facilitararlo a nuestros Mutualistas y asegurados así como clientes del ámbito inmobiliario.

El cumplimiento de los objetivos y principios en materia medioambiental implica a todos y cada uno de los integrantes del Grupo Mutua.

En esta nueva etapa de consolidación, los principios básicos de actuación medioambiental que recoge el Programa Azul van orientados a:

- Control y seguimiento de consumo energético en lugares propios de Mutua Madrileña.
- Desarrollo de nuevos proyectos de ahorro.
- Ser capaces de idear métodos de control de incidencias: control de accidentabilidad medioambiental.
- Implantar sistemas de gestión integrales de gestión de residuos en toda la compañía.
- Flujos de comunicación con los trabajadores y arrendatarios: constituir las campañas divulgativas necesarias para permitir el desarrollo y conocimiento en la compañía sobre el ahorro y la eficiencia energética.
- Colaboración con las autoridades competentes: contribuir con el ahorro y la eficiencia energética propios en todas las estrategias nacionales y especialmente en la estrategia española de Cambio Climático.
- Fomentar la competencia en el mercado asegurador conservando el principio rector del ahorro y la eficiencia energética.

En definitiva, Mutua Madrileña apuesta por mantener la compatibilidad entre su desarrollo productivo y ocupar una posición destacada en la vanguardia del ahorro y la eficiencia energética del sector.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN



Gestión eficiente de los residuos:
Proyecto "Vertido cero"

Consumo responsable
de recursos

Ahorro energético en los edificios
de Mutua Madrileña

Eficiencia energética
en la conducción

GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RESIDUOS: PROYECTO "VERTIDO CERO"

Durante el año 2010 el Servicio de Prevención y Medio Ambiente puso en marcha un innovador proyecto por el que se reciclan el 100% de los residuos generados, se controla la trazabilidad de cada residuo y se certifica que todos los residuos orgánicos se tratan en plantas de biometanización (i) y compostaje (ii).

Vertido cero cubre un doble objetivo: reducir la acumulación en los vertederos, producir energía y eliminar gases contaminantes para la atmósfera. Para alcanzar el vertido cero, además de contar con la implicación de todos los empleados, Mutua Madrileña implementó en sus edificios de Madrid un sistema de gestión integral de residuos y segregación que empieza por las propias papeleras individuales de los empleados.

A través del "Programa Azul" Mutua Madrileña ha hecho extensivo el sistema vertido cero a sus edificios arrendados de Madrid (12 en total), propiciando así que sus inquilinos, además de beneficiarse de un considerable ahorro económico, contribuyan también a proteger el medio ambiente.

CIFRAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMPOST GENERADO DURANTE 2010 EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA EN MADRID

EDIFICIOS	F.RESTO (kg.2010)	Energía eléctrica generada (Kwh.2010)	Compost (Kg.2010)
Torre de Cristal	4.422	795,96	1.193,94
Avda. Industria, 50	10	1,8	2,7
Goya, 4	10.629	1.913,22	2.869,83
M. de Salamanca, 3-4	15.082	2.714,76	4.072,14
Castellana, 36-38	92.164	16.589,52	24.884,28
Fortuny, 18	10.269	1.848,42	2.772,63
Palacio de Miraflores	12.584	2.265,12	3.397,68
Fortuny, 6	25.706	4.627,08	6.940,62
Castellana, 110	25.706	4.627,08	6.940,62
Edison, 4	33.963	6.113,34	9.170,01
Avd. de Europa, 22	3.369	606,42	909,63
Castellana, 31	36.343	6.541,74	9.812,61
Castellana, 33	43.665	7.859,7	11.789,55
Alfredo Mahou	133.942	24.109,56	36.164,34
Torres de Colón	25.706	4.627,08	6.940,62
TOTAL 2010	473.560	85.240	127.861

i. Biometanización: proceso de descomposición de la materia orgánica en ausencia de oxígeno.

ii. La generación eléctrica mediante motores de cogeneración que utilizan metano como combustible

DESGLOSE DE LAS CIFRAS DE RESIDUOS GENERADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA EN MADRID

EDIFICIOS	RESIDUOS NO PELIGROSOS (Kg.)					RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (Kg.)							
	F.Resto	F.AM	Pap/Car	VDR.	Toner	RAEES	Fluorescentes	Pilas	Baterías	Punzantes	Medicamentos	Aceites	
Torre de Cristal	4.422	132	1.229	2	73	82	0	0	0	0	0	0	
Avda. Industria, 50	10	74	535	5	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	
Goya, 4	10.629	593	7.549	0	80	0	144	0	0	0	0	0	
M. de Salamanca, 3-4	15.082	427	5.209	0	111	36	47	13	0	0	0	36	
Castellana, 36-38	92.164	1.225	13.662	40	253	66	169	150	40	0	0	0	
Fortuny, 18	10.269	833	9.168	10	943	2	0	0	0	4,2	10	0	
Palacio de Miraflores	12.584	314	4.860	0	199	53	59	85	0	0	0	0	
Fortuny, 6	25.706	699	9.737	26	199	53	59	85	0	0	0	0	
Castellana, 110	25.706	699	9.737	26	179	0	167	52	0	0	0	0	
Edison, 4	33.963	1.160	9.294	29	62	116	38	9	18	0	0	0	
Avd. de Europa, 22	3.369	155	8.620	4	26	286	90	1	0	0	0	0	
Castellana, 31	36.343	1.586	11.592	1	272	69	94	11	0	0	0	0	
Castellana, 33	43.665	1.644	14.634	50	3.684	2	180	53	6	0	0	0	
Alfredo Mahou	133.942	1.868	120.451	96	230	332	115	20	12	0,8	0	0	
Torres de Colon	25.706	699	9.737	26	179	0	167	52	0	0	0	313	
TOTAL 2010	473.560	12.108	236.014	315	6.490	1.097	1.329	531	76	5	10	349	

CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

El grupo Mutua Madrileña valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad, entre los que destaca el consumo de recursos. Por ello, el Programa Azul contempla la realización de un seguimiento continuo y establece indicadores y planes de mejora revisados periódicamente.

GESTIÓN DEL AGUA

Se han implantado diversas medidas ecoeficientes enmarcadas en los planes de gestión sostenible del

agua que supusieron un ahorro en el año 2010 en la sede corporativa (Castellana, 33 y Fortuny, 18) de más de un millón ochocientos mil litros (1.827 metros cúbicos).

Gracias a estas medidas, durante 2010 no sólo se superó el objetivo de ahorro previsto, sino que se consiguió alcanzar la cifra de ahorro de agua que el Programa Azul estimaba para 2012 (cerca de los 18.500 metros cúbicos). El consumo de agua se ha reducido en más de 4 millones de litros desde la puesta en marcha de las medidas de ecoeficiencia, lo que supone el consumo de una familia de 4 miembros durante más de 11 años*.

*Fuente: consumo agua de 250 litros día en el mundo desarrollado por persona, datos del Ayto. de Madrid. El consumo eficiente se sitúa en torno a 100 litros /día con lo que el ahorro sería de una familia de 4 miembros durante más de 15 años.

CONSUMO DE PAPEL

Gracias a las medidas puestas en marcha, durante el año 2010 se consiguió reciclar más de 236 toneladas de papel en el conjunto de edificios propiedad de Mutua Madrileña, tan solo en la Comunidad de Madrid, duplicando los datos de reciclaje del año 2009.

PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN

Durante el año 2010 continuaron los procedimientos de control y seguimiento en la totalidad de edificios propiedad de Mutua Madrileña, que abarcan las siguientes medidas:

- Verificación mensual de consumos energéticos y recursos naturales.
- Análisis y detección de anomalías: consumos elevados por averías, fugas de agua, etc.
- Estimación del consumo según datos 2009 y previsión tras implantación de medidas técnicas.
- Control mensual de gestión de residuos en todos los edificios.
- Programación y seguimiento de estado de almacenamiento de residuos peligrosos de los puntos limpios de Mutua Madrileña en cada edificio.
- Reuniones periódicas del Comité de ahorro y eficiencia energética acordando proyectos y medidas técnicas encaminadas al ahorro energético y el respeto medioambiental.

CONSUMO ENERGÉTICO

El ejercicio 2010 supuso la consolidación definitiva del Plan de Ahorro y eficiencia energética diseñado por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente en 2008, enmarcado en el "Programa Azul", obteniéndose resultados visibles en su aplicación. Entre las iniciativas desarrolladas cabe desatacar:

- Proyecto piloto de detectores de activación automática para alumbrado en sede corporativa: se instalaron detectores de presencia y crepusculares en planta 2ª y 4ª para estudiar la viabilidad del ahorro energético.
- Reparación del sistema de riego en sede corporativa.
- Restricción de horarios de funcionamiento de la fuente ornamental de la sede corporativa.
- Continuación de la implantación de un calendario de riego de jardinería con volcado de información recibida por sms del Canal de Isabel II, estableciendo días de prohibición de riego.
- Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios existentes.
- Distribución de material divulgativo e informativo como continuación a las medidas de fomento de la

reducción de los consumos de agua, papel y energía entre los empleados del Grupo.

- Seguimiento de la implantación de medidas técnicas de eficiencia energética basadas en proyectos de zonificación y uso responsable de los sistemas de climatización. El resultado fue una reducción del consumo energético en sede corporativa en más de 330.000 kWh.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Para contribuir a la reducción de emisiones a la atmósfera, Mutua Madrileña cuenta con calderas de alta eficiencia en sus instalaciones.

Además, dispone de programas de control de las instalaciones de climatización y lleva a cabo revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera tienen un rendimiento óptimo.

AHORRO ENERGÉTICO EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

El "Programa Azul" realizó una inversión de más de 6,6 millones de euros en 2010 para dotar a sus edificios arrendados de la última tecnología en materia de eficiencia y reducción de consumo energético, lo que repercute en un considerable ahorro para los inquilinos.

Cada edificio cuenta con su propio proyecto. En 2010 se acometieron reformas relativas a:

ELECTRICIDAD

- Instalación de luminarias con regulación automática en función de la luz natural.
- Instalación de sistemas de control programable y detección de movimiento.
- Instalación de leds.

CLIMATIZACIÓN

- Instalación de caudal variable, que aporta gran flexibilidad para crear zonas con regulación independiente y permite prever el cierre total de zonas desocupadas logrando así un mayor ahorro de energía.
- Control de la instalación térmica global de los edificios.
- "Free-cooling": sistema economizador en épocas en las que las características del ambiente son favorables para la climatización mediante el aire exterior.
- Instalación de equipos eficientes con rendimientos por encima de la media de los disponibles en el mercado.
- Variadores de frecuencia en ventiladores de Torres de Refrigeración.

ASCENSORES

- Incorporación de convertidores estáticos, que regulan la velocidad manteniendo el par del motor y recuperan energía de frenado sobre la red para uso por los propios ascensores u otras instalaciones.
- Iluminación de cabinas mediante lámparas leds con desconexión de las mismas cuando el ascensor no está en movimiento.
- Instalación de módulos de inteligencia artificial y posicionamiento inteligente de los ascensores.
- Instalación de semi-deflectores de aire en las cabinas de alta velocidad, para ofrecer menor resistencia al rozamiento.

EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA CONDUCCIÓN

En el marco de nuestra implicación con el mundo del automóvil, Mutua Madrileña contribuye con la reducción de las emisiones de CO₂ y el consumo energético derivados del uso de vehículos a motor. Por ello, durante 2010 se desarrolló una guía con sencillos consejos de conducción que pueden contribuir a reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ hasta en un 15%. Esta guía se difundió entre nuestros asegurados de automóvil (cerca de 2.000.000) durante 2010.



La guía de conducción eficiente desarrollada por Mutua Madrileña, disponible en versión on-line y también en los puntos de atención al público de las oficinas de Mutua Madrileña, contempla recomendaciones tanto para el arranque y puesta en marcha del vehículo, como para los distintos cambios de marcha y velocidad, así como para la deceleración y parada.

Si un 10% de los conductores de nuestros cerca de 2.000.000 automóviles asegurados aplicaran las recomendaciones de esta guía, se podrían llegar a reducir las emisiones de CO₂ en alrededor de 75.000 toneladas anuales*.

SOSTENIBILIDAD Y RELACIÓN CON LOS ACTORES MEDIOAMBIENTALES

EMPLEADOS

Mutua Madrileña ha implicado activamente a sus empleados en la política de gestión de residuos y en la consecución de los objetivos en ella marcados. Para ello:

- Comunicó internamente esta iniciativa junto a las prácticas de segregación de residuos que se esperan de los empleados mediante una campaña comunicación interna.
- Puso a disposición de los empleados toda la información a través de la intranet ampliando el "sitio web" en el portal del empleado de Mutua Madrileña y creando un portal específico sobre el "Programa Azul".
- Amplió las rutas de retirada de tóner para evitar molestias a los trabajadores.

La iniciativa ha tenido muy buena aceptación y los resultados en 2010 fueron los siguientes**:

- 23,8 T. de papel-cartón reciclado.
- 2,5 T. de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 60 Kg. de vidrio reciclado.

EMPRESAS ARRENDATARIAS

Mutua Madrileña ha hecho partícipe del sistema de Gestión Integral de Residuos a la totalidad de inquilinos de los edificios propiedad de Mutua Madrileña en la Comunidad de Madrid.

Esta integración se garantizó mediante la realización de cursos específicos para el personal de limpieza (tanto contratado por Mutua Madrileña, como el propio de cada arrendatario). Se realizó un curso específico por edificio en el mismo punto limpio de cada centro productor.

* Contemplando una media anual de 12.000 km recorridos por conductor, y que estas técnicas pueden reducir en un 15% la emisión de CO₂, que sin ellas es de 1 tonelada por cada 5.000 km.

** Datos aplicables a la Sede Corporativa de Mutua Madrileña y referidos al periodo ene-dic 2010



Esta medida, que supone un valor añadido a los edificios en explotación del Grupo, obtuvo como resultado:

- 215 T. de papel-cartón reciclado.
- Cerca de 10 T. de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 323 Kg. de vidrio reciclados.

Además, Mutua Madrileña impulsa una gestión de residuos peligrosos pionera en el sector, dado que a través del punto limpio del edificio gestiona la totalidad de residuos peligrosos generados tanto en el propio mantenimiento del edificio como en el interior de los centros de trabajo de las empresas arrendatarias. Además de ser una iniciativa muy bien acogida por las empresas inquilinas, permitió gestionar adecuadamente los siguientes residuos:

- 1.790 Kg. de tóner.
- 1.093 Kg. de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- 1.149 Kg. de fluorescentes y bombillas de bajo consumo.
- 478 Kg. de pilas.
- 70 Kg. de baterías.
- 349 Kg. de aceites industriales.

PROVEEDORES

Mutua Madrileña ha alcanzado un acuerdo con los principales proveedores de servicios de la sede de la compañía para la gestión de los residuos que sus actividades generan. Así, esta extensión del compromiso de gestión medioambiental abarca al servicio de limpieza, mantenimiento y cafetería, a los cuales:

- Se insta a la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.
- Se les hace entrega de procedimientos de actuación con el objetivo de informar sobre buenas prácticas ambientales en el desarrollo de su actividad.
- Se realizan cursos específicos para concienciar a los trabajadores de limpieza.



INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL DE MUTUA MADRILEÑA 2010

INDICADOR (no incluye delegaciones)	UNIDAD DE MEDIDA	2007	2008	2009	2010	EVOLUCIÓN
Comité ecoeficiencia	Uds.	-	-	1	1	Positiva
Sanciones medioambientales	Uds.	-	-	-	0	Positiva
Edificios alta como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos	Uds.	0	0	14	0	Positiva
Consumo agua Sede Corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m ³	-	21.559	19.343	17.516	Positiva
Consumo agua global edificios	m ³	109.364	110.471	110.932	115.039	Positiva*
Consumo electricidad sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	-	6.021.080	6.020.860	5.683.337	Positiva
Consumo gasóleo	Litros	426.000	274.000	123.000	323.500	Mejorable
Gas natural sede corporativa	m ³	157.175	166.073	102.409	88.278	Positiva
Consumo papel sede corporativa	T.	83	75	77	126,7	Mejorable
Consumo Tóner sede corporativa	Unidades	-	3228	4.276	3.175	Positiva
Reciclaje papel en sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	4.048	1.984	Positiva
Reciclaje fracción amarilla en sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	1.910	207	Positiva
Reciclaje vidrio Sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	163	5	Positiva

* Importante tener en cuenta que Torre de Cristal ya no se encuentra en fase de obra.

** Cierre en sede corporativa 31 dic. 2010 son 752 empleados (sin call center, sin peritos)

*** Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL DE MUTUA MADRILEÑA 2010 (continuación)

INDICADOR (no incluye delegaciones)	UNIDAD DE MEDIDA	2007	2008	2009	2010	EVOLUCIÓN
Reciclaje papel TOTAL edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	20.583	19.668	Positiva
Reciclaje fracción amarilla TOTAL edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	10.260	1.051	Mejorable
Reciclaje vidrio TOTAL edificios	T./mes	Sin datos	Sin datos	893	26	Mejorable
Gestión tóner Sede Corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	70	386	Positiva
Gestión tóner TOTAL EDIFICIOS	Kg./mes	-	-	-	540	Positiva
Gestión pilas Sede Corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	9	4,5	Mejorable
Gestión pilas TOTAL EDIFICIOS	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	21	44	Positiva
Gestión Fluorescentes TOTAL EDIFICIOS	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	42	111	Positiva
Gestión residuos sanitarios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	0,15	0,42	Positiva
Gestión RAEE's*** TOTAL EDIFICIOS	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	92	91,5	Mejorable
Gestión Baterías	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	37	6	Mejorable
Gestión aceites industriales	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	48	29	Mejorable
Libro de registro de residuos peligrosos	Ud.	0	0	14	0	Positiva
Agua consumida/empleador* (sede corporativa)	m ³ /empleador	35	24	22	23	Mejorable
Energía consumida empleador (sede corporativa)	kWh/empleador	10.856	11.448	10.356	7.557	Positiva
Papel consumido empleado (sede corporativa)	Kg./empleado	-	-	110	**	Mejorable

* Importante tener en cuenta que Torre de Cristal ya no se encuentra en fase de obra.

** Cierre en sede corporativa 31 dic. 2010 son 752 empleados (sin call center, sin peritos)

*** Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado mediante procesos respetuosos con el medio ambiente.

© Mayo 2011, Grupo Mutua Madrileña

Coordinación General

Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

Diseño

See the change

Fotografía

Archivo Mutua Madrileña, Javier Valeiro y José Antonio Rojo

Impresión

TF Artes Gráficas

Depósito Legal: M-xxxxx-2011



MUTUAMADRILEÑA

902 555 555

www.mutua.es