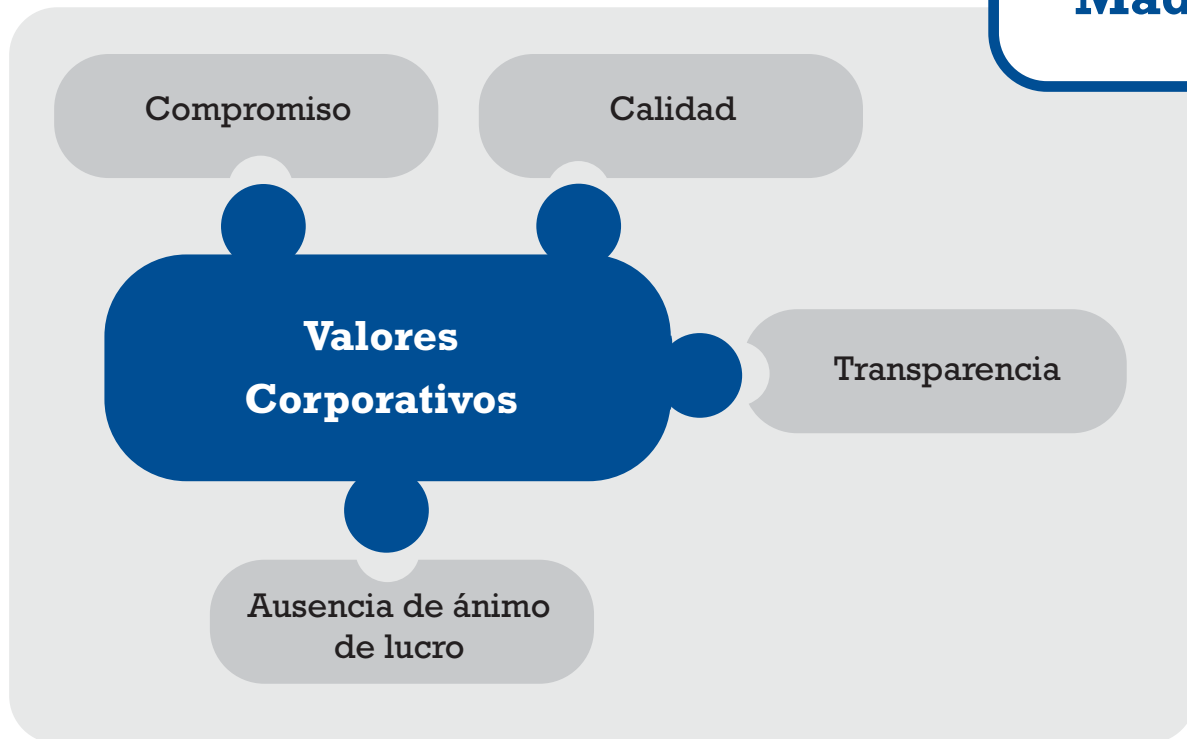


“**MMI** MUTUAMADRILEÑA”

Informe de
Responsabilidad
Social Corporativa
2009





El Modelo de Mutua Madrileña

Integridad e actuación y participación en iniciativas sectoriales que permitan avanzar la gestión de y actividades que redunden en beneficio para los mutualistas y asegurados clientes

Éti
lun
de
(U
ple



Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009

• El Modelo de Mutua Madrileña	
• Carta del Presidente	2
• Mutua Madrileña y la Responsabilidad Social Corporativa	4
• Gestión responsable de los recursos humanos	6
• Compromiso con la sociedad	16
• Compromiso con los mutualistas, asegurados y clientes	52
• Compromiso con los proveedores	68
• Gestión medioambiental	72



Promovemos el diálogo con nuestros grupos de interés, aportamos valor a la sociedad en su conjunto y desarrollamos iniciativas culturales y sociales dirigidas a nuestros asegurados

2

Informe de RSC 2009

01. Carta del Presidente

Querido mutualista:

Tengo el placer de presentarle la segunda edición de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Mutua Madrileña. El objetivo de este nuevo informe es darle a conocer la forma en que seguimos aportando valor añadido a la sociedad a la que pertenecemos, promovemos el diálogo de la compañía con todos nuestros grupos de interés y desarrollamos iniciativas de tipo social y cultural, una parte importante de las cuales van dirigidas a nuestros propios mutualistas y asegurados y otra al apoyo a colectivos menos favorecidos por razones sociales o de salud.

No obstante, nuestra responsabilidad corporativa pasa, antes que nada, por garantizar el desarrollo sostenible de Mutua Madrileña, algo imprescindible para que podamos seguir cumpliendo en el futuro nuestros compromisos con los mutualistas, asegurados y la sociedad en general. En este marco, el control del riesgo y la gestión responsable, siempre basada en la alta solvencia de nuestro balance, se ha convertido en la prioridad

estratégica de esta organización empresarial y en la palanca que impulse la viabilidad y el desarrollo de la compañía a largo plazo.

Consolidar y fortalecer los compromisos adquiridos con nuestros mutualistas, así como ser capaces de compartir con ustedes nuestros principios y valores, forma parte de la esencia de Mutua Madrileña. Así lo demuestra, por ejemplo, la puesta en marcha de medidas como el seguro de protección de pagos -con el que intentamos ayudar a mutualistas que hayan quedado en situación de desempleo-, nuestro apoyo a proyectos de investigación para la obtención de nuevos tratamientos médicos que beneficien a toda la sociedad, nuestros esfuerzos por acercar la cultura a nuestros mutualistas y sus familias, nuestras iniciativas para mejorar su calidad de vida de nuestros asegurados a través de

Nuestra política de RSC pasa, en primer lugar, por garantizar el desarrollo sostenible de la empresa

campañas de prevención y salud, nuestro apoyo a colectivos desfavorecidos, nuestras iniciativas para aumentar la seguridad vial y nuestros proyectos para mejorar el medio ambiente, el ahorro y la eficiencia energética.

El seguro gratuito de protección de pagos por desempleo evidencia nuestra forma de ser

Además de estas iniciativas, desarrolladas tanto por la propia Mutua como por su Fundación (que ha llevado a cabo un importante proceso de diversificación hacia líneas de actuación más cercanas al mutualista), la transparencia económica y financiera es otro elemento de responsabilidad corporativa que nos parece imprescindible, y más en estos momentos de crisis e incertidumbre, así como facilitar a nuestros empleados la formación, el desarrollo profesional y las posibilidades de conciliación que les permitan hacer mejor su trabajo y estar más motivados para ello.

Al fin y al cabo, nuestro futuro depende de nuestra habilidad de comprender y responder a las necesidades e intereses de nuestros asegurados, pero en los trabajadores de Mutua descansa en gran parte el objetivo de lograr la excelencia en el servicio.

Todas ellas son máximas de autocumplimiento para todos los que formamos Mutua Madrileña y así se recogen en nuestros códigos éticos de conducta. Son, además, unos principios que analistas independientes han corroborado a lo largo del año, y en esta cultura y en estos valores basamos nuestra actividad y la toma de decisiones, siempre dirigidas a alcanzar la excelencia en el servicio a nuestros mutualistas y contribuir a un mayor desarrollo de la sociedad desde nuestra posición de referencia como una de las principales aseguradoras españolas.



Ignacio Garralda Ruiz de Velasco
Presidente



Mutua Madrileña y la Responsabilidad Social Corporativa

4

Informe de RSC 2009

02. Mutua Madrileña y la Responsabilidad Social Corporativa

Para Mutua Madrileña, la responsabilidad de las empresas implica su integración voluntaria y profunda en la sociedad a la que pertenece, en cuya construcción y desarrollo estable se compromete a participar mediante una contribución real y efectiva que no se limita a una simple aportación económica, sino a proporcionarle valor añadido, manteniendo una relación equilibrada con sus grupos de interés y con la sociedad en la que desarrolla su actividad mediante la gestión eficaz y responsable de sus recursos.

El compromiso de nuestra empresa con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) surge de la propia definición de los valores y principios corporativos de Mutua Madrileña, que son los que dirigen las actuaciones y decisiones de la compañía.

Tal como quedó reflejado en el primer Informe de RSC que Mutua Madrileña publicó el pasado año, la Responsabilidad Corporativa es una decisión estratégica, apoyada e impulsada por la Alta Dirección de la compañía. Desde su constitución en 1930, un elemento diferencial del ADN de Mutua Madrileña ha sido su implicación con la sociedad y su desarrollo, trabajando para sus mutualistas, bajo una premisa fundamental, buscar el equilibrio entre el interés individual del mutualista con el del conjunto, así como con el crecimiento que toda empresa debe perse-

guir como garantía de futuro y sostenibilidad “responsable” para poder hacer frente a sus compromisos de futuro.

Este es el marco en el que se encuadra el Plan Estratégico a tres años que el Consejo de Administración de Mutua Madrileña aprobó el pasado ejercicio. Dicho plan hace especial hincapié en la relevancia de la sostenibilidad y el compromiso social en cada una de las decisiones adoptadas por la compañía, y define las líneas de actuación a desarrollar para hacer del Grupo Mutua Madrileña una organización centrada en ofrecer el mejor servicio a nuestros mutualistas, gracias a un equipo de profesionales a los que buscamos ilusionar y comprometer, al tiempo que destinamos una parte de nuestros beneficios a actividades de interés general.

Y es que el objetivo del Plan no es otro que aportar más valor al mutualista actual y futuro, potenciando la política de reversión y buscando la excelencia en el servicio como herramienta clave para conseguirlo.

Así, la política de RSC de Mutua Madrileña apuesta decididamente por la búsqueda de la satisfacción del mutualista, con soluciones especiales en un entorno como el actual condicionado por la crisis, en el que no sólo mantenemos sino que incrementamos los servicios de valor añadido que les ofrecemos, al tiempo que continuamos liderando el sector asegurador en ratios de solvencia y solidez de balance, condición básica en cualquier actividad económica, pero de una importancia crítica para las empresas del sector asegurador.

Orientación al mutualista

Reflejo de la orientación al mutualista es la política de ajustes de tarifas que se ha continuado en 2009 y que se ha reafirmado como un sólido sistema de reversión, potente comercialmente y con ventajas añadidas para el mutualista y el conjunto de asegurados.

Otro de los principios básicos de nuestra responsabilidad como compañía es tratar de crear el mejor entorno de trabajo para los 1.900 empleados que conforman el Grupo Mutua, haciendo que consideren nuestro proyecto atractivo e ilusionante, incentivando la incorporación y retención del talento, promoviendo su desarrollo profesional y desarrollando políticas que permitan conciliar sus vidas profesionales y personales, con el fin de que todo ello revierta en su motivación para dar el mejor servicio posible a los mutualistas.

Así, durante 2009 se han desarrollado diversas iniciativas que contribuyen a este objetivo, como el nuevo modelo de Desarrollo Profesional, la ampliación del permiso de paternidad o el nuevo Programa de Reconocimiento.

Por otro lado, muestra firme de nuestro compromiso con la sociedad es la Fundación Mutua Madrileña. En este sentido, y dentro de su mayor orientación a nuestros asegurados, durante 2009 la Fundación Mutua ha realizado un importante esfuerzo para que los mutualistas reciban y perciban más directamente los beneficios que se derivan de su actividad. Con esta nueva orientación se ha ampliado su ámbito de actuación, incluyendo actividades de carácter social y cultural, sin olvidar el apoyo a la investigación para buscar nuevas vías de tratamiento de las enfermedades, algo que sin duda también beneficia a nuestros mutualistas por ser éstos y sus familias parte significativa de la sociedad, y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos.

Todo ello, además, desarrollando sistemas de gestión que promuevan la transparencia financiera y que impregnen a toda su estructura organizativa, al tiempo que asumimos los mejores códigos de Gobierno Corporativo, más allá de los exigido por la Ley.

Y es que en Mutua creemos que el mercado debe exigir a las empresas cada vez con mayor fuerza un comportamiento ético donde la transparencia y la integridad sean elementos indispensables de su comportamiento. Ambas condiciones han de encontrarse instauradas en los propios empleados y los órganos de Gobierno, como una condición fundamental para salir de la crisis actual y prevenir situaciones similares en el futuro.

Gestión responsable de los Recursos Humanos

6

Informe de RSC 2009

03. Gestión responsable de los Recursos Humanos

Mutua Madrileña es una compañía con una reconocida tradición de compromiso con sus empleados, habiendo destacado siempre por su carácter vanguardista en la incorporación de beneficios sociales.

En los últimos años, Mutua Madrileña se ha marcado como objetivo introducir sistemas de gestión modernos que permitan orientar a nuestros profesionales hacia los valores y objetivos de la compañía y nos permitan mejorar la eficacia de nuestro trabajo, orientándolo siempre hacia nuestro objetivo final: la satisfacción del mutualista.

Compromiso con la calidad en el empleo

Mutua Madrileña cuenta con una política de recursos humanos que incorpora los valores de calidad, compromiso y transparencia que caracterizan a la Mutua en los procesos clave de la compañía, 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.

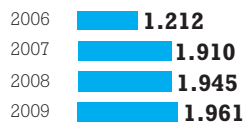
La plantilla del Grupo Mutua Madrileña ha quedado conformada al final del ejercicio 2009 por 1.961 personas. De ellos, el 65% pertenecen a Mutua Madrileña Automovilista, el 27% a Aresa, un 4% a Autoclub, el 3% a Mutuactivos y el 1% a Mutua Inmobiliaria.

La antigüedad media de la plantilla de Mutua Madrileña es de 12 años y la media de edad es de 40 años, cifra similar a la registrada el ejercicio anterior. El 48% de la plantilla de Mutua(*) está compuesta por mujeres, lo que supone un crecimiento de un 2% si se compara con la situación de hace 4 años.

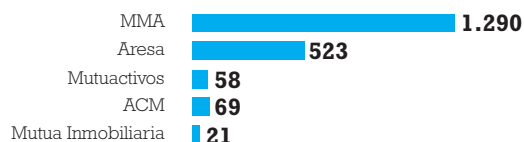
El índice de contratación indefinida se ha situado en el 96% del total, un 3% más que al cierre del 2008, lo que pone de manifiesto su compromiso con la estabilidad en el empleo, característica fundamental de su política de contratación.

(*) Mutua Madrileña Automovilista.

Evolución de la plantilla



Distribución plantilla por sociedades del Grupo



Distribución plantilla por nivel de titulación Mutua Madrileña Automovilista





Muestra también de su firme compromiso con la estabilidad laboral es que, frente a la tendencia general del sector, el 92% de los empleados que integran el call center de Mutua Madrileña cuentan con contrato indefinido, situándose la antigüedad media de este colectivo en 4 años.

Compromiso con la flexibilidad

Durante 2009, a las medidas de flexibilidad horaria que ya existían en la compañía, se ha incorporado un nuevo sistema de gestión del tiempo que ha permitido aumentar de 30 a 60 minutos diarios la flexibilidad de entrada y salida para todas aquellas personas que ya disponían de horario flexible. Asimismo, se ha flexibilizado la pausa para comer de tal forma que los empleados de Mutua Madrileña puedan ajustar el horario que realizan diariamente a sus necesidades y preferencias personales y familiares. Tras estas novedades, la flexibilidad en la compañía queda reflejada en los siguientes aspectos:

- Flexibilidad horaria a la entrada y salida del trabajo para la totalidad de personal con jornada partida (60 minutos).
- Horarios que varían en función de las necesidades de atención al público y que permiten conciliar vida privada y profesional.
- Jornada intensiva en verano.
- Horario especial en fechas navideñas.

- 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.

Compromiso con la conciliación laboral y personal

Mutua Madrileña cuenta con el Plan Armonía, un programa a través del cual se articulan las medidas de conciliación dirigidas a los empleados. El objetivo de este Plan es facilitar el equilibrio entre las distintas facetas personales, atendiendo a la diversidad de realidades personales y familiares que conviven en nuestra empresa.

Como gran novedad en esta materia, Mutua Madrileña aprobó en 2009 una pionera medida de conciliación: la ampliación del **permiso de paternidad** a un mes para todos los empleados que sean padres a partir de 2010. Con esta medida, Mutua Madrileña apuesta una vez más por medidas innovadoras en materia de conciliación y se convierte en la primera empresa en España en adoptar esta iniciativa, cuyo objetivo es **contribuir a equiparar los beneficios concedidos por razón de maternidad y paternidad, apoyando y favoreciendo la corresponsabilidad de tareas en las familias.**



Compromiso con la Igualdad

Mutua ha puesto en marcha una campaña de comunicación interna y sensibilización que busca promover que la plantilla aproveche las oportunidades que la compañía ofrece para garantizar la igualdad de oportunidades, promoción, formación y conciliación, entre otros aspectos.

8

Informe de RSC 2009

03. Gestión responsable de los Recursos Humanos

Adicionalmente, se han ampliado las ayudas médicas que se concedían a los empleados, incorporando la financiación de los fármacos para el tratamiento de enfermedades crónicas.

Estas medidas se añaden a las que ya disfrutaban los empleados dentro del Plan Armonía, entre las que destacan:

- 6.000 euros por nacimiento o adopción de hijo/a.
- Ampliación del permiso de maternidad en dos semanas, incrementándose en los casos de parto múltiple en dos semanas por cada hijo.
- 15 días adicionales de baja maternal en sustitución de la hora de lactancia.

- Permiso retribuido durante un año a madres de trillizos, cuatrillizos o más hijos o bebés que nazcan con minusvalía o enfermedad de especial gravedad.
- Ayuda vivienda, destinada a mitigar las subidas del euribor de los últimos años y su efecto sobre el poder adquisitivo del empleado.
- Ayuda del 100% del coste de los libros escolares de los hijos desde la educación infantil hasta secundaria obligatoria.
- Ayuda de hasta el 50% del coste que suponga el cuidado de ascendientes o hijos con enfermedad grave o discapacidad.
- Servicio médico en las propias instalaciones de la empresa.

Medidas de conciliación concedidas en 2009 (nº de beneficiarios)

	2009
Ayudas formativas	46
Ayudas médicas	72
Ayudas por cuidados de ascendientes y descendientes dependientes	15
Ayudas por libros de texto	342
Ayudas por nacimiento o adopción definitiva	92
Permiso de paternidad	43
Permiso de maternidad ampliado	46
Permiso retribuido para el cuidado de hijos con minusvalía o enfermedad grave	0
Ayuda vivienda	272

Permiso de paternidad

Mutua se ha convertido en la primera empresa en ampliar el permiso de paternidad a un mes natural, dos semanas adicionales a las que establece la Ley desde 2007. El objetivo es acercar los objetivos por maternidad o paternidad favoreciendo la corresponsabilidad en las tareas familiares.



9

Informe de RSC 2009

- Seguro médico para empleados, cónyuge e hijos. Dicha póliza no contempla periodos de carencia ni exclusiones por enfermedades previas.
- Ayuda para gastos sanitarios, en caso de no estar contemplados dentro del seguro sanitario del que todos los empleados disponen.
- Seguro de Vida, de hasta 500.000 euros de cobertura.
- Aportación por parte de la empresa de un 10% del salario bruto anual a un plan de pensiones con el que cuenta cada empleado.
- Tarjeta de abono de comidas con un límite diario de 10 euros, además de cafetería-restaurante en las propias instalaciones.
- Gratificación por boda.

Equipo de Conciliación

Con el objetivo promover que los empleados planteen aspectos susceptibles de mejora dentro de la compañía, así como posibles propuestas, Mutua Madrileña cuenta con un Equipo de Conciliación integrado por personal de diferentes áreas que analiza y propone medidas concretas a los órganos directivos. Toda la plantilla de Mutua puede hacer llegar sus propuestas de forma verbal o escrita a los miembros del equipo.

**Empresa Familiarmente
Responsable (CEFR®)**

efr
empresa

La existencia de iniciativas como este equipo, unida a la excelencia en la gestión del plan de conciliación ha llevado a Mutua Madrileña a revalidar en 2009 su **certificación como Empresa Familiarmente Responsable con la calificación de Excelente, máxima calificación concedida en la materia.**

Para la obtención de este certificado se ha llevado a cabo un proceso de auditoría de las políticas y los procesos internos de gestión de personas, así como entrevistas al personal de Mutua. La entidad auditora ha destacado aspectos como el alto grado de compromiso, orgullo de pertenencia y satisfacción de las personas que forman parte de nuestra compañía.

Mutua Madrileña se convirtió en 2006 en la primera compañía de seguros multiramo en obtener este reconocimiento que otorga la Fundación MásFamilia y tiene como patrón fundador al Ministerio de Trabajo. Este certificado es el único que se audita por una tercera empresa certificadora que comprueba que efectivamente el sistema de gestión incorporado se ha implementado siguiendo la norma EFR correspondiente.



Igualdad en Mutua Madrileña

48% de mujeres en plantilla

56% de mujeres promocionadas

40% de mujeres en el equipo directivo

10

Informe de RSC 2009

03. Gestión responsable de los Recursos Humanos

Fundación laboral de empleados de Mutua Madrileña

Además de los beneficios contemplados en el Plan Armonía, Mutua Madrileña cuenta con una fundación laboral de empleados cuyos fines son:

- Conceder subvenciones económicas o de estudios a los hijos solteros de los empleados de Mutua Madrileña fallecidos, dependientes económicamente, hasta que cumplan los 24 años de edad.
- Conceder subvenciones en caso de grave enfermedad o intervención quirúrgica a empleados de Mutua Madrileña, a sus cónyuges e hijos hasta los 24 años de edad que vivan en su compañía.
- Conceder ayudas para adaptación de vivienda y vehículo en caso de minusvalía del empleado, cónyuge, hijos menores de 24 años que convivan con ellos, y padres mayores de 65 años que convivan con ellos.

El Comité de la Fundación Laboral de Empleados de Mutua Madrileña Automovilista se ha reunido en cinco ocasiones durante 2009 y ha concedido un total de 104 ayudas.

Compromiso con la igualdad de oportunidades

Mutua Madrileña ha puesto de manifiesto su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante la elaboración y aprobación de un Plan de Igualdad que se puso en marcha en el año 2008. Este Plan se inspira en el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres que supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual y las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó un diagnóstico de situación a partir del cual se definieron los principales ejes de actuación, diseñando objetivos y acciones concretas que debían de acometerse en los doce meses posteriores. Igualmente se definió el método de seguimiento y evaluación del Plan.

Se ha establecido una periodicidad anual para realizar la revisión de los objetivos e indicadores, siendo el grado de cumplimiento de los objetivos previstos el que se muestra a continuación:



Dimensión	Objetivo para 2009	Cumplimiento	Acciones realizadas
Contratación	Fomentar la incorporación de mujeres en áreas donde su representación sea menor	SI	Se ha incorporado un mayor número de mujeres en algunas de las áreas identificadas
Promoción y desarrollo	Implantar un modelo de trayectorias profesionales	SI	Se ha implantado el modelo de trayectorias profesionales que ha sido de aplicación a la totalidad de la plantilla. El 56% de las promociones realizadas han correspondido a mujeres
Formación	Consolidar el plan de formación	SI	El promedio de horas formativas recibidas por mujeres ha sido de un 53%
Retribución	Continuar garantizando la igualdad en retribución	SI	Se ha realizado un seguimiento a los datos retributivos, para garantizar la igualdad entre los sexos. Los resultados muestran que no existen diferencias salariales por razón de sexo
Conciliación	Mantener las condiciones actuales	SI	Se han incorporado el permiso de paternidad y nuevas medidas de flexibilidad, además de las medidas que se mantienen en vigor
Comunicación, lenguaje e imagen	Reforzar la sensibilización en materia de igualdad y diversidad	SI	Lanzamiento de la campaña interna "La igualdad depende de ti"

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.

Prevención de situaciones de acoso laboral

El Código de Conducta Ética para el personal de Mutua Madrileña recoge como principios fundamentales que:

- Todo trabajador tiene derecho a recibir un trato correcto y respetuoso y a que se respete su intimidad, dignidad e integridad física y moral, no pudiendo estar sometido a discriminación, trato degradante, intimidatorio, humillante u ofensivo.
- Mutua Madrileña quiere poner su máximo interés en evitar la aparición de conductas de acoso, así como en canalizar de la manera más eficaz las denuncias o reclamaciones en esta materia, y para ello asignará los medios humanos y materiales que sean necesarios.

Cumpliendo con esos principios, la compañía cuenta desde 2007 con un procedimiento de actuación ante situaciones de acoso cuyo objeto es canalizar las posibles reclamaciones o alegaciones de situaciones de acoso, en sus distintas modalidades, (especialmente al acoso psicológico, moral, por razón de sexo y sexual), y prevenir la aparición de este tipo de conductas.

El Protocolo está a disposición de todos los empleados a través de la intranet.

Nuevo modelo de desarrollo profesional

Durante 2009, la dirección de Recursos Humanos ha puesto en marcha diversos proyectos encaminados a crear un marco de gestión en el que cada empleado pueda conocer las posibilidades de crecimiento profesional en la empresa y gestionar su trayectoria. Entre las principales iniciativas desarrolladas destacan:

• Desarrollo del sistema de Dirección por Objetivos

El ejercicio 2009 ha sido el primero de aplicación completa del Sistema de Dirección por Objetivos vinculado a un Sistema de Retribución Variable lanzado en 2008. El sistema afecta a la totalidad del personal de la compañía. Su objetivo es contribuir a alinear la actuación individual del personal con los objetivos estratégicos de la empresa, contribuyendo así a favorecer los intereses de nuestros mutualistas avanzando un paso más en el camino de transparencia y efectividad que Mutua Madrileña se ha marcado, incidiendo sobre la motivación y el rendimiento individual.

• Implantación de un nuevo sistema de Evaluación del Desempeño

Durante 2009 se ha implantado en Mutua Madrileña un sistema para evaluar el desempeño basado en las competencias clave que se han definido en la organización. Dicha evaluación, que consiste en una valoración objetiva del responsable al colaborador, sirve como base para diseñar el itinerario de desarrollo.

Con la aplicación de este sistema, cada empleado puede conocer su posicionamiento en cuatro elementos: evaluación de habilidades o de competencias de la persona en relación a las necesarias para el puesto

que está desempeñando; grado de esfuerzo y dedicación aplicado; cumplimiento de los criterios establecidos en nuestro código ético de conducta en la realización diaria y por último, cuál es la posición en el cumplimiento de objetivos con respecto a las personas que desempeñan una función similar.

A partir de la información que se derive de la entrevista anual de evaluación se genera un plan de acción en base a los puntos fuertes y las áreas de mejora detectadas entre responsable y colaborador, que se encuentra estrechamente ligado a las acciones formativas a recibir por parte del empleado.

El nuevo sistema es de aplicación a la totalidad de empleados del Grupo.

- **Gestión de Trayectorias Profesionales**

En el marco de la aplicación del Plan de Trayectorias Profesionales durante 2009, más de 98 personas han asumido nuevas responsabilidades dentro del Grupo. Su primera aplicación se realizó en el call center, un área en la que se ha considerado estratégico incorporar un tratamiento específico.

El nuevo sistema permite identificar a los empleados las rutas de desarrollo profesional dentro de la organización, así como los conocimientos, experiencia y aptitudes necesarias para cada puesto.

- **Impulso de la formación**

Durante el año 2009 se han impartido cursos de formación para el desarrollo profesional de 1.182 personas, lo que supone un 60% del total de la plantilla, distribuido en 148 acciones formativas. Para ello se ha destinado una inversión de 492.790 euros, lo que supone un incremento del 93% respecto al ejercicio anterior.

Estas acciones formativas han ido dirigidas, en su mayor parte, a reforzar la formación técnica de nuestros profesionales, seguidas en número de acciones por la formación especializada en habilidades tanto de gestión, como comercial, y un conjunto de acciones específicas en desarrollo directivo, que se describen más adelante. Asimismo, se ha continuado la línea iniciada en años anteriores proporcionando en materia de formación en Prevención de Riesgos Laborales.

Destaca especialmente el lanzamiento del Programa específico de Desarrollo Directivo, que engloba las siguientes actividades:

1. **Programa Avanzado de Dirección**, dirigido a mandos y diseñado a medida por una de las escuelas de negocio más prestigiosas del país. Al mismo se han adherido un total de 43 mandos de la compañía y, durante un periodo de nueve meses, profundizarán en el aprendizaje teórico-práctico de estrategias para competir en el contexto de negocio de Mutua Madrileña, sistemas para el aprovechamiento óptimo de los recursos, la relación con el mercado y los clientes, la creación de valor desde las personas y las herramientas de liderazgo.
2. **Ciclo de conferencias monográficas** a través de las cuales se difunden diversos temas que son considerados de interés general, facilitando así el acceso a conocimientos relacionados con el management empresarial, y permitiendo la actualización y especialización en temas concretos.
3. **Jornadas de aproximación al cliente**, cuyo objetivo es acercar la compañía a los directivos y mandos intermedios, para lograr un mayor sentido de pertenencia a la

misma, conocer de primera mano las áreas en contacto directo con los clientes, sus procedimientos y dificultades, conseguir una visión global del negocio que permita contextualizar la operativa diaria individual, y entender cómo la orientación al cliente se traduce en un aumento en las ventas y una mejora en la calidad del servicio.

Impulso a la comunicación interna

En su apuesta por la transparencia, Mutua Madrileña cuenta con diversos canales que favorecen la comunicación vertical y horizontal para informar de aspectos relevantes de la compañía y especialmente, conocer la opinión acerca de cómo se están haciendo las cosas y cómo mejorarlas. Entre las actuaciones más significativas se encuentran:

- **Desayunos de Trabajo del Área Aseguradora:** El objeto de estos encuentros es generar un entorno que facilite el coloquio, el intercambio de inquietudes, la aportación de nuevas ideas y generar propuestas de mejora en el negocio. Con una periodicidad quincenal, al mismo asisten grupos de personas de los distintos departamentos del área.
- **Intranet:** Durante 2009 se ha renovado el Portal del Empleado tanto en su estructura, diseño gráfico como contenidos, los cuales han sido ampliados. Además se han incorporado nuevas utilidades para que la intranet se consolide como una herramienta fundamental de comunicación interna entre el personal y la organización.
- **“Entrenosotros”:** Se ha puesto en marcha asimismo un boletín in-

terno de noticias que se distribuye a toda la plantilla. La revista combina tanto noticias relativas a la evolución de los negocios como las relativas a las personas y las distintas funciones y actividades de interés que realizan dentro y fuera de la empresa.

Asimismo, a lo largo de 2009 se han realizado diversas actividades dirigidas a empleados y familiares tales como visitas a diversos museos, celebración de la Navidad con una actividad especial dirigida a hijos y familiares de empleados o torneos deportivos entre empleados, por citar algunas.

Integración de personas con discapacidad

En el marco del acuerdo que Mutua Madrileña ha mantenido con la Fundación Adecco, durante el año 2009 se han desarrollado diferentes proyectos dirigidos a facilitar a familias de empleados los recursos profesionales que les han permitido avanzar un paso más en la integración social y laboral de sus familiares con discapacidad. Así un total de ocho familias se ha beneficiado en 2009 de este plan.

Dentro del marco del Plan Familia de Mutua Madrileña y Adecco se han desarrollado acciones en el ámbito educativo, laboral, deportivo y terapéutico para ayudar a niños y adultos a ser más competitivos en el ámbito personal, social y profesional, a través del desarrollo de habilidades y la adquisición de conocimientos.

Al cierre del ejercicio 2009, 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.

Compromiso con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente

A lo largo de 2009, Mutua Madrileña ha continuado mejorando la organización de la prevención de riesgos laborales integrando los sistemas de gestión preventiva y medioambiental en la compañía.

Las principales acciones en este ámbito llevadas a cabo durante el pasado año son las siguientes:

- Impulso de la formación sobre prevención de riesgos en oficinas y actuación en caso de emergencia, incluyendo prácticas de campo con fuego real. Se realizaron 17 sesiones formativas en las que han participado un total de 224 trabajadores.
- Medidas de actuación frente a la Gripe A: implantación de un microsite con información de la pandemia así como seguimiento de los casos dentro de la compañía. También se hizo entrega a todos los empleados de Mutua Madrileña de un "kit profiláctico" compuesto por material viricida de manos y superficies de trabajo.
- Implantación de los planes de emergencias en veinte edificios propiedad de Mutua Madrileña, coordinando dichas actuaciones con los inquilinos.
- Implantación de una iniciativa pionera en el sector: la sala de relajación polisensorial para empleados en el call center de Mutua Madrileña con el objetivo de contribuir a reforzar el control de elementos estresores.
- Modificación del protocolo de coordinación con empresas contratistas: El desarrollo de acciones de control y coordinación preventiva se ha realizado sobre más de 2.600 trabajadores de 300 empresas contratistas de Mutua Madrileña.
- Realización de 1.027 reconocimientos médicos laborales, así como la prestación continuada de asistencia sanitaria y atención a los empleados, mediante más de 1.500 consultas.
- Implantación de medidas organizativas y técnicas medioambientales en los edificios propiedad de Mutua Madrileña, destacando el sistema de gestión integral de residuos en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña, incluso en los arrendados a terceros.

Estas acciones nos acercan cada vez más a una cultura preventiva y medioambiental basada en el cuidado de las personas y el respeto al entorno natural en el que vivimos.

Calificación de Excelente en la certificación como Empresa Familiarmente Responsable

efr
empresa

Premios y reconocimientos

Premio Empresa Flexible por la Comunidad de Madrid (2007)

Puesto 27 en el índice Merco Personas de las mejores empresas para trabajar en España, (una subida de 13 puestos respecto al año anterior)

merco
PERSONAS

Compromiso con la sociedad

Mutua Madrileña mantiene un firme compromiso con el entorno social en que desarrolla su actividad. Este compromiso se sustenta en un constante diálogo con sus grupos de interés, atendiendo a las necesidades que a estos se les presentan.

16

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad

A través de un espíritu proactivo de colaboración constante, Mutua tiene entre sus principales objetivos estratégicos el impulso de distintas iniciativas que fomenten la sostenibilidad y el desarrollo social a través de actuaciones concretas en el ámbito de la salud, la cultura, la seguridad vial y el apoyo a colectivos desfavorecidos.

Mutua Madrileña establece las relaciones con la sociedad en dos direcciones paralelas y complementarias. De una parte, a través de la Fundación Mutua Madrileña que desarrolla diversas actividades e iniciativas centradas en el ámbito de la salud, y más concretamente de la prevención y de la investigación, en el área de la seguridad vial, la acción cultural y la acción social. Por otro lado, Mutua Madrileña colabora con diversas instituciones en el desarrollo de diferentes programas de mejora social, en línea con su política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), cuyo desarrollo es un eje de su estrategia empresarial.

La Fundación Mutua Madrileña

La Fundación representa un canal fundamental, aunque no el único, a través del cual la compañía desarrolla su política de responsabilidad corporativa, tanto hacia el mutualista, como hacia la sociedad en general.

La Fundación Mutua Madrileña ha iniciado en 2009 un proceso de diversificación de sus actividades hacia nuevas líneas de actuación desde su ya tradicional apoyo a la investigación médica, labor que venía desarrollando desde su constitución hace ya seis años. La actuación dirigida al colectivo médico-científico se ha completado con otras líneas de acción que benefician de forma directa al entorno social de Mutua Madrileña y, muy especialmente, al colectivo de mutualistas.

Así, las principales líneas de actuación hacia las que la Fundación Mutua Madrileña dirigirá sus actividades son las siguientes:

Compromiso con la sociedad:

La Fundación Mutua Madrileña

Otros ámbitos y áreas de actuación



Principales líneas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña

Informe de RSC 2009



Órganos de Gobierno de la Fundación Mutua Madrileña

Patronato

Presidente

D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco

Vicepresidente

D. Luis Rodríguez Durón

Secretario No Patrono

D. Antonio López Taracena

Vocales

Dña. Coloma Armero Montes

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

18

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad

Consejo Rector de Investigación Médica

Para el asesoramiento al Patronato en todas las iniciativas relacionadas con el apoyo a la investigación médica en España, la Fundación Mutua Madrileña cuenta con un Consejo Rector formado por médicos y profesores españoles de gran prestigio nacional e internacional.

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.

Jefe de Servicio de Cirugía General, Aparato Digestivo y Trasplante de Órganos Abdominales del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid.

Vicepresidente

Prof. D. Manuel Díaz-Rubio García

Catedrático de Patología y Clínica Médicas. (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.

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.

Vocales (continuación)**Prof. D. Hernán Cortes Fúnes**

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. (U.C.M.).

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. Luís Munuera Martínez

Catedrático de Traumatología y Ortopedia. (UAM).

Jefe del Departamento de Traumatología y Cirugía Ortopédica del Hospital Universitario La Paz. Madrid.

Académico Correspondiente Honorario de la Real Academia Nacional de Medicina.

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**

Unit Chief, Trauma Service Division of Critical Care. Associate Professor, University of Southern California. Los Angeles, California, (U.S.A).

Prof. D. Amadeo Marcos

Professor of Surgery. Director Clinical Transplantation Thomas E. Starzl Institute. Pittsburgh, PA (U.S.A)

Prof. D. Seymour I. Schwartz

Distinguished Alumni Professor and Chair department of Surgery.

University of Rochester Medical Center, Rochester. New York (U.S.A)

President of the American College of Surgeons.

Director of the Journal of the A.C.S.



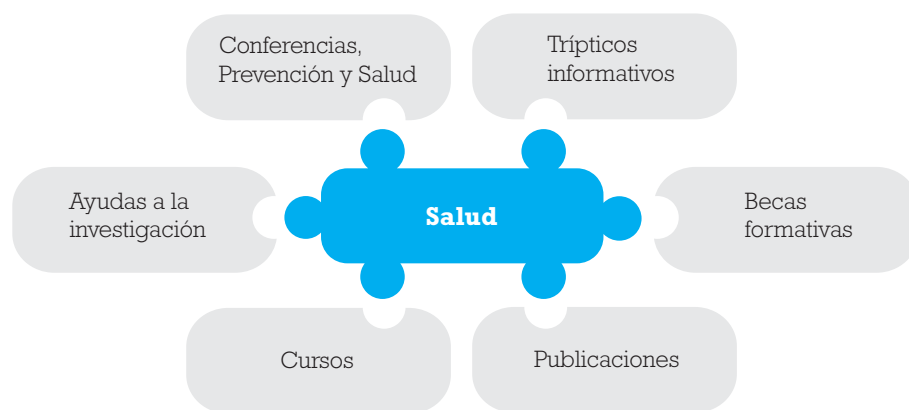
Programa de acción de la Fundación Mutua Madrileña

Salud

20

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad



Durante 2009, la Fundación Mutua Madrileña, en colaboración con Aresa, la aseguradora de salud del Grupo Mutua, ha iniciado una campaña de prevención y cuidado de la salud especialmente dirigida a los asegurados de Mutua Madrileña. Entre las iniciativas desarrolladas destacan:

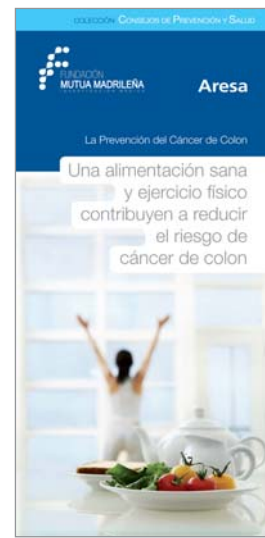
1.1 Ciclo de conferencias y mesas redondas.

Dentro de este objetivo de prevención, la Fundación Mutua puso en marcha en 2009 un ciclo de conferencias y mesas redondas sobre temas relevantes y de gran impacto social relacionados con la salud y a los que asistieron más de 2.000 mutualistas.

Los asistentes toman parte activa de este ciclo, ya que tras las ponencias tienen la oportunidad de preguntar a los especialistas invitados, cualquier duda o preocupación que tengan relacionadas con el tema que se ha tratado.

Los encuentros celebrados en 2009, con una clara orientación divulgativa, han sido las siguientes:

- **¿Se puede prevenir el Alzheimer?** Celebrada el 21 de abril, despertó un gran interés entre los mutualistas, ya que cada día afecta a un mayor número de familias. La conferencia contó con la intervención de algunos de los neurólogos más destacados sobre esta especialidad: el Dr. Ventura Acciones, Jefe del Servicio de Neurología del Sanatorio de Nuestra Sra. del Rosario de Madrid; el Dr. Rafael Arroyo, Jefe del Servicio de Neurología del Hospital Quirón de Madrid y la Dra. Marta Ochoa, Coordinadora del Servicio de Neurología del Grupo Hospitales de Madrid.
- **La salud cardiovascular: un reto para el siglo XXI.** Impartida el 11 de mayo por el Dr. Valentín Fuster, Presidente de la Federación Mundial del corazón y Director del Instituto Cardiovascular del Hospital Mount Sinai



de Nueva York, esta conferencia contó con una gran acogida entre los mutualistas. El Dr. Fuster realizó un repaso general sobre la importancia de llevar una alimentación sana, hacer ejercicio y mantener una actitud "relajada" ante los problemas de la vida para prevenir los problemas cardiovasculares y, como en todas las conferencias, los mutualistas asistentes pudieron plantearle a este eminente especialista, Premio Príncipe de Asturias, las preguntas que desearon.

- **La Gripe A: situación actual, prevención y tratamiento:** El 24 de septiembre, distintos especialistas en la materia, realizaron una exposición sobre la realidad de la epidemia, las medidas de prevención y su tratamiento, con el objetivo de tranquilizar a la opinión pública sobre los efectos y recorrido de la pandemia, dada la gran atención mediática que generó. Se contó con la participación de la Dra. Pajares, Coordinadora de la Unidad de Diagnóstico y Tratamiento de la Gripe A del grupo Hospitales de Madrid, el Dr. González, Coordinador del Servicio de Medicina Interna del Rosario de Madrid, el Dr. Raposo, Subdirector general del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid y el Dr. Obispo, de Mutua Madrileña.

- **Nuevos tratamientos del dolor.** Celebrada el 19 de noviembre, los doctores López Timoneda, Jefe del Servicio de Anestesiología y de la Unidad de Dolor del Hospital Clínico San Carlos de Madrid; el Dr. Fernando Marco, Catedrático de Cirugía Ortopédica y Traumatología de la Universidad Complutense de Madrid y el Dr. Ventura Anciones, Jefe de Neurología del Hospital de la Zarzuela de Madrid, profundizaron en los mecanismos que provocan el dolor y abordaron las nuevas formas existentes de tratarlo en sus diferentes orígenes y facetas.

1.2 Colección Prevención y Salud (trípticos informativos)

La Fundación Mutua Madrileña, en colaboración con Aresa, ha puesto en marcha una colección de trípticos, que distribuye a los mutualistas, tanto en formato papel como electrónico, cuyo objetivo es divulgar aspectos destacados de la prevención y cuidado de salud sobre temas de actualidad y gran repercusión social. Las materias tratadas en 2009 han sido las siguientes:

- **Cómo prevenir el cáncer de colon:** Consejos elaborados por el Profesor Hernán Cortés-Funes, Jefe del Servicio de Oncología del Hospital Universitario Doce de octubre del Madrid, coincidiendo con el Día Mundial contra el cáncer de colon.

- **Cómo prevenir el cáncer de mama:** recomendaciones básicas elaboradas también por el Dr. Cortés-Funes para identificar los factores de riesgo de padecer cáncer de mama y detectarlos a tiempo para paliar los efectos de la enfermedad.

Acuerdo con la Fundación para la Diabetes

Por otro lado, como parte de sus actividades relacionadas con la prevención y la salud, la Fundación Mutua Madrileña inició durante 2009 una colaboración con la Fundación para la Diabetes con el fin de promover y apoyar la prevención del riesgo de desarrollar Diabetes Tipo 2.

En España existen aproximadamente tres millones de personas con diabetes y el número se duplicará en los próximos 20 años. La Diabetes Tipo 2 representa el 90% de los casos y la evidencia clínica demuestra que es posible evitar o retrasar su aparición cuando se actúa sobre factores de riesgo modificables.

Como parte del convenio, la Fundación Mutua Madrileña pone a disposición de los mutualistas, a través de su web, el cuestionario Findrisk, que ha demostrado su eficacia para detectar el riesgo de padecer diabetes en la

población de distintos países europeos. Así, respondiendo a una serie de preguntas sobre hábitos de vida, la persona que lo cumplimenta puede conocer su predisposición a desarrollar la enfermedad y actuar en consecuencia gracias a los consejos que la propia aplicación informática proporciona.

1.3 Ayudas a la investigación médica

Para contribuir al desarrollo de la investigación médica en España, la Fundación Mutua Madrileña realiza de forma anual una convocatoria de ayudas a la investigación en el área de la salud que cuenta con un gran reconocimiento dentro de la comunidad científica nacional.

El objetivo de los estudios de investigación patrocinados por nuestra fundación es mejorar el diagnóstico y tratamiento de muchas de las enfermedades que presentan los pacientes que habitualmente son atendidos en los centros de salud, contribuyendo así al avance general de la medicina y de la práctica clínica diaria.

En 2009 se han cumplido con éxito seis años desde la puesta en marcha de la primera convocatoria de ayudas. Desde su lanzamiento en 2004, el

El compromiso de la investigación en cifras:

	2009	Acumulado
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN		
Importe	2.061.569	41.236.866
PREMIOS		
Importe	6.000	77.000
BECAS		
Importe	86.000	626.000
CURSOS		
	713.525	4.848.312
		46.788.178

número de proyectos de investigación desarrollados con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña asciende a 853 realizados en 114 centros de España diferentes. El importe total financiado bajo este epígrafe asciende a 41.236.866 euros.

La progresión en el número de solicitudes presentadas desde su lanzamiento en 2004 ha sido exponencial, poniendo de manifiesto el importante papel que juega la Fundación Mutua Madrileña en el mundo científico y el reconocimiento y difusión que ha alcanzado su programa de ayudas entre el personal científico.

Así, si a la primera convocatoria en 2004 concurrieron 170 proyectos, la cifra se ha elevado hasta 1.067 solicitudes en 2009, lo que supone un crecimiento del 628% en tan sólo seis años.

Áreas prioritarias: Oncología, Trasplantes y Traumatología

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: oncología, trasplante de órganos y traumatología, por la importante relación que tiene esta última con la siniestralidad vial.

De acuerdo a los Estatutos de la Fundación Mutua Madrileña, el estudio y selección de las solicitudes que se reciben en cada convocatoria se lleva a cabo por parte del Consejo Rector de Investigación, órgano asesor integrado por 15 personalidades del más alto y cualificado nivel científico tanto en el ámbito nacional como internacional, lo que garantiza el máximo rigor y objetividad del proceso.

Entre los criterios valorados para la selección de trabajos se encuentran 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.

Una vez aprobadas por el Consejo Rector, las solicitudes son elevadas al Patronato de la Fundación Mutua Madrileña para su aprobación definitiva. La duración de los proyectos de investigación sujetos a financiación varía entre un mínimo de un año y un máximo de tres.

Proyectos realizados con la colaboración de la Fundación Mutua Madrileña

Así, entre los proyectos que la Fundación Mutua Madrileña ha colaborado en algunas de sus anteriores ediciones cabe mencionar los desarrollados en el campo de la **investigación en la lucha contra el cáncer**. Entre ellos, por ejemplo, el llevado a cabo por el equipo del Dr. Eduardo Moreno Lampaya, científico del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas que, bajo el título "El papel de la supercompetición celular en el cáncer", analiza el mecanismo biológico por el que las células cancerosas prosperan en las etapas pretumorales, lo que permite identificar etapas muy tempranas de cáncer y acelerar su tratamiento.

También en el campo de la lucha contra el cáncer cabe mencionar el Proyecto desarrollado por la Dra. Cepeda que ha contribuido a determinar concretamente la extensión de una lesión mamaria para hacer posible extirpar la lesión y el tejido afectado de forma conservadora y con eficacia oncológica.

En el área de **trasplantes y cardiología**, la Fundación Mutua Madrileña ha colaborado en un ensayo clínico con células madre dirigido a pacientes que padecen una insuficiencia cardiaca grave. El proyecto, desarrollado por equipo del Dr. Moris de la Tassa, del Hospital Central de Asturias, podría

plantarse como una alternativa al trasplante de corazón. La investigación se basa en el implante en el corazón células madre del propio paciente extraídas de su médula ósea. Esta nueva vía se basa en la capacidad del músculo cardíaco de regenerarse después de sufrir una lesión. En este caso, se ha averiguado que las células madre tienen la capacidad de convertirse en células de corazón, hígado y órganos variados.

La Fundación Mutua Madrileña también ha colaborado con los estudios realizados por el grupo del científico Daniel Bachiller, que pertenece al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Su trabajo, que cuenta también con el respaldo del Ministerio de Ciencia e Innovación, **investiga con células madres posibles tratamiento para la curación de enfermedades genéticas**. Su equipo está volcado en la curación de la fibrosis quística, una patología hereditaria y degenerativa para la que actualmente no existe tratamiento. Dentro de las enfermedades clasificadas como 'raras', es la más frecuente. La tecnología que emplea Bachiller es puntera a nivel mundial y cuenta con una ventaja adicional ya que no se basa en el uso de células madres embrionarias

- [VI Convocatoria de Ayudas a la Investigación. Edición 2009](#)

La VI Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Investigación celebrado el pasado año ha contado, al igual que en ocasiones anteriores, con una excelente acogida por parte de la comunidad científica. A esta edición 2009 se han presentado 1.067 proyectos de grupos de investigación de toda España.

Las materias de estudio abarcan todas las especialidades, si bien los trabajos relacionados con la oncología, neurología, trasplantes, traumatología y la investigación genética son los más numerosos.

Realizada la primera fase de la selección, el Consejo Rector elevó su propuesta al Patronato de la Fundación Mutua Madrileña que, en reunión de fecha 24 de junio de 2009, acordó la financiación de **73 proyectos de investigación por un importe total financiado de 2.061.569 euros**.

De entre todos los proyectos seleccionados destaca el fuerte apoyo que la Fundación realiza a favor de la lucha contra el cáncer, ya que en esta edición se han destinado 266.500 euros a la financiación de 10 proyectos vinculados directamente a la **investigación oncológica**.

Otro ámbito de actuación en el que la Fundación Mutua Madrileña está muy presente es el de la **neurología**, un campo en la que la investigación médica realizada en España ha permitido grandes avances en la detección y prevención de enfermedades neurodegenerativas y su tratamiento.

El importe total destinado en 2009 a apoyar proyectos de investigación vinculados directamente a la neurología ha sido de **228.050 euros**, con un total de 5 proyectos seleccionados, entre los que destaca el desarrollado por el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo bajo el título "Movilización de precursores neurales en el contexto inflamatorio de la lesión medular.

Otra de los campos de investigación también destacable es el del **trasplante de órganos** especialidad en la que España ha logrado convertirse en un referente europeo, gracias al apoyo de la iniciativa privada, en la que la Fundación Mutua Madrileña ha tenido un protagonismo destacado en los últimos años. En 2009, nuestra Fundación ha destinado 96.400 euros para financiar tres proyectos de investigación relacionados con la mejora de esta práctica médica.

Además de las disciplinas anteriormente mencionadas, se encuentran algunas de enorme interés científico como son la inmunología, genética, biología molecular, anatomía patoló-

gica, aparato digestivo, cardiología, traumatología, enfermedades infecciosas, oftalmología, endocrinología, nefrología, pediatría y reumatología.

Resumen de la Convocatoria de Ayudas Investigación 2009

Disciplina. N° de Proyectos. Importe total

25

Informe de RSC 2009

Oncología

10 proyectos
266.500€

Neurología

5 proyectos
228.050€

Trasplante de órganos

3 proyectos
96.400€

Aparato digestivo

8 proyectos
312.857€

Genética

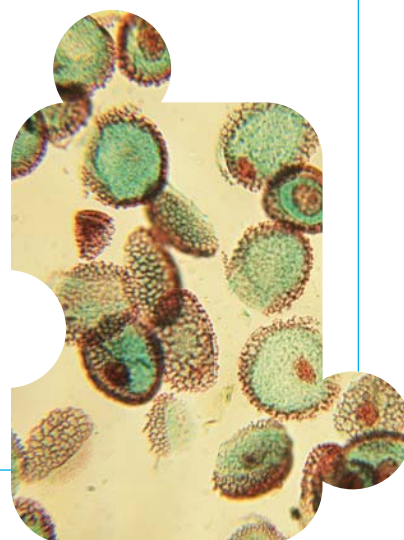
1 proyecto
35.000€

Otras disciplinas

46 proyectos
1.122.762€

TOTAL

73 proyectos
2.061.569€



Algunos programas de investigación patrocinados

Tratamiento de lesiones neurológicas

Diferenciación de células madre adultas mesenquimales hacia células nerviosas

Proyecto del Dr. Vaquero Crespo, del Hospital Puerta de Hierro

La Fundación Mutua Madrileña ha contribuido a la línea de investigación del grupo del Dr. Vaquero dirigida a estudiar las posibilidades terapéuticas de las células madre adultas en lesiones neurológicas. El trabajo realizado en este campo en el Hospital Universitario Puerta de Hierro ha permitido comprobar que las células estromales de médula ósea son capaces de transdiferenciarse hacia neuronas y astrocitos como respuesta a factores solubles liberados localmente por células gliales adultas, lo que plantea su empleo en protocolos de terapia celular, sin necesidad de una manipulación "in vitro" previa a su administración intratecal.



Tratamiento de lesiones medulares

Un complejo patentado de ácido graso Omega 9 promueve la recuperación después de la lesión medular

Proyecto desarrollado por el Grupo Función Sensitivomotora, SESCAM y la Fundación para la Investigación e Integración, Hospital Nacional de Paraplégicos

Aproximadamente 300.000 personas en Europa padecen una lesión medular (LM), la mayoría de ellos con síntomas devastadores como la parálisis, el dolor neuropático o la espasticidad. Aunque actualmente no existe un tratamiento clínico eficaz, gracias al apoyo de la Fundación Mutua Madrileña, los resultados experimentales obtenidos por el Grupo Función Sensitivomotora dirigido por el Dr. Julian Taylor apoyan la idea de que un complejo patentado de Omega 9 promueve la recuperación después de la lesión medular incompleta en roedores. El grupo ha observado que la aplicación de este complejo potencia la recuperación motriz espontánea y reduce el desarrollo de síntomas perjudiciales como el dolor neuropático y la espasticidad. Debido a sus propiedades de seguridad y tolerabilidad el medicamento tiene una alta posibilidad de traslación a la clínica, aunque es necesario profundizar en el modo óptimo para su administración.



Tratamiento de la obesidad mórbida

Genes alterados en la obesidad mórbida

Proyecto desarrollado por la Dra. Obregón

La obesidad se ha convertido en una epidemia a nivel mundial. Existe un gran desconocimiento de las causas de la obesidad y disponemos de pocos fármacos que nos ayuden a combatir esta patología. La Fundación Medica Madrileña ha colaborado durante 3 años en la financiación de un estudio sobre los genes alterados en la obesidad usando técnicas de exploración genómica (microarrays). El estudio se llevó a cabo en el Instituto de Investigaciones Biomédicas de Madrid (CSIC-UAM), en colaboración con los Hospitales Clínico "San Carlos" y La Paz, que proporcionaron muestras de pacientes con obesidad. El grupo de la Dra. Obregón, pertenece al CIBER de Obesidad y Nutrición (CIBEROBN). Se han podido identificar las principales rutas metabólicas afectadas en obesidad (insulina, lípidos) y se han encontrado muchos genes nuevos, no previamente identificados en obesidad que podrían ser dianas de intervención terapéutica.



CASO PRÁCTICO:

Patologías hepáticas y estrés oxidativo: heterogeneidad tisular de diferentes sistemas antioxidantes

Investigador principal: María José Pérez García

En este estudio se ha caracterizado la heterogeneidad de los sistemas de transporte de los antioxidantes glutatión y vitamina C (ácido ascórbico) en el sistema hepático, en relación con las alteraciones del balance antioxidante/pro-oxidante en situaciones que afectan a la heterogeneidad celular y tisular tanto en condiciones normales como patológicas. La implicación del estrés oxidativo en los mecanismos de acción de las enfermedades hepáticas crónicas, entre las que se incluyen la colestasis, la enfermedad alcohólica del hígado, las hepatitis víricas y las esteatohepatitis, hace que los resultados obtenidos sean de importante utilidad en la búsqueda de nuevas estrategias terapéuticas para su tratamiento.

El hígado posee diferentes sistemas antioxidantes, como el glutatión o la vitamina C, para mantener los niveles de radicales libres dentro de límites aceptables. Desequilibrios entre pro-oxidantes y antioxidantes dan lugar a estrés oxidativo, evento importante en la etiopatogenia de muchas enfermedades hepáticas. Las proteínas exportadoras de glutatión son claves en la modulación de la potencialidad antioxidante entre distintas regiones hepáticas. Miembros de la familia de polipéptidos transportadores de aniones orgánicos (OATPs) participan en su transporte. En cuanto a la vitamina C, no puede ser sintetizada por los humanos, por lo que ha de obtenerse de la dieta, y es transportada por proteínas transportadoras de vitamina C dependientes de sodio (SVCTs).

El análisis realizado en modelos experimentales de tejido hepático embrionario o adulto de rata, así como en biopsias de pacientes con enfermedades hepáticas, ha demostrado que en situaciones de estrés oxidativo causado por acumulación de ácidos biliares, bilirrubina o hierro en hígado (colestasis, hemocromatosis), se producen aumentos de la expresión de los transportadores de vitamina C (SVCTs), que sin embargo no se observan en hepatopatías alcohólicas. Se trata probablemente de una respuesta de defensa frente al estrés oxidativo que favorece la reparación del tejido dañado. La administración de compuestos de reconocida capacidad antioxidante como la melatonina, la silimarina o el ácido ursodesoxicólico proporciona un efecto

protector antioxidante directo. Adicionalmente, la melatonina y el ácido ursodesoxicólico incrementan la expresión de componentes de la defensa antioxidante, como los SVCTs (datos representativos en figura 4 adjunta). Ello presenta interesantes implicaciones clínicas respecto al uso de estos compuestos en el tratamiento de patologías hepáticas.

También se han estudiado los mecanismos a través de los que se lleva a cabo el transporte del glutatión por distintas isoformas de la familia OATP, presentes en el hígado humano. Así se ha demostrado que algunos OATPs están muy expresados en hígado, incluso en enfermedades hepáticas colestáticas, y transportan ácidos biliares con mecanismos de acción diferentes (datos representativos en figura 11 adjunta). Algunas isoformas se implicarían en procesos de captación, mientras que otras participan en la expulsión de aniones orgánicos mediante co-transporte con glutatión, como ruta normal de exportación de metabolitos producidos por los hepatocitos, previniendo su acumulación intracelular. La capacidad de transporte de glutatión de los OATPs se ve afectada por alteraciones indirectas del pH intracelular o extracelular. De modo análogo podría verse afectada la eficacia de captación de fármacos en regiones hepáticas dañadas donde el pH puede alterarse.



Equipo Dra. María José Pérez García

CASO PRÁCTICO:

Cribado de la retinopatía de la prematuridad.
Evaluación de un sistema telemédico de retinopatía frente a oftalmoscopia indirecta

Investigador principal:
Pilar Tejada Palacios

Cribado de la retinopatía de la prematuridad

La retinopatía de la prematuridad (ROP) es una alteración retiniana de los recién nacidos prematuros de bajo peso, capaz de provocar ceguera en un porcentaje pequeño pero significativo de ellos. Estudios multicéntricos demostraron el beneficio del tratamiento con crioterapia y posteriormente láser, en la disminución de ceguera. Por ello parece obligada la instauración de programas de cribado de la ROP en los centros que atienden niños prematuros, para detectar aquellos casos de ROP susceptibles de ser tratados.

Las normas clínicas exigen en la actualidad exploraciones retinianas pautadas meticulosamente, de los recién nacidos con riesgo de ROP, por un oftalmólogo experto en el examen del fondo de ojo de los prematuros, para reducir al mínimo su riesgo de pérdida visual. Hasta ahora, el método gold estándar para la exploración del fondo de ojo del niño prematuro, es la oftalmoscopia binocular.

Datos revelados por las encuestas sanitarias llevadas a cabo por nuestro grupo en el marco de este proyecto, y destinadas a los centros públicos y privados de nuestro país que atienden a < 1500 g, vinieron a confirmar ciertas desviaciones de la práctica clínica. Casi de forma unánime, los oftalmólogos consultados creen de utilidad la aplicación de la telemedicina en este campo, ya que no siempre es posible contar con un oftalmólogo experto en esta patología, sobretodo en centros pequeños con escaso número de prematuros.

El retinógrafo digital RetCam permite obtener imágenes del fondo de ojo de los prematuros por personal entrenado que no necesariamente tiene que ser un oftalmólogo. Estas imágenes pueden ser almacenadas, comparadas en el tiempo y enviadas por red para ser estudiadas por un oftalmólogo con experiencia en ROP, evitando así, retrasos en el diagnóstico y tratamiento.

El objetivo de nuestro trabajo es estimar el rendimiento diagnóstico de la exploración con RetCam frente a oftalmoscopia indirecta para la identificación de distintos grados de ROP y de los casos tributarios de confirmación diagnóstica o traslado en caso de no disponer de oftalmólogo experto en ROP.

Tanto la sensibilidad como la especificidad, los valores predictivos y los cocientes de probabilidad han demostrado la utilidad de la RetCam en el diagnóstico de la ROP susceptible de ser tratada y de la ROP que requiere un seguimiento estricto.

La exploración habitual del fondo de ojo con oftalmoscopio binocular se ha comprobado que es estresante y dolorosa para el bebé. Las experiencias dolorosas han demostrado alteraciones en el desarrollo cerebral de estos niños. Dado los múltiples procedimientos dolorosos a los que se ven sometidos, se debería intentar disminuir en lo posible el dolor durante los distintos procedimientos.

Por ello uno de los objetivos del estudio incluye la descripción de los posibles efectos adversos de la exploración oftalmológica para el cribado de la ROP realizado mediante el oftalmoscopio binocular y mediante la RetCam, usando escalas de dolor para su valoración.

La exploración con RetCam ha resultado en nuestro estudio, menos dolorosa para el bebé inmediatamente tras la exploración, pero no se encuentran diferencias a la hora ni a las 24 horas de la exploración. Tras la validación de la técnica de exploración con RetCam como una alternativa segura para el cribado de la ROP, se abren las puertas a la telemedicina en esta patología.



Equipo Dra. Pilar Tejada

1.4 Premios a la Investigación Médica

El objetivo de los premios concedidos por la Fundación Mutua Madrileña es reconocer la labor y el esfuerzo desarrollado por profesionales médicos, tras un largo trabajo científico, apoyando económicamente el desarrollo de la investigación.

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 órgano, oncología y cualquier otro relacionado con las ciencias médicas.

Los destinatarios de los premios son doctores en medicina, de cualquier especialidad médica o quirúrgica y nacionalidad española. A lo largo de los años que llevan convocándose estos galardones, el número de candidatos ha ascendido a 165 profesionales y el importe total concedido ha sido de 77.000 euros.

En su edición 2009, el número de candidaturas presentadas se ha elevado a 18. En esta ocasión, la Fundación Mutua Madrileña ha concedido dos premios con una dotación económica de 3.000 euros cada uno al mejor tra-

bajo de investigación publicado en revistas nacionales o internacionales durante el año 2008.

Tras la evaluación de propuestas por parte del Consejo Rector de la Fundación y posterior ratificación por parte del Patronato, los trabajos galardonados en esta edición han sido:

- “Germline allele-specific expression of TGFBR1 confers an increased risk of colorectal cancer” desarrollado por la Dra. D^a. Laura Valle Velasco del Hospital Universitario de Granada.

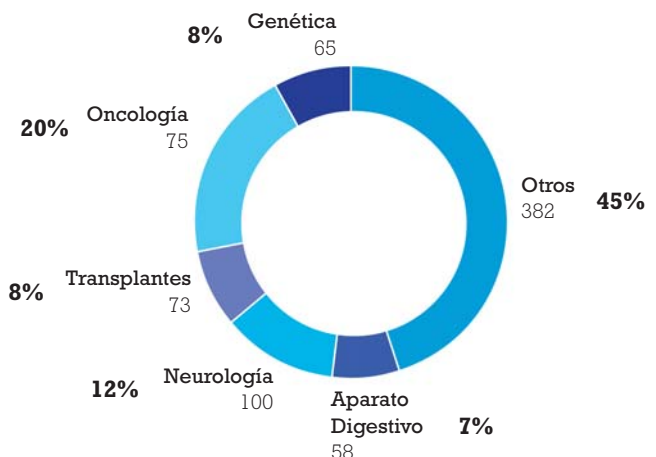
Publicado en la prestigiosa revista Science, 321, 1361 septiembre 2008 (factor impacto 26,37).

- “Molecular Basis of Xeroderma Pigmentosum Group C DNA Recognition by Engineered Meganucleases” del Dr. D. Guillermo Montoya Blanco, Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas. Publicado en la revista Nature, Volumen 456 Noviembre 2008 (factor impacto 29).

**Más de 165
candidatos**

**77.000 euros
concedidos en
premios**

Proyectos de investigación aprobados (Últimas 6 convocatorias)



- VI Convocatoria de becas para la realización de tesis doctorales médicas. Edición 2009

En su edición de 2009, la Fundación ha concedido 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 ha ascendido a 15.000 euros.

Los tres estudios seleccionados están vinculados a la lucha contra el cáncer y las temáticas desarrolladas son:

1. Polimorfismos genéticos y psoriasis. Estudio farmacogenético de la respuesta al tratamiento sistémico y contribución de factores genéticos en la predisposición a la enfermedad

Duración de la beca: dos años.

Dra M^a Luisa García Melgares

La psoriasis es la enfermedad cutánea inflamatoria más prevalente en adultos, ya que afecta aproximadamente al 2% de la población española. En su etiología se implican factores ambientales y genéticos no conocidos por completo. En el caso de la psoriasis grave existe una gran variabilidad interindividual en relación a la eficacia y la toxicidad de los diferentes tratamientos disponibles, determinada por factores fisiológicos, ambientales y genéticos. Esta variabilidad ha sido investigada en estudios farmacogenéticos realizados sobre pacientes afectados de otras enfermedades inflamatorias como la artritis reumatoide, en los cuales se evalúa la correlación entre el efecto clínico de ciertos tratamientos y determinados polimorfismos genéticos, pero en la psoriasis los estudios son muy escasos, y los resultados son dispares.

2. Validación de la Dermatoscopia como técnica diagnóstica en el estudio de Queratosis Actínicas

Duración de la beca: un año.

Dra. María Huertas Brogueras

Las queratosis actínicas son áreas consideradas lesiones premalignas con potencial transformación a carcinomas epidermoides. Incluso para algunos autores son ya carcinomas epidermoides incipientes. Su diagnóstico clínico resulta en ocasiones complicado por su semejanza con otras neoplasias. El riesgo de malignización de las queratosis actínicas se estima que varía de un 0,1% a un 10%. Además, el riesgo acumulado de desarrollar un carcinoma epidermoide en pacientes con múltiples queratosis actínicas, sobre una de ellas o de novo, es del 14% a los 5 años. Teniendo en cuenta que estas lesiones pueden progresar a la destrucción local de la zona en la que se encuentran, habitualmente zonas fotoexpuestas como la cara, e incluso pueden dar lugar a la aparición de metástasis, es importante el diagnóstico precoz y tratamiento de las mismas para reducir su morbilidad y mortalidad.

3. Marcadores inflamatorios en la insuficiencia cardíaca aguda

Duración de la beca: dos años.

Dr. Ignacio José Sánchez Lázaro

La insuficiencia cardíaca constituye una de las patologías con más aumento de su incidencia y prevalencia en los últimos años. Este aumento se prevé igualmente para el futuro más próximo. Los principales determinantes de insuficiencia cardíaca en nuestra población son la cardiopatía isquémica, la hipertensiva y algo más alejada en importancia, la miocardiopatía dilatada idiopática. Desde hace tiempo se considera que la fisiopatología de la insuficiencia cardíaca es más compleja que un simple fallo de bomba. De este modo se ha constatado que numerosos marcadores inflamatorios se encuentran significativamente elevados en la insuficiencia cardíaca respecto a otros grupos controles. Así pues, el estudio de la inflamación y de la coagulación en la insuficiencia cardíaca constituye un campo atractivo desde el punto de vista científico y de utilidad en el manejo clínico de estos pacientes.

- [Becas para la ampliación de estudios médicos en el extranjero.](#)
Edición 2009

La Fundación Mutua Madrileña ha concedido 11 becas para la ampliación de estudios en el extranjero de profesionales médicos en su edición de Becas 2009. La duración de las mismas varía entre dos 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 a esta edición ha sido de 63, un 50% más que el año anterior, lo que pone de manifiesto el creciente reconocimiento con el que cuentan estas becas entre los profesionales del mundo científico.

Dentro de la diversidad de becas concedidas, cabe destacar dos aspectos fundamentales:

- La calidad y prestigio de los centros seleccionados por los solicitantes para ampliar y perfeccionar los conocimientos de sus especialidades.
- La importancia de la formación continuada de los profesionales de la medicina y el esfuerzo que requiere abandonar durante un periodo más o menos largo de tiempo sus trabajos y entorno social y familiar en aras a completar su formación profesional.

La variedad de disciplinas de estudio recogidas en las becas así como los centros universitarios de destino es amplia.

**10 becas concedidas
para ampliación de
estudios médicos**

**Más de 600.000
euros en seis
convocatorias**

VI Convocatoria de becas para ampliación de estudios médicos en el extranjero

Disciplina	Lugar de estudio	Importe
Cardiología: Estudio de las últimas técnicas sobre la agregación y activación plaquetaria en síndromes coronarios agudos y aprendizaje de las últimas y más novedosas técnicas en diagnóstico intracoronario.	Department of Medicine, Division of Cardiology (University of Florida). Shands Jacksonville Cardiovascular Center, Florida (USA)	5.000
Aparato Digestivo: Tratamiento intensivo del fallo hepático agudo	Liver Intensive Care Unit. King's College Hospital, Denmark Hill, Londres Se5 9rs (Reino Unido)	5.000
Trasplante: Ampliación de estudios en el trasplante hepático y multivisceral.	Department of Surgery. Miami Transplant Institute (University of Miami Miller School of Medicine) (USA)	4.000
Trasplante: Complicaciones quirúrgicas del trasplante hepático e intestinal en niños	Transplant Department. Queen Elizabeth Hospital (Reino Unido)	15.000
Cirugía General y Aparato Digestivo: Tratamiento y manejo del paciente politraumatizado en un hospital especializado	University of Miami Miller's School of Medicine (USA)	5.000
Pediatría/ Neonatología: Ventilación no invasiva en el manejo del distrés respiratorio del recién nacido prematuro	Intensive Care Unit. Karolinska University Hospital (Suecia)	5.000
Anatomía Patológica: Ampliación de estudios en Patología Pediátrica	Department of Cellular Pathology. Bart and the London NHS Trust (Reino Unido)	4.000
Urología: Cirugía Robótica y Oncología Urológica.	Urology. Memorial Sloan Kettering Cancer Center (USA)	5.000
Hematología y Hemoterapia: Investigación preclínica de la línea celular nk-khyg-1 como nuevo agente terapéutico para pacientes con leucemia mieloide aguda refractaria.	Division of Hematology, Cell Therapy Program. Princess Margaret Hospital/Ontario Cancer Institute (Canadá)	15.000
Oftalmología: Avances en cirugía vitreoretiniana.	St Paul's Eye Unit, Ophthalmology. Royal Liverpool University Hospital (Reino Unido)	8.000

1.5 Cursos

La Fundación Mutua Madrileña ha desarrollado una importante actividad formativa durante el ejercicio 2009, con la celebración de 10 cursos de diversas especialidades médicas, que han beneficiado a más 3.000 profesionales de la medicina y que ha contado con la asistencia de reconocidos expertos en las distintas materias abordadas.

I Jornada Inteligencia Emocional en el Ámbito de la Salud

Fecha de celebración: 6 y 7 febrero de 2009

Directores: Rafael Enríquez de Salamanca y Pablo Fernández Berrocal

Nº de asistentes: 425

La Inteligencia Emocional es la habilidad de las personas para percibir, expresar, comprender y manejar de forma adaptativa las emociones propias, así como las de los demás. La Inteligencia Emocional ha mostrado su influencia positiva en ámbitos muy diversos que van desde la salud física y mental hasta el éxito social y profesional.

Desde esta perspectiva, la Fundación Mutua Madrileña patrocinó las I Jornadas de Inteligencia Emocional en el ámbito de la salud, reuniendo a un grupo de investigadores de primer nivel tanto internacionales como nacionales que ilustraron la utilidad de la Inteligencia Emocional en diferentes criterios importantes de la vida personal y profesional como las conductas saludables, prevención de consumo de drogas, la calidad de las relaciones interpersonales, la educación de las emociones o las relaciones positivas en las organizaciones.

En estas jornadas los asistentes, profesionales de sectores muy diversos, aprendieron de forma práctica la relevancia de las habilidades emocionales y sociales en los retos personales y profesionales que el siglo XXI promete.



Internet Course on Surgical Infections

Desde enero de 2008, la Fundación Mutua Madrileña patrocina la realización del primer "Internet Course on Surgical Infections", curso organizado en el seno de la prestigiosa European Society for Surgical Research (ESSR) y dirigido por el Profesor Miguel Caínzos, Catedrático de Cirugía de la Universidad de Santiago de Compostela.

El objetivo del curso ha sido ampliar el conocimiento sobre la investigación en las diferentes áreas de la Cirugía, cubriendo los aspectos más importantes de la misma en el inicio del siglo XXI. Dado el éxito de acogida, durante el año 2009 se ha realizado la segunda edición de este curso a la que se le ha añadido nuevos capítulos.

XII Curso de Dermatopatología

Fecha de celebración: 20-21 febrero de 2009

Director: José Luis Rodríguez Peralto,
Miembro del Servicio
de Anatomía Patológica del Hospital
Universitario 12 de Octubre de Madrid



Nº de asistentes: 265

El objetivo de este XII Curso de Dermatología ha sido enfatizar la necesidad de una perfecta correlación clínico-patológica para conseguir diagnósticos objetivos y específicos en beneficio de los pacientes dermatológicos. Todas las actividades del curso, han estado orientadas en conseguir ese objetivo específico.

Dentro del apartado "Claves diagnósticas" se expusieron datos microscópicos llamativos que constituyen pistas importantes para aproximarse a diagnósticos histopatológicos concretos. El objetivo es entrenar a los asistentes a practicar este método diagnóstico "sherlockiano" que propusieron hace ya casi 30 años A.B.Ackerman y E. Wilson Jones. Este año, esta presentación de claves ha estado dedicada al recuerdo de A.B. Ackerman, uno de los investigadores más relevantes en la patología cutánea de los últimos años, fallecido el 5 de Diciembre de 2008.

Por otro lado, se presentaron las últimas novedades en el reconocimiento de enfermedades melanocíticas benignas y los avances aparecidos para diferenciarlas de las malignas. Así mismo, se comentó el impacto de las infecciones virales en la patología cutánea y sus posibles tratamientos.

V Curso de Oncología para Atención Primaria

Fecha de celebración: 23-25 febrero de 2009

Director: Hernán Cortés-Funes
Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital
Universitario 12 de Octubre de Madrid

Nº de asistentes: 200



En 2009 se ha celebrado la quinta edición del curso de Oncología Médica para especialistas en Atención Primaria. El objetivo principal del Curso consistió en actualizar los conocimientos existentes en la problemática diaria que gira en torno a la atención a pacientes oncológicos, cada vez más frecuentes en el trabajo diario del médico de Atención Primaria. Así, durante las sesiones científicas se logró dar una visión realista de actualidad de las distintas patologías oncológicas y, al mismo tiempo, facilitar el trabajo de los médicos que tienen un primer contacto con el paciente con cáncer para su manejo coordinado dentro del área del hospital. En este sentido, este curso constituye un avance importante para que el paciente diagnosticado en Atención Primaria sea rápidamente orientado hacia el hospital, una vez estudiado correctamente en Atención Primaria. Asimismo, este curso está orientado a favorecer que si el paciente ha agotado las posibilidades terapéuticas activas del hospital, pueda continuar siendo atendido bajo el control de su médico de cabecera, a través de un programa coordinado de cuidados paliativos.

Mejora del conocimiento y la metodología en la donación de órganos. DOPKI

Fecha de celebración: 24 de marzo de 2009

Director: Rafael Matesanz Acedos. Director de la ONT

Nº de asistentes: 125

Los objetivos generales del Proyecto DOPKI (Improving the Knowledge and Practices in Organ Donation) han sido mejorar el conocimiento y la metodología determinantes en el potencial de donación y definir los límites en la seguridad y calidad del proceso que conducían al desarrollo de acciones aplicables para la mejora de las tasas de donación de órganos. Dicho proyecto ha tenido una vigencia de tres años, estaba dividido en siete áreas de trabajo, cada una con un objetivo y duración distintos, y en él han participado trece organizaciones de trasplantes de 16 países europeos.

Durante el evento organizado por la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), el Ministerio de Sanidad y Política Social y la Fundación Mutua Madrileña, se presentaron los objetivos del proyecto, la metodología de trabajo utilizada, los resultados de cada una de las áreas de trabajo, las respuestas a los objetivos concretos y la difusión y conclusiones del proyecto.

El proyecto Dopki ha demostrado la necesidad de que la Unión Europea promueva la utilización de una terminología común, desarrolle una recogida sistemática de información para comparar la actividad de donación y trasplante y promueva el desarrollo de programas de calidad en el proceso de donación que estén basados en una terminología y una metodología comunes.



II Jornada de Enfermería en Cuidados del Enfermo Oncológico

Fecha de celebración: 5 de mayo de 2009

Director: Hernán Cortés-Funes

Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid

Nº de asistentes: 200

Dentro del marco de las dos últimas ediciones de los Cursos de Oncología Médica para Atención Primaria, se han desarrollado iniciativas similares en el ámbito de los profesionales de enfermería. Así, en 2009 se ha celebrado la segunda edición del curso Jornadas de Enfermería en del Enfermo Oncológico en Atención Primaria.

En esta segunda jornada, al igual que en la primera que se realizó hace dos años, el objetivo ha sido dar una visión realista de la problemática de las distintas patologías oncológicas y, al mismo tiempo, facilitar el trabajo a los servicios de enfermería que colaboran con los médicos que establecen el primer contacto con el paciente con cáncer para su manejo coordinado dentro del área del hospital. Cuando el paciente ha agotado las posibilidades terapéuticas activas en el hospital puede continuar siendo atendido bajo el control de su médico de cabecera, a través de un programa coordinado de cuidados paliativos. En todo este proceso es de gran relevancia el papel de los servicios de enfermería con formación oncológica.



XXXII Curso Internacional de Actualización en Cirugía

Fecha de celebración: 25- 30 mayo de 2009

Director: Prof. Enrique Moreno González, Jefe del Servicio de Cirugía General, Aparato Digestivo y Trasplante de Órganos Abdominales del Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid

Nº de asistentes: 550

Expertos de toda España y del resto del mundo se reunieron en Madrid para celebrar el XXXII Curso Internacional de Actualización en Cirugía y actualizar sus conocimientos sobre los últimos avances relativos al tratamiento y técnicas quirúrgicas de enfermedades del hígado, páncreas, vía biliar, mama, pared abdominal y trasplante de órganos abdominales.

Estos cursos suponen un referente para descubrir el desarrollo de la especialidad y favorecen el intercambio de conocimientos. Un nutrido grupo de profesionales de reconocido prestigio, no sólo del ámbito nacional sino también internacional, asistieron a las sesiones del Curso. Las ponencias fueron impartidas por expertos de todo el mundo venidos de EE.UU, Francia Inglaterra, Alemania, Argentina, China, un total de 46 profesores que presentaron los últimos avances en esta especialidad.

Breast Cancer Conference

Fecha de celebración: 24-26 de junio de 2009

Director: Hernán Cortés-Funes, Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid

Nº de asistentes: 300

Esta reunión internacional se celebra cada dos años y reúne a los más prestigiosos expertos en el tratamiento del cáncer de mama. En estos diez años se ha convertido en uno de los foros de referencia en el mundo para el estudio de este cáncer.

Al igual que en años anteriores, los objetivos de la reunión estuvieron orientados a la presentación y discusión de los avances más importantes en el estudio y tratamiento del cáncer de mama. La intención ha sido presentar las novedades reales y de utilidad para el oncólogo y demás especialistas, analizando y discutiendo los aspectos de controversia. Entre los temas tratados destacan la genética versus perfil clínico en riesgo de recidiva y decisiones de tratamiento, los nuevos pronósticos de factores de riesgo, las nuevas estrategias para el tratamiento primario, los tumores basales y los nuevos tratamientos sistémicos.

II Jornadas de Emociones y Bienestar

Fecha de celebración: 1-3 de octubre de 2009

Directores del Curso: Rafael Enríquez de Salamanca, Antonio Cano Vindel e Iciar Iruarrizaga

Nº de asistentes: 450

En las II Jornadas Emociones y Bienestar se abordaron diferentes temas relativos a las emociones y el bienestar tanto desde una perspectiva de investigación básica como clínica, desde su evaluación y desde diferentes abordajes terapéuticos, emociones, emociones y salud, estrés laboral, psicopatología de las emociones en la infancia y la adolescencia, trauma, casos clínicos, emociones y calidad de vida en la vejez, emociones, salud y mujer, ansiedad, estrés y depresión en Atención Primaria, maltrato, evaluación e intervención, emociones y calidad de vida en la esquizofrenia, emociones positivas e inteligencia emocional.

La Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés-SEAS es una asociación de carácter nacional, en la que también forman parte miembros de otros países, y que está integrada por psicólogos, médicos, pedagogos, investigadores y profesionales en general, interesados en el estudio de la ansiedad, el estrés y áreas relacionadas.



Cómo Aumentar la Donación en un Entorno Cambiante

Fecha de celebración: 17 de noviembre de 2009

Director: Rafael Matesanz Acedos, Director de la Organización Nacional de Trasplantes
Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid

Nº de asistentes: 125

En la jornada "Como Aumentar la Donación en un Entorno Cambiante" desarrollada y organizada por la Organización Nacionales de Trasplantes (ONT) junto con el Ministerio de Sanidad y Política Social y la Fundación Mutua Madrileña, se presentaron diferentes iniciativas para fomentar el aumento de la donación. Para seguir aumentando la donación en los próximos años es necesario adaptarse a un entorno cambiante.

La implantación de un mayor número de programas de donación en asistolia, el desarrollo del programa español de trasplante renal cruzado, la utilización del método Benchmarking en el proceso de la donación, el establecimiento de iniciativas en la cooperación con las especialidades de Cuidados Intensivos, Neurología y Urgencias y la elaboración de recomendaciones frente a la Gripe A ante donantes y receptores fueron algunas de las iniciativas que se presentaron durante el evento dirigidas a fomentar dicho aumento.



V Curso de Actualización en Patología

Fecha de celebración: 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2009

Directores: Julián Sanz Esponera Catedrático de Anatomía Patológica de la UCM y Jefe de Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Clínico San Carlos de Madrid y Julián Sanz Ortega, Adjunto al Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Clínico San Carlos de Madrid

Nº de asistentes: 450

Curso de formación continuada orientado a médicos especialistas en anatomía patológica, además de médicos de otras especialidades como oncología, cirugía, ginecología o ORL. Se profundizó en las nuevas clasificaciones y consensos en ginecopatología, cabeza y cuello y gastrointestinal, afrontando problemas clinicopatológicos frecuentes como lesiones papilares intraductales de mama, el diagnóstico intraoperatorio de tumores de ovario, pólipos intestinales, tumores de glándulas salivares o algoritmos para el correcto diagnóstico de neoplasias pancreáticas. Patólogos nacionales e internacionales del máximo prestigio se encargaron de traer la información más actualizada y describir las herramientas de patología molecular que pueden ayudarnos en la práctica diaria.



Además, la Fundación Mutua Madrileña ha patrocinado y colaborado con los siguientes cursos:

XXI Reunión Nacional del Capítulo Español de la ISDE

Director: Dr. Seoane González, Jefe de Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo del Hospital Infanta Leonor de Madrid

Fecha: 23 y 24 de Abril 2009

Jornadas organizadas por el Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo del Hospital Infanta Leonor y la Sociedad Internacional de la Cirugía del Esófago, en las que se realizó una puesta al día y actualización en la patología específica de esófago y del estómago. Estas jornadas han sido objeto de acreditación por parte de la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid como por la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

Curso de Reanimación Cardiopulmonar organizado por la Academia de Ciencias e Ingenierías de Lanzarote en el contexto de los XIV Cursos Universitarios de verano en Canarias

Fecha: 20 de Julio 2009

El objetivo del curso ha sido identificar los signos de alarma de una parada cardio-respiratoria aprendiendo la respuesta que debe darse ante ella con el fin de realizar de inmediato las maniobras de reanimación cardiopulmonar y, además, familiarizar a los asistentes con los protocolos actuales.

New Frontiers in Obesity Diagnosis & Management

Director: Dr. Felipe Casanueva Jefe de Servicio de Endocrinología y Nutrición

Fecha: 23 y 24 de Noviembre de 2009

Durante la realización del III Symposium CIBER Fisiopatología de la Obesidad y Nutrición, "Nuevas Fronteras en Obesidad y Nutrición", expertos en el tema tanto a nivel Nacional como Internacional, intercambiaron opiniones de este tema tan relevante en la sociedad actual. Asimismo, destacaron que uno de sus primeros objetivos es conseguir que, tanto la población como los gobiernos, tomen conciencia de la gravedad del problema dado que, en este momento no solo los mayores sino, que un gran número de jóvenes y niños están siendo afectados por enfermedades como la diabetes tipo 2, entre otras.

Así, el Centro de Investigación Biomédica en Red Fisiopatología de la Obesidad y Nutrición se ha comprometido a realizar un estudio de variantes genéticas y factores ambientales que puedan influir en este incremento de la obesidad en la sociedad española.

1.6 Publicaciones Médicas

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. Entre las publicaciones desarrolladas con el apoyo de la Fundación destacan las siguientes:

- Traumatismos, Fisiopatología, Diagnóstico y Tratamiento
- Actualización en Cirugía del Aparato Digestivo (volumen X y XI)
- Proceedings IX World Congress of the International Society for Diseases of the Esophagus (ISDE)
- DVD de los volúmenes I-XI del libro Actualización en Cirugía del Aparato Digestivo
- DVD Utilización de los lóbulos hepáticos derecho e izquierdo de donante vivo en trasplante hepático
- DVD Tratamiento quirúrgico de los tumores de la confluencia biliar mediante resección ampliada al lóbulo hepático derecho e izquierdo
- DVD Tratamiento quirúrgico del cáncer de cardias
- Recomendaciones para pacientes con enfermedades digestivas
- Trasplante de hígado: ¿Qué necesita saber en la actualidad?
- Diagnóstico y tratamiento del síndrome de intestino irritable: estudio mediante el método de Delphi
- Documento de consenso sobre trasplante de páncreas e islotes
- VIII, IX X, XI y XII Curso de Dermatopatología
- Dolor torácico de origen incierto
- El Milagro de los Trasplantes
- Guía clínica de diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama
- Guía clínica de diagnóstico y tratamiento del cáncer de pulmón
- Guía clínica de diagnóstico y tratamiento del cáncer colorrectal
- Guía clínica de diagnóstico y tratamiento del Hepatocarcinoma
- Guía clínica de diagnóstico y tratamiento del cáncer de esófago
- Mediuris. Derecho para el profesional sanitario
- Fernando de Castro. Su vida. Su obra
- Atlas de diagnóstico diferencial laparoscópico

I Estudio sobre Seguridad Vial de la Fundación Mutua Madrileña
Los accidentes en el periodo vacacional

La incidencia de la lluvia en la siniestralidad



Seguridad Vial

40

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad

La Fundación Mutua Madrileña mantiene entre sus principales líneas de actuación el fomento de la seguridad vial tanto desarrollando acciones de divulgación de comportamientos responsables al volante, como investigando las razones y las circunstancias de los accidentes con el objetivo de determinar las conductas que pueden evitarlos. Entre las actividades realizadas durante 2009 destacan:

Estudios sobre Siniestralidad y Seguridad Vial.

Mutua Madrileña comenzó a desarrollar en 2009, a través de su Fundación, una serie de informes sobre siniestralidad y seguridad vial, realizados por el área de Estudios de Mutua Madrileña, que muestran comportamientos, tendencias o causas de siniestralidad vial y nos permiten dar consejos a los mutualistas y, a través de los medios de comunicación al resto de la sociedad, sobre la forma de prevenirlos.

En concreto, durante el pasado ejercicio se realizaron estudios sobre la si-

niestralidad en los trayectos y estancias vacacionales y sobre la incidencia de las malas condiciones climatológicas (lluvia y nieve) en la conducción que tuvieron un gran impacto social.

Participación en foros y colaboración con organismos oficiales

La Fundación Mutua, ha sido además invitada por la Dirección General de Tráfico (DGT) a participar en los grupos de trabajo que, en el marco del **nuevo Plan Estratégico de Seguridad Vial**, busca determinar los colectivos de riesgo sobre los que enfocar los esfuerzos en materia de prevención y reducción de la siniestralidad.

La Fundación Mutua Madrileña seguirá profundizando en esta materia con nuevas iniciativas durante 2010, y en virtud de su reciente adhesión a la carta Europea de Seguridad Vial (ERSC), promoverá actuaciones en esta línea tanto dirigidas a la sociedad en general, como a sus mutualistas.

Estudios sobre siniestralidad en las carreteras

Seguridad vial

Presencia en foros y colaboración institucional

Divulgación de prácticas y recomendaciones de seguridad vial



Acción Cultural

41

Informe de RSC 2009

Convenios museos

Acción Cultural

Ciclo Conciertos

La Fundación Mutua Madrileña contribuye de una forma activa a facilitar el acceso a la cultura y al arte a sus mutualistas y familiares gracias a los acuerdos alcanzados con diferentes museos, así como a su programación de actividades musicales orientadas tanto al público infantil-familiar como adulto. En este sentido, cabe destacar las siguientes iniciativas desarrolladas en 2009:

- **Convenio con el Museo del Prado:** Mediante el acuerdo firmado en octubre de 2009, Mutua Madrileña se ha convertido en Protector del Museo del Prado y patrocinador de la Cátedra del Museo, lo que permitirá a diversos grupos de hasta 50 mutualistas visitar de forma gratuita y guiada el museo, una vez éste cierre sus puertas. La primera visita se realizó en el mes de diciembre, con una hora de duración, y en ella nuestros mutualistas pudieron visitar la exposición temporal del pintor barroco Juan Bautista Maino.

El Rey Don Juan Carlos impulsó la puesta en marcha de esta cátedra a través de la donación al museo del Premio que Mutua Madrileña le concedió en 2007.

- **Convenio con el Museo Reina Sofía:** A través de este acuerdo, Mutua Madrileña se ha convertido

en colaborador principal de este Centro de Arte, contribuyendo a que éste desarrolle más actividades y el conocimiento y el acceso del público al arte contemporáneo en sus diversas manifestaciones.

Además, los asegurados de Mutua Madrileña pueden visitar de forma gratuita el museo Reina Sofía cuando lo deseen, así como participar en actividades especialmente organizadas para ellos, como visitas guiadas con el museo ya cerrado y talleres infantiles, de los que ya se están beneficiando tanto los adultos como los más pequeños.

- **Ciclo de Conciertos:** La Fundación Mutua Madrileña ha iniciado a finales del año 2009 un ciclo de conciertos musicales, que continuaran durante todo el año 2010 y que se dirigen tanto al público adulto como al infantil-familiar.

El pasado 15 de diciembre se inauguró su ciclo de conciertos con un programa de piezas de compositores como Turina, Puccini, Montsalvatge, Bartok y Tchaikovsky. La interpretación se llevó a cabo por la Camerata Pro Arte, considerada hoy en día como una de las formaciones camerísticas más prestigiosas en su género, y dirigida por Inma Shara.



Acción Social

42

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad

Mutua Madrileña desarrolla diferentes actividades de acción social tanto de forma directa como a través de diversas ONG's con las que colabora en proyectos concretos. La compañía está convencida además de la necesidad de que se interioricen los valores solidarios y que calen en la sociedad. Por ello, entre las iniciativas desarrolladas, el público infantil ha sido uno de nuestros objetivos principales.

Entre los proyectos desarrollados en 2009 destacan:

- **Evento de Magia Solidaria:** Bajo el lema "Soy de la Mutua y quiero ayudar", en colaboración con la Fundación Voluntarios por Madrid, la Fundación Lealtad y la Fundación Abracadabra, convocamos a nuestros mutualistas y a sus hijos a una tarde de magia solidaria, en la que la única condición es que cada niño trajera un juguete o material didáctico o deportivo nuevo para ser distribuidos entre diferentes ONG's que trabajan con la infancia. Más de 1.000 mutualistas y sus familias participaron en este evento y se recogieron 600 regalos.

Con la aportación de la Fundación Mutua, la fundación de magos Abracadabra desarrolla en 2010 espectáculos de magia en diversos hospitales infantiles bajo nuestro patrocinio.

- **Premios Solidarios del Seguro:** La Fundación Mutua Madrileña ha participado por primera vez en estos premios que representan una muestra del esfuerzo que el sector está realizando por apoyar la acción social desde las propias compañías. Los propios empleados de Mutua fueron quienes eligieron entre varios proyectos, aquel al que se destinaría la ayuda económica. La organización elegida fue la Asociación Española Contra el Cáncer y su proyecto "365 Motivos para soñar y sonreír".
- **Subasta solidaria entre empleados:** Un año más, los empleados del Grupo Mutua Madrileña participaron en la subasta solidaria que se realizó en Navidad a través de la intranet con los regalos navideños recibidos en la empresa. En total se consiguieron 10.800 euros que se destinaron a ayudar a Haití, a través del programa que Cáritas puso en marcha en la isla para ayudar a los afectados por el terremoto. Una vez más, fueron los empleados quienes eligieron la organización destino de la ayuda y la Fundación Mutua Madrileña intervino doblando el importe recaudado en la subasta.
- **Recogida de juguetes para la Fundación Nuevo Futuro:** Los empleados aportaron juguetes para los niños que se encuentran en los hogares de acogida de Nuevo Futuro.



Becas para la ampliación de estudios en el extranjero de hijos de mutualistas

Mutua Madrileña contribuye a completar la formación de los hijos de los mutualistas mediante la concesión de 40 becas anuales para que éstos puedan realizar estudios de postgrado en el extranjero. Desde la primera edición de este programa, hace ya cuatro años, Mutua Madrileña ha invertido un total de 2.736.000 euros en la concesión de 141 becas.

En noviembre de 2009 Mutua Madrileña puso en marcha la IV Convocatoria de Becas. En esta edición, el importe total concedido ha ascendido a 684.000 euros, distribuidas en 40 becas, dotadas con 12.000 euros por curso cada una de ellas.

A la convocatoria, dirigida a licenciados, ingenieros y arquitectos para la ampliación de estudios a través de máster, doctorados o investigaciones postdoctorales, pueden concurrir cualquier hijo de mutualista con más de veinte años de antigüedad.

La adjudicación de las becas se realiza siguiendo un proceso de selección bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad, siendo el conocimiento del idioma del país en el que se van a desarrollar premisa imprescindible para su concesión y el expediente académico, el criterio final que sirve para el otorgamiento de la ayuda.

Abiertas a todas las carreras

En esta edición, 22 de las becas han sido para mujeres y 18 para hombres. Por carreras, 13 han sido obtenidas por Licenciados en Filología, Filosofía, Historia, Bellas Artes, Música y Filosofía, 13 por Licenciados en Derecho, Económicas, Administración de Empresas y Ciencias Políticas y otras 14 por Ingenieros, Arquitectos y Licenciados en Odontología. De los ganadores, 27 han solicitado hacer un Máster en diferentes especialidades frente a los 9 que realizarán el Doctorado y a los 4 que llevarán a cabo una ampliación de sus estudios con algún curso de Postgrado.

Otras actividades desarrolladas y orientadas a la sociedad

Además de las iniciativas de acción social que se canalizan a través de la Fundación, Mutua Madrileña desarrolla otra serie de actividades de interés general, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, que llevan a cabo directamente a través de las distintas áreas de la compañía.

Entre las actividades desarrolladas cabe mencionar:

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 tuvieron lugar las II Jornadas sobre Responsabilidad Civil y Seguro en el que se trató "La responsabilidad civil por actos médicos y la intervención de las entidades de seguro". La apertura de las jornadas corrió a cargo del Presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda, el Vicepresidente del Poder Judicial, Fernando de Rosa 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 apoyar 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 Voluntariado "Conoce tus leyes"

Mutua Madrileña ha firmado en 2009 un convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para participar en el programa, pionero en España y Europa, "Conoce Tus Leyes". El objetivo del convenio es dar a conocer a la población inmigrante, así como a los ciudadanos españoles que lo deseen, los aspectos esenciales del sistema legal e institucional español, contribuyendo a afianzar el sentimiento de pertenencia y compromiso con la sociedad española.

El programa "Conoce tus Leyes" ha sido desarrollado por la Consejería de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, y en su primera edición se impartió de forma simultánea en los 17 centros de participación e integración de emigrantes (CEPIS) de la Comunidad de Madrid, y ha contado con la participación de 1.666 personas. En la



actualidad, el programa va por su cuarta edición.

Mutua Madrileña participa en este programa de voluntariado a través de su Asesoría Jurídica Corporativa. Además, también participarán despachos de abogados y asesorías jurídicas de grandes empresas que colaboran para que esta formación sea posible de forma desinteresada cediendo horas de su horario laboral.

Desarrollo de productos de inversión solidaria: MutuaFondo Inversión & Cooperación FI

Mutuactivos, sociedad perteneciente al Grupo Mutua Madrileña, gestiona desde 2008 un fondo de inversión que se engloba dentro del concepto de inversión solidaria, como es el Mutuafondo Inversión & Cooperación FI.

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, y canalizando sus ahorros a través de este vehículo inversor.

Apoyo a la integración de personas con discapacidad

Durante 2009, y en el marco del acuerdo que Mutua Madrileña ha mantenido con la Fundación Adecco, se han desarrollado diferentes proyectos dirigidos a facilitar a familias de empleados los recursos profesionales que les han permitido avanzar un paso más en la integración social y laboral de sus familiares con discapacidad. Así, un total de ocho familias se ha beneficiado en 2009 de este plan.

Dentro del marco del Plan Familia de Mutua Madrileña y Adecco, se han desarrollado acciones en el ámbito educativo, laboral, deportivo y terapéutico para ayudar a niños y adultos a ser más competitivos en el ámbito personal, social y profesional, a través del desarrollo de habilidades y la adquisición de los conocimientos necesarios para ello.

Además, como ya se ha comentado, la propia Mutua Madrileña cuenta con una cuota de discapacitados en plantilla superior al 2% que establece la Ley de Integración Social del Minusválido.



Colaboración y cooperación con otras instituciones

46

Informe de RSC 2009

04. Compromiso con la sociedad

La Fundación Mutua Madrileña también desarrolla sus actividades en colaboración con distintas instituciones y fundaciones, contribuyendo con su apoyo al desarrollo de iniciativas de interés general. Entre los acuerdos actualmente suscritos destacan los siguientes:

Fundación Pro-CNIC

Un año más, la Fundación Mutua Madrileña ha destinado una parte de sus recursos de mecenazgo a la lucha contra las enfermedades cardiovasculares y a la promoción de la investigación en España. Una línea de actuación que articula a través de su participación, en calidad de miembro patrono, en la Fundación Pro-CNIC desde el 8 de noviembre de 2006.

Se cumplen ya cuatro años de la creación de la Fundación Pro-CNIC, en la que la Fundación Mutua Madrileña trabaja, junto con otras empresas socialmente responsables, en un objetivo común: garantizar la financiación del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), que persigue básicamente prevenir las enfermedades cardiovasculares y desarrollar nuevos tratamientos para combatirla.

En la actualidad las líneas de investigación del CNIC abordan especialmente el campo de la prevención y del diagnóstico previo para evitar las enfermedades coronarias, principal causa de muerte hoy en el mundo.

Igualmente, esta colaboración público-privada está permitiendo crear un entorno científico de excelencia, que atrae y retiene en España a una valiosa cantera de jóvenes investigadores.

Gracias a la financiación de las instituciones que constituyen la Fundación Pro-CNIC, entre las que se encuentra la Fundación Mutua Madrileña, el CNIC ha podido avanzar durante este año en proyectos como la Polypill, una 'polipíldora', con tres medicamentos genéricos para prevenir el infarto. Se trata de un proyecto de investigación para facilitar que los pacientes sigan el tratamiento de forma más sencilla. Además, el precio es más asequible, lo que facilitará que el tratamiento esté al alcance de los países subdesarrollados y en vías de desarrollo.

En este año, además, se ha continuado potenciando el Plan de Formación global denominado CNIC-JOVEN que cubre todos los niveles, desde la enseñanza secundaria hasta la formación de postdoctorales y profesionales jóvenes. Este Plan de formación está diseñado para acercar la investigación biomédica a los jóvenes y crear una cantera de futuros investigadores en el área cardiovascular.

También se ha consolidado el Laboratorio de Imagen Cardíaca, mediante el cual se desarrollarán nuevas tecnologías para la imagen molecular de la enfermedad cardiovascular con equipamiento de última generación. Ade-

más se ha conseguido dentro de este área financiación de la Comunidad Europea para el proyecto "Hyperimage", junto con socios de distintas instituciones de relevancia internacional.

Fundación Príncipe de Asturias

Desde su nacimiento, la Fundación Mutua Madrileña ha colaborado con la Fundación Príncipe de Asturias mediante la firma de un convenio de colaboración con el fin de contribuir a las actividades científicas y de mecenazgo que desarrolla la entidad.

La entrega de los Premios es el acto central de la actividad de la Fundación Príncipes de Asturias, habiendo alcanzado en los últimos años un prestigio internacional que además promueve una imagen muy positiva de nuestro país en el extranjero.

La Fundación Mutua Madrileña, representada por su Presidente, formó parte del jurado del Premio Príncipe de Asturias a la Concordia, que en su edición 2009 fue otorgado a la ciudad de Berlín en el XX aniversario de la caída del muro en reconocimiento tanto a quienes, con pérdida de su vida o de su libertad lucharon de forma directa por superarlo, como a los millones de ciudadanos que tras su caída han sido capaces de construir una sociedad abierta, acogedora y creativa, un nudo de concordia en el corazón de Alemania y de Europa que contribuye al entendimiento, la convivencia, la justicia, la paz y la libertad en el mundo.

Real Academia Nacional de Medicina

Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la Real Academia Nacional de Medicina en un proyecto para la elaboración del Diccionario Terminológico de Ciencias Médicas en español, obra de gran importancia científica que contará con un total aproximado de 60.000 lemas y que beneficiará a todos los médicos e investigadores de habla hispana a la hora de tratar a sus pacientes.

Los trabajos realizados por las Comisiones del Diccionario de la Real Academia Nacional de Medicina, en las que intervienen más de 60 académicos y numerosos técnicos y lexicógrafos finalizará en 2010.

Área Sanitaria de la Comunidad de Madrid

La Fundación Mutua Madrileña y la Comunidad Autónoma de Madrid mantienen 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 la Comunidad de Madrid. El acuerdo se firmó en 2005.

Fundación Premios Rey Jaime I

El año 2009 ha sido el cuarto que la Fundación Mutua Madrileña ha patrocinado el prestigioso Premio de Rey Jaime I. El galardón de la Fundación Premios Rey Jaime I, constituida por la Generalitat Valenciana y la Fundación Valenciana de Estudios Avanzados, tiene un perfil científico enfocado hacia el mundo de la investigación y la ciencia.

La Fundación Mutua Madrileña patrocina el Premio en su categoría de Investigación Médica, que en esta edición recayó en el Profesor D. Ángel Carraçado Álvarez, Catedrático de Medicina legal de la Universidad de Santiago de Compostela y Director del Instituto de Medicina Legal de Santiago, por su trabajo pionero en el campo de la genética aplicada sobre la aplicación de las técnicas de la biología molecular a la identificación de ADN y proteínas en las muestras forenses.

Real Academia de la Historia

La Fundación Mutua Madrileña, en virtud del Protocolo de Colaboración firmado el día 2 enero de 2008 con la Real Academia de la Historia, ha pasado a formar parte de la Asociación de Protectores de la citada Academia con el objeto de contribuir a las actividades de investigación y estudio realizadas por esa institución sobre la historia de España.

La Real Academia de la Historia desarrolla una intensa actividad que se concreta en un amplio programa de publicaciones, trabajos de conservación, clasificación y digitalización de sus fondos documentales y bibliográficos, que pone a disposición de la sociedad española con el fin de contribuir a la mejora de la sensibilidad pública y de la cultura histórica de nuestro país. Actualmente, ambas instituciones colaboran conjuntamente para elaborar un programa de conferencias especialmente orientado a nuestros mutualistas.

Premios y Reconocimientos

Como reconocimiento al apoyo que la Fundación Mutua Madrileña realiza a la investigación médica y científica, el presidente de Mutua Madrileña ha recibido en 2009 la medalla de honor de la Real Academia Nacional de Medicina, máxima distinción que concede la academia.

Este galardón se une a los recibidos por la Fundación en años anteriores:

- Placa de Oro de la Sanidad Madrileña, máximo galardón que concede la Comunidad de Madrid dentro del ámbito sanitario y que fue entregado a la Fundación en 2007.
- Placa de Plata concedida por el Hospital Universitario Doce de Octubre de Madrid por la destacada contribución que la Fundación está realizando a la mejora de la sanidad.



Premios y reconocimientos

Entre los reconocimientos recibidos en los últimos años destaca:

Mutua Madrileña,

entre las 35 empresas con mejor reputación en España según el Índice MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa).

Premio Líder en Excelencia

otorgado por la consultora Stiga al seguro de Auto de Mutua Madrileña.

Mutua Madrileña,

Premio Nacional de Marketing en la categoría de Marca otorgado por la Asociación Nacional de Marketing.

Premio Alpha a la Excelencia

Empresarial según el Club de Dirigentes de Marketing.

Mejor Gestión Sectorial

en Seguros en la "XIII Edición Premios Empresariales Dinero".

Empresa Revelación del año

según el Grupo Recoletos.

Diploma del Ministerio

de Sanidad por su apoyo a la investigación médica.

Mutufondo Valores FI:

Mejor Fondo en la categoría «Renta Variable Global Small & Mid Caps» a tres años por la Agencia de Calificación Lipper.

Mutufondo Valores FI:

Mejor Fondo en la categoría «Renta Variable Global Small & Mid Caps» a cinco años por la Agencia de Calificación Lipper.

Mutufondo Tecnológico FI:

Mejor Fondo en la categoría «Sector de Tecnologías de Información» a tres años por la Agencia de Calificación Lipper.

Mutuactivos:

Premio a la Mejor Gestora de Fondos de Inversión otorgado por la revista Inversión.

Relación de centros en los que Mutua Madrileña apoya proyectos de investigación y desarrollo en España

C. A. de Galicia

- Fundación IDICHUS (La Coruña)
- Universidad de Santiago de Compostela (La Coruña)
- Complejo Hospitalario Universitario de Vigo (Pontevedra)
- Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica (La Coruña)
- Universidad de Vigo (Pontevedra)

Principado de Asturias

- Hospital Universitario Central de Asturias (Asturias)
- Hospital San Agustín de Avilés (Asturias)
- Universidad de Oviedo

C. A. de Castilla y León

- Centro de Investigación del Cáncer (Salamanca)
- Hospital Universitario de Salamanca (Salamanca)
- Universidad de Salamanca (Salamanca)
- Hospital Universitario Río Hortega (Valladolid)
- Universidad de Valladolid (Valladolid)
- Universidad de León
- Fundación Burgos por la investigación de la salud (Burgos)
- Hospital General yagüe (Burgos)

C. A. de Castilla-La Mancha

- Hospital General de Ciudad Real (Ciudad Real)
- Hospital Universitario de Guadalajara (Guadalajara)
- Hospital Nacional de Paraplégicos (Toledo)
- Universidad de Albacete

C. A. de Extremadura

- Centro de Cirugía de Mínima Invasión (Cáceres)
- Universidad de Extremadura (Badajoz)

C. A. de Andalucía

- Complejo Hospitalario de Jaén
- Fundación para la Investigación Biomédica de Andalucía Oriental (Granada)
- Hospital Universitario Virgen de las Nieves (Granada)
- Instituto de Parasitología y Biomedicina - CSIC (Granada)
- Hospital Clínico Universitario Virgen de la Victoria (Málaga)
- Hospital Costa del Sol (Málaga)
- Universidad de Sevilla
- Universidad de Cádiz
- Hospital Universitario Virgen del Rocío (Sevilla)
- Hospital Virgen de la Macarena (Sevilla)

Comunidad Canaria

- Fundación Canaria Rafael Clavijo (Tenerife)
- Hospital Materno-Infantil de Canarias (Las Palmas de Gran Canaria)
- Hospital Universitario Dr. Negrín (Las Palmas de Gran Canaria)

C. A. de Madrid

- Asociación para la Investigación y Asistencia a Enfermedades Neurológicas (Madrid)
- Centro de Biología Molecular Severo Ochoa - CSIC (Madrid)
- Centro de Investigaciones Biológicas - CSIC (Madrid)
- Centro de Investigaciones Cardiovasculares Carlos III CNIC (Madrid)
- Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III CNIO (Madrid)
- Centro Nacional de Biotecnología - CSIC (Madrid)
- Fundación Española de Reumatología (Madrid)
- Fundación Hospital de Alcorcón (Madrid)
- Fundación Jiménez Díaz - Capió Sanidad (Madrid)
- Fundación para el Estudio de las Hepatitis Virales (Madrid)
- Hospital Beata María Ana (Madrid)
- Hospital Carlos III (Madrid)
- Hospital Clínico Universitario San Carlos (Madrid)
- Hospital de Coslada Asepeyo (Madrid)
- Hospital Gregorio Marañón (Madrid)
- Hospital Infantil Universitario Niño de Jesús (Madrid)
- Hospital Universitario 12 de Octubre (Madrid)





C. A. de Cantabria

- Hospital Universitario Marqués de Valdecillas (Santander)
- Universidad de Cantabria (Santander)

C. A. del País Vasco

- Fundación INBIOMED (Guipúzcoa)
- Fundación ILUNDAIN (Guipúzcoa)
- Hospital de Cruces (Vizcaya)
- Hospital Aita Menni (Vizcaya)
- Instituto Gerontológico Matia (Vizcaya)
- Universidad del País Vasco (Vizcaya)
- Universidad de Deusto (Vizcaya)

C. A. de Navarra

- Fundación para la Investigación Médica Aplicada - FIMA (Navarra)
- Universidad de Navarra (Navarra)
- Clínica Universitaria de Navarra

C. A. de Aragón

- Hospital Universitario Miguel Servet (Zaragoza)
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (Zaragoza)
- Universidad de Zaragoza

C. A. de Cataluña

- Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Hepáticas y Digestivas (Barcelona)
- Fundación Avedis Donavedian (Barcelona)
- Fundación Clínic (Barcelona)
- Fundación IMIM (Barcelona)
- Hospital Universitario Vall d'Hebron. (Barcelona)
- Hospital Mutua de Terrasa (Barcelona)
- Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (Barcelona)
- Instituto de Investigaciones Biomédicas August Pi i Sunyer IDIBAPS. (Barcelona)
- Instituto de Investigaciones Biomédicas de Barcelona CSIC (Barcelona)
- Instituto de Investigación Biomédica de Bellvitge – IDIBELL (Barcelona)
- Parc Científic (Barcelona)
- Universidad Autónoma de Barcelona (Barcelona)
- Fundación Privada IDBGI Dr. Josep Trueta (Gerona)
- Hospital de Tortosa (Tarragona)
- Colegio oficial de médicos de Barcelona (Barcelona)

C. A. de Valencia

- Hospital Marina Baixa (Alicante)
- Universidad Miguel Hernández (Alicante)
- Hospital San Jaime (Alicante)
- Centro de Investigación Príncipe Felipe (Valencia)
- Hospital Clínico Universitario de Valencia (Valencia)
- Hospital General de Valencia (Valencia)
- Hospital Universitario La Fe de Valencia (Valencia)

C. A. de las Islas Baleares

- Fundación Caubet - Cimera (Palma de Mallorca)
- Fundación Mateu Orfila (Palma de Mallorca)
- Hospital Universitario Son Dureta (Palma de Mallorca)

C. A. de Murcia

- Universidad de Murcia
- Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca (Murcia)

- Hospital Universitario de Getafe (Madrid)
- Hospital Universitario La Paz (Madrid)
- Hospital Universitario la Princesa (Madrid)
- Hospital Príncipe de Asturias (Madrid)
- Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid)
- Hospital Universitario Ramón y Cajal (Madrid)
- Instituto del Frío
- Instituto Cajal (Madrid)
- Instituto de Farmacología y Toxicología (Madrid)
- Instituto Radiológico Dr. Castillo
- Instituto de Investigaciones Biomédicas "Alberto Sols" CSIC (Madrid)
- Instituto de Salud Carlos III - ISCIII (Madrid)
- Organización Nacional de Trasplantes (Madrid)
- Universidad Autónoma de Madrid (Madrid)
- Universidad Complutense de Madrid (Madrid)
- Universidad de Alcalá (Madrid)
- Universidad Europea de Madrid (Madrid)
- Universidad Rey Juan Carlos (Madrid)
- Hospital Central Cruz Roja (Madrid)
- Hospita Ruber Internacional (Madrid)



Compromisos con los mutualistas, asegurados y clientes

52

Informe de RSC 2009

05. Compromisos con los mutualistas, asegurados y clientes

En un entorno de mercado cada vez más competitivo, la consecución de la excelencia en el servicio a los mutualistas, la optimización de la gama de productos adaptándonos a lo que nuestros asegurados buscan así, como el desarrollo de sistemas que permitan conocer mejor sus necesidades particulares, son objetivos prioritarios que marcan el rumbo de la compañía

Con el firme propósito de ser sostenible en el tiempo y continuar siendo la firma aseguradora más solvente del mercado español, el objetivo estratégico prioritario de Mutua Madrileña es ofrecer a sus clientes y mutualistas una cartera de servicios de la máxima calidad, que atienda a todas y cada una de sus necesidades.

Mutua Madrileña es la compañía con más solvencia en el sector asegurador español. Con el objetivo de seguir cumpliendo esta máxima, la compañía es consciente de que su principal objetivo debe ser cumplir con las necesidades que se le presenten a sus clientes y mutualistas con una oferta de productos lo más completa posible, que cumpla con sus expectativas.

Para ello, en el último año, Mutua Madrileña ha ampliado su gama de seguros y servicios con nuevas coberturas y servicios, al mismo tiempo que se han introducido diversas iniciativas en

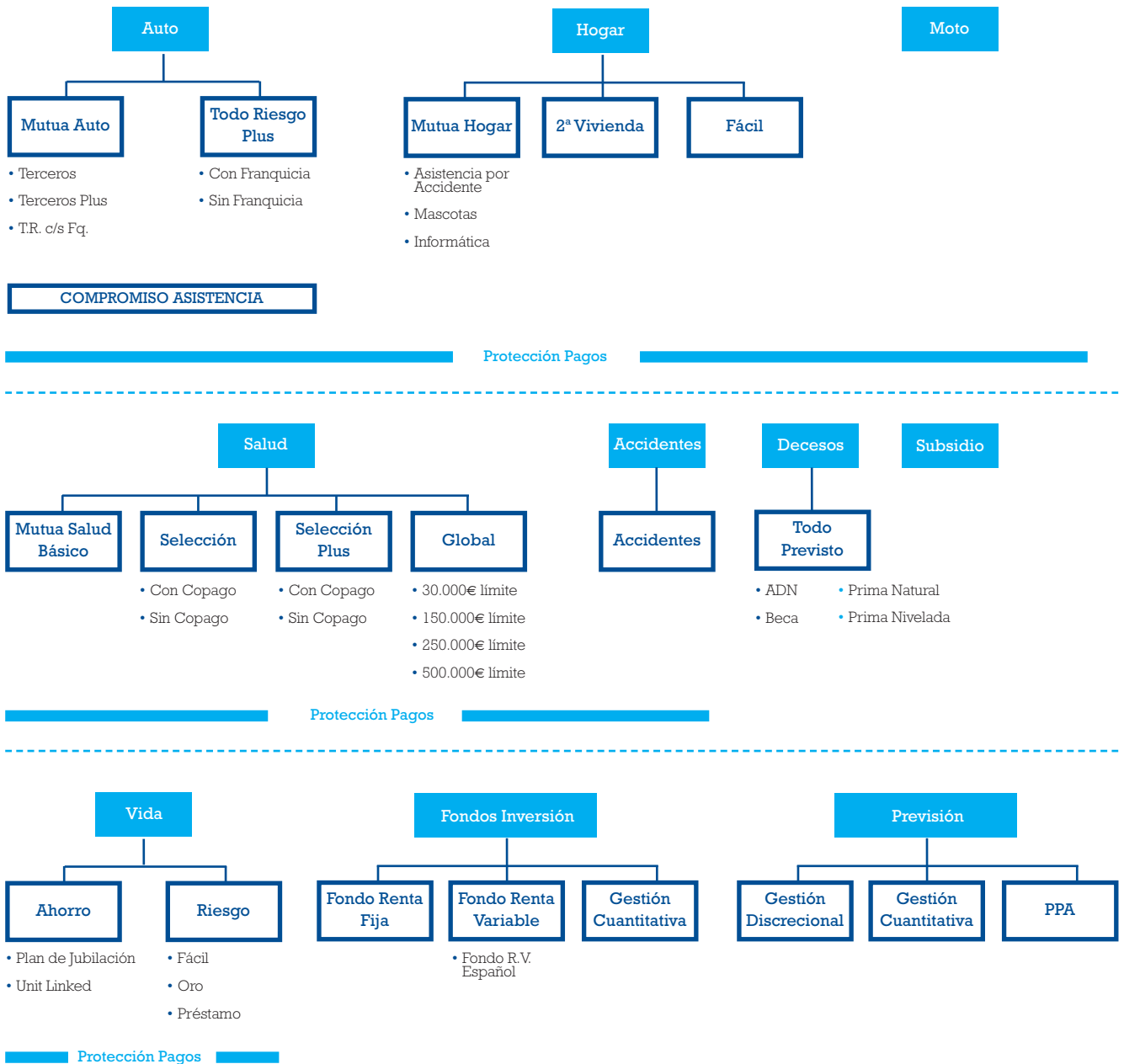
procesos que buscan contribuir a mejorar la satisfacción y calidad en los servicios prestados. Por otro lado, la política de reversión a los mutualistas se mantiene como principal eje de actuación de la compañía.

Mutua ha ampliado su gama de servicios y ha creado Globalis para el entorno empresa

El perfil de clientes de Mutua Madrileña, dada la oferta de los productos del Grupo, incluye tanto a personas físicas como jurídicas. En este sentido, Mutua Madrileña ha creado en 2009 Globalis, sociedad del Grupo especializada en la comercialización de seguros al entorno empresa. A través de esta filial, Mutua dirigirá una oferta de valor al mercado de empresas que englobe un conjunto de servicios y productos específicos ajustados a las necesidades particulares de estos clientes.



Mapa Productos del Grupo Mutua Madrileña



Mapa de Clientes del Grupo Mutua Madrileña (nº de pólizas)

	2009	2008
Autos	1.821.267	1.800.790
Motos	16.514	16.163
Multirriesgo	43.351	16.516
Salud+subsidió enfermedad	142.489	145.361
Decesos	76.448	78.622
Accidentes	929	1.133
Vida	24.569	20.593

La cuota de mercado que mantiene Mutua Madrileña en sus distintos ámbitos de actuación es la siguiente:

- Mutua Madrileña es la 4ª compañía en Auto en España por volumen de primas, con una cuota del 9,1%. En Madrid, única Comunidad en la que estaba presente Mutua hasta 2005, mantiene una cuota de mercado cercana al 40%, fuente ICEA.
- Aresa se encuentra entre las diez primeras compañías aseguradoras de Salud por volumen de primas, con un cuota del 2,73%.
- Mutuactivos es una de las principales gestoras independientes del sector español. Al cierre del ejercicio 2009, el patrimonio gestionado por la entidad era 2.742 millones de euros, lo que representa un avance del 41% sobre la cifra de 2008. Su cuota de mercado se sitúa en el 1,69%

Mapa de prestaciones pagadas por el Grupo Mutua Madrileña (datos en miles de euros)

	2009	2008
Autos	806.462	822.588
Motos	1.812	1.819
Multirriesgo	1.940	537
Salud+subsidió enfermedad	137.626	119.030
Decesos	9.108	8.433
Accidentes	69	46
Vida	37.375	49.108

La relación de Mutua Madrileña con los destinatarios finales de sus productos y servicios se basa en dos elementos claves: el mutualismo como filosofía de gestión que marca todas las actuaciones de la compañía y la asunción de una serie de compromi-

sos con sus mutualistas, asegurados y clientes, contruidos 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.



El mutualismo, esencia de la compañía

La estrategia de negocio de la compañía mantiene como centro de actuación el mutualismo, lo que se traduce de manera efectiva en que para la toma de decisiones de negocio dentro de Mutua han de conciliarse tanto los criterios de reversión a los mutualistas y la sociedad, como la necesaria búsqueda de beneficio que garantice la sostenibilidad y solvencia del negocio a medio y largo plazo.

En este sentido, el año 2009 ha supuesto la consolidación de los principios y criterios definidos en el Plan Estratégico 2009-2011, donde el mutualismo se reafirma como eje central de actuación y base del modelo de negocio de la compañía.

Esta visión estratégica se materializa a través de los siguientes conceptos dis-

tintivos que caracterizan la relación de Mutua Madrileña con sus mutualistas:

Bonificaciones

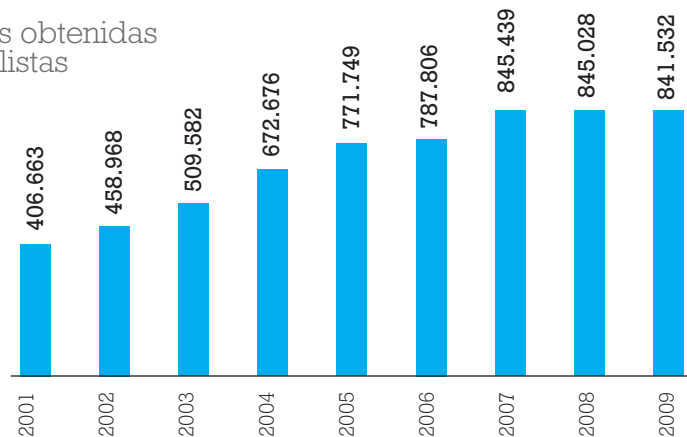
Como parte de su política de reversión, Mutua Madrileña ofrece descuentos en primas a los familiares directos de mutualista (cónyuge, padre, hermano o hijo), así como a los mutualistas en las segundas pólizas contratadas.

En 2009, las bonificaciones otorgadas a los mutualistas en el ramo de Auto bajo este concepto ascienden a 841,5 millones de euros.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de las bonificaciones obtenidas por los mutualistas del ramo de Auto en los últimos años.

Evolución de bonificaciones obtenidas por los mutualistas

Miles de euros



Reducciones de primas

Mutua Madrileña ha continuado durante 2009 con su política de ajuste de primas de los seguros como una medida de reforzamiento de la política de reversión de beneficios a sus mutualistas. Así, continuando con los ajustes realizados durante 2008, en 2009 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Rebaja a 1,3 millones de clientes, el 75% de la cartera de asegurados de Mutua Madrileña, del precio de sus pólizas de Auto. La bajada media se sitúa en el 6%, si bien en función del perfil de riesgo, la rebaja ha alcanzado el 40%.
- Descuentos del 50% durante el primer año a los mutualistas en la contratación de nuevas Seguros de Hogar de Mutua Madrileña.

Estas medidas de reversión de beneficios a mutualistas adoptadas ha supuesto un coste asumido por la compañía de 62 millones de euros en 2009.

En 2008, el importe revertido en concepto de reducción de primas fue 61 millones de euros, cuyo origen fue la congelación del IPC a 1,5 millones de pólizas de Auto y el ajuste de primas realizado atendiendo a la contribución efectiva al margen técnico de la compañía, lo que se tradujo en una rebaja media de entre un 5% y un 12%.

Para el próximo ejercicio 2010, la política tarifaria seguirá manteniendo como eje fundamental la reversión a los mutualistas, orientándose hacia los colectivos con mayor aportación al margen colectivo y profundizando en nuevas variables que permitan reforzar un tratamiento específico a los mutualistas con mayor antigüedad y fidelidad en Mutua Madrileña.

Servicios adicionales incluidos en la prima

Los mutualistas reciben un conjunto de servicios, como la Asistencia en Viaje y la Defensa Jurídica y Reclamación de Daños, de forma automática al contratar la póliza de Auto con la compañía, adquiriendo desde ese momento la condición de mutualista.


En 2009, el conjunto de mutualistas se han beneficiado de las garantías de Defensa Jurídica y Reclamación de Daños, así como de Asistencia en Viaje por un importe total de 21,05 y 51,64 millones de euros respectivamente.

En 2008, el importe revertido ascendió a 20,8 en concepto de Defensa Jurídica y Reclamación de Daños y 76,6 millones de euros por Asistencia en carretera.

El importe de beneficios revertidos a los mutualistas en el ejercicio 2009 asciende a 173 millones de euros.

Participación en beneficios del ramo de Vida



El importe total revertido a los mutualistas en el ejercicio 2009 por la participación en beneficios ascendió a 10,1 millones de euros. Esto supone un incremento del 45,5% respecto a lo acontecido en 2008, cuando la participación en beneficios fue de 7,0 millones de euros.



Seguro de
Protección de Pagos

Si te quedas en paro
**no te vamos
a dejar solo**

Porque si eres uno de los nuestros te pagamos,
durante dos años, **todos los seguros que
tengas contratados con nosotros.**

 
 Infórmate en: www.mutua.es 902 555 555 **MUTUAMADRILEÑA**

Reserva y condiciones detalladas en www.mutua.es. Cobertura por 2 años desde 1/11/2009 para tomador asegurado físico con prima en vigor Mutua Madrileña, incorporando como mínimo 3 meses de pago de la cuota de la póliza. No se aplica cobertura a tomadores del extranjero. Límite: 1.000 €. Límite de 1.000 € máximo por póliza y contrato. Seguros Social: 3 años de cotización consecutivos anteriores al despido.

Productos que refuerzan la filosofía mutual: Seguro de Protección de pagos

Mutua Madrileña ha puesto en marcha en 2009 un seguro de protección de pagos por el que se hará cargo durante dos años, y hasta el 1 de noviembre de 2011, del importe de todas las pólizas contratadas por sus mutualistas en caso de desempleo. La medida beneficia a los mutualistas y clientes del seguro de salud de Aresa que se queden en paro.

Esta iniciativa, además de buscar ayudar a sus mutualistas y asegurados en la actual coyuntura de recesión económica y aumento del desempleo, potencia la política de reversión de beneficios del Grupo.

El nuevo servicio, cuyo coste es asumido totalmente por la compañía, garantiza el pago de todos los seguros contratados con Mutua Madrileña cuando el tomador del seguro entre en situación por desempleo con derecho a paro, hasta un límite total de 1.000 euros en dos años.

Desde el 1 de noviembre de 2009, a todos los tomadores de seguros contratados con el Grupo Mutua Madrileña que hayan cotizado a la Seguridad Social un mínimo de 5 años consecutivos anteriores a su despido, sean trabajadores por cuenta ajena con contrato indefinido y sean despedidos, se les reintegra a su vencimiento el importe de las primas de sus seguros.

Pueden beneficiarse de esta medida todos aquellos asegurados que se hayan quedado en paro a partir del 1 de enero de 2009 y continúen en esa situación en el momento del vencimiento de la póliza y durante un periodo mínimo de tres meses.



58

Informe de RSC 2009

05. Compromisos con los mutualistas, asegurados y clientes

Calidad en la atención y en los servicios prestados

La calidad y la excelencia en los servicios prestados como media para promover la satisfacción y fidelidad de sus asegurados es uno de los principales objetivos estratégicos de Mutua Madrileña.

Este compromiso tiene su reflejo en los indicadores mostrados, referidos a la póliza de Auto, segmento que concentra la mayoría de pólizas de la entidad y por tanto muestra representativa de la actividad de la compañía.

Mutua Madrileña realiza un análisis cualitativo de los puntos y procesos que mayor valor añadido aportan y que en mayor medida contribuyen a satisfacer los intereses y necesidades de los asegurados. Es ahí donde Mutua Madrileña centra su atención e invierte en recursos que garanticen la mejora continua de la calidad.

En este sentido, entre los principales puntos de contacto y servicio a los clientes y asegurados, determinados como críticos para garantizar una atención de calidad cabe mencionar los siguientes:

Auto

índice de fidelidad

93%

Auto

antigüedad media/póliza

13 años

Auto

antigüedad en cartera de 20 años o más

25%

Mutua

Madrileña

pólizas/mutualista

1,3



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 representa el 12% de las nuevas contrataciones. Por otro lado, durante 2009, las red de Delegaciones han reforzado su orientación comercial, con especial incidencia en el segmento de empresas. Las nuevas contrataciones de Auto realizadas a través de la red de Delegaciones han crecido un 200% en 2009.

- **Atención telefónica:** la plataforma de atención telefónica de Mutua Madrileña gestiona anualmente más de 4,5 millones de llamadas. La evolución de la calidad en el servicio de atención se evalúa en base al seguimiento de parámetros tales como el número de llamadas atendidas y tiempo medio de respuesta. Durante 2009, se han continuado implantando mejoras en los servicios para mantener los altos niveles de calidad de la atención.

Además, Autoclub Mutua dispone de un equipo independiente que gestiona la atención telefónica relativa a los servicios de Asistencia. En 2009, el área gestionó más de 4 millones de llamadas, un 13,4% más que en 2008.





- **Canal web:** El canal web se ha consolidado en 2009 como pilar de comercialización de productos e información de la compañía, así como de autogestión. Los productos disponen de tarificador con posibilidad de finalizar la contratación *on line*, lo que agiliza las gestiones. Durante 2009, la "Home" de Mutua Madrileña registró 300.000 usuarios únicos/mes. Se realizaron 771.500 simulaciones de presupuestos y un 6,9% de las nuevas pólizas de Auto se contrataron a través de este canal, un 67% más respecto al año anterior. Además, el 61% de las captaciones web se realizaron fuera de la Comunidad de Madrid.

Mejoras introducidas en los canales de atención a clientes

- Introducción de la nueva visión global del cliente, a través de la implementación de la herramienta CRM (Customer Relationship Management) en los puestos en contacto directo con el cliente. A través del mejor conocimiento del cliente que permite este nuevo sistema, se proporciona una mejor atención.
- Mejoras en el modelo organizativo, procesos y sistemas operativos de gestión del *call center* de Mutua Madrileña.
- Ampliación de los servicios que pueden realizarse telefónica-

mente, al reducirse, por ejemplo, los casos en los que se exige la peritación de los vehículos.

- Ampliación de la formación a los equipos comerciales en materia de habilidades, nuevos productos y procesos lanzados por la compañía.
- Lanzamiento de un nuevo cotizador de Autos a través del canal web, lo que facilita la comparación y contratación de seguros *on-line*.

Servicios prestados a clientes

- **Reparaciones Auto:** Una amplia red de talleres facilita un mayor y mejor direccionamiento de las reparaciones. La red de talleres concertados del Grupo se ha incrementado con 66 nuevas incorporaciones en 2009. La confianza que los mutualistas depositan en los talleres concertados se observa tanto en el porcentaje de reparaciones que se realizan en ellos, un 87% en Madrid, frente al 83% de 2008, así como un 70% en el resto de las provincias, cifra similar a la registrada el año anterior.

El equipo de peritos de la compañía contribuye además a agilizar los procesos y mejorar el tiempo de respuesta ante los clientes.

- **Asistencia en carretera:** A través de Autoclub, Mutua Madrileña ofrece el servicio de asistencia en carretera a sus mutualistas. Auto-



club cuenta con una red formada por más de 6.000 profesionales y 3.400 vehículos de asistencia, de los cuales 277 están identificados con la imagen de Autoclub Mutua. En 2009, Autoclub realizó más de 575.000 servicios de grúa y 265.000 servicios de asistencia a personas.

- **Asistencia jurídica para mutualistas:** Mutua Madrileña incluye en sus pólizas de Auto el servicio de asistencia jurídica y tramitación de multas. En 2009 se tramitaron 300.000 expedientes, 205.000 relativos a tramitación de multas, correspondientes a 22 millones de euros en sanciones, lo que supone un incremento de actividad del 29% respecto al año anterior.
- **Servicios de valor añadido ofrecidos a través de Autoclub Mutua:** Además de la asistencia en carretera y asistencia jurídica, a través de Autoclub se prestan servicios que amplían la oferta de valor de los seguros de Mutua. Entre los servicios prestados destacan : 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, revisión anual gratuita de seguridad.
- Por otro lado, a través de Autoclub, los mutualistas se pueden benefi-

ciar de un completo **programa de ventajas y descuentos**. Gracias a los acuerdos alcanzados con referentes del sector automoción, Mutua Madrileña ofrece a sus mutualistas, 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
- Valorador de vehículo actual
- Red de talleres especializados en neumáticos y mecánica
- Servicio chófer: cita y traslado del vehículo al servicio ITV
 - Alquiler de vehículos





- Agencia de viajes
 - Servicios de ocio: descuentos en parques temáticos, cines.
 - Otros: ópticas, electrónica, hogar, cursos de conducción.
- **Atención médica:** A través de Aresa, la compañía ofrece un servicio médico de calidad. Para ello, Aresa cuenta con un cuadro médico integrado por más de 20.000 profesionales médicos y 600 centros concertados. Además, el compromiso del seguro de Salud de Aresa consiste en mejorar de forma constante las coberturas ofrecidas.
 - **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 2009 se han tramitado más de 8.000 siniestros. Para garantizar la mejor atención a nuestros asegurados, el área cuenta con un Plan de Calidad, así como un modelo de seguimiento de la satisfacción de los mutualistas, tanto en el trato recibido como en la eficacia en la resolución de los siniestros.

Mejoras introducidas en los procesos vinculados a los servicios a clientes:

- Incorporación de 66 nuevos talleres en la red de provincias para

agilizar las reparaciones.

- Proyecto de Apertura Asistida a los Tramitadores, lo que agiliza la apertura de partes de accidente y facilita su gestión telefónica.
- Expediente Electrónico.
- Fotoperitación.
- Desarrollo de la red médica de valoración de daños corporales.
- Lanzamiento del proyecto anti-fraude.
- Apertura del Centro de Alta Resolución Olivé Gumá en Barcelona
- Redefinición del modelo organizativo de Aresa.
- Redefinición y creación de nuevos canales de venta para el seguro de Salud.

Sistemas de control de calidad

Durante el ejercicio 2009 se ha consolidado el proyecto multidisciplinar para la evaluación de la satisfacción de los clientes lanzado en 2008, y que incluye el seguimiento y evaluación continua de los procesos críticos vinculados a la calidad del servicio. Entre las actividades desarrolladas destacan:

- **Autos:** Medición de los procesos de contratación y gestión de siniestros. Se han realizado 8.400 encuestas telefónicas a mutualistas, a través de una metodología vinculada a la experiencia de cada



mutualista con la compañía, con diseños personalizados de los siguientes cuestionarios y procesos:

- Contratación telefónica, presencial y web.
- Gestión de siniestros: daños materiales, robo con pérdida total, siniestro total, reclamación de daños y siniestros judicializados.

Tanto en contratación como en gestión de siniestros los resultados de satisfacción obtenidos han sido de 8,5 sobre 10, con índices de recomendación del 95%.

En 2010 se ha planificado la realización de 5.800 encuestas para la medición de los procesos de contratación y gestión de siniestros.

- **Hogar:** Durante 2009 se ha definido y desarrollado la metodología de medición y seguimiento de la satisfacción del mutualista en el ramo de Hogar, habiéndose realizado 2.400 encuestas telefónicas a mutualistas, e al igual que en Autos, a través de una metodología vinculada a la experiencia de cada mutualista con Mutua Madrileña, sobre los siguientes procesos:
 - Contratación telefónica (*call center* interno y externo), presencial y web.
 - Gestión de siniestros: siniestros reparables, indemnizables y mixtos.

En contratación, los resultados son equiparables a los resultados obtenidos en Autos, y en gestión de siniestros se ha producido una mejora de un punto, obteniéndose a final de año una evaluación de un 7,5 sobre 10.

Entre un 90% y un 94% de los entrevistados manifiestan tener intención de seguir contratando con Mutua Madrileña y un 85% recomendarían a terceros la contratación de seguros de Hogar con la compañía.

En 2010 se ha planificado la realización de 3.300 encuestas para la medición de los procesos de Contratación y Gestión de siniestros.

- **Salud:** Durante el último trimestre del año se ha diseñado la metodología de evaluación de la satisfacción de los clientes del ramo de Salud de Mutua Madrileña. Los procesos a evaluar durante el año 2010 son:
 - Contratación telefónica (*call center* interno y externo), presencial, web y canal mediado.
 - Gestión de prestaciones: intervenciones hospitalarias, consultas, urgencias, pruebas diagnósticas y tratamientos.

Se han previsto 11.700 encuestas durante el año 2010, prestando una especial atención al seguimiento y medición de los datos relativos a proveedores de salud relevantes de la organización.



05. Compromisos con los mutualistas, asegurados y clientes

- **Autoclub:** Los servicios de Autoclub se someten a un doble control, interno y externo. Las auditorías que se realizan por terceros, en formato “cliente misterioso”, se basan en controles aleatorios de prestaciones en las que se valoran todos los aspectos clave de una asistencia: atención telefónica, tiempo de llegada, valoración del vehículo y el operario, conocimientos mecánicos y ratios de reparación in situ, entre otros.

Las encuestas se realizan con carácter mensual y trimestralmente el Comité de Calidad se reúne para evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos, así como determinar posibles acciones de mejora.

Este sistema de control está certificado según la normativa ISO 9001, en la que Autoclub se ha recertificado en junio de 2009 en su edición ISO 9001:2008, adelantándose más de un año a la obligación de dicha recertificación.

Por otro lado, durante 2009 se ha integrado la medición de los parámetros de Autoclub dentro de la metodología global y estándares de

Mutua Madrileña, permitiendo la total homogenización y consolidación de la información a nivel Grupo. También se han incorporado a este sistema de medición 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

Para 2010 se ha previsto la realización de 7.800 encuestas, con una focalización específica de la medición en los proveedores relevantes de asistencia en carretera.

Análisis de resultados

Con objeto de realizar un seguimiento continuo de los resultados, se contará con resultados mensuales de todos los segmentos evaluados, realizándose informes semestrales consolidados y estableciéndose una sistemática de análisis de resultados y establecimiento de planes de de mejora específicos.



Innovación en productos y servicios

Durante 2009 Mutua Madrileña y las distintas empresas que integran el Grupo han ampliado su oferta con los siguientes productos y servicios:

65

Informe de RSC 2009

Auto

Nueva franquicia en el Todo Riesgo con franquicia
Mejora de la garantía de robo
Incorporación de nuevas ventajas al seguro de Auto:
- Compromiso de asistencia en 1 hora
- Revisión gratuita
Nuevo seguro Todo Riesgo Plus *(lanzamiento efectivo en 2010)

Hogar

Nuevas coberturas opcionales en el seguro MutuaHogar
Hogar Fácil, un seguro que cuenta con las principales coberturas necesarias en un seguro de hogar pero a un precio más competitivo
Segunda Vivienda, diseñado especialmente para viviendas no habituales

Accidentes

Accidentes individuales, dirigido especialmente a autónomos

Salud

Mutua Salud Básico
Mutua Salud Selección
Mutua Salud Selección Plus
Mutua Salud Global

Decesos

TodoPrevisto, un producto moderno y adaptado al entorno familiar

Seguro de protección de pagos

Dirigido a los mutualistas que se encuentren en situación de desempleo

Vida riesgo

Vida Fácil, con una contratación más ágil al no requerir reconocimiento médico para su suscripción
Vida Préstamo, cubre los pagos de préstamos
Vida Oro, incorpora coberturas complementarias como invalidez o anticipo de capital por enfermedad.

Inversión y ahorro

Renovación de la gama de seguros Vida Ahorro
Mutua fondo España FI, invierte principalmente en compañías españolas cotizadas.
Mutua fondo Bonos Corporativos, invierte en bonos corporativos de bajo riesgo
Mutua fondo Bonos Financieros FI, invierte su patrimonio en una cartera diversificada de bonos emitidos por bancos y aseguradoras con un rating mínimo
Mutua fondo Argali FIL, primer fondo de inversión libre lanzado por Mutuactivos

Autoclub

Compromiso de puntualidad en los servicios de asistencia
Búsqueda y tramitación *on line* de multas en los Boletines Oficiales
Centro psicotécnico para la renovación del carné de conducir en las propias instalaciones de la aseguradora
Revisión anual gratuita de seguridad
Oferta de vehículos de ocasión que pueden adquirirse a través de la web de Autoclub
Tarificador *on line* de vehículos, que permite a los asegurados conocer el valor actual de su vehículo
Nuevos descuentos y ventajas en empresas que operan en automoción, ocio, viajes y hogar, con la tarjeta de Autoclub

Transparencia y comunicación con mutualistas y asegurados

Mutua Madrileña trasmite a sus mutualistas y asegurados, 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 la gestión económica de Mutua.

Los principales soportes de información que la compañía pone a disposición de mutualistas y asegurados 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, 240.000 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, mantiene informado 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. A través de las utilidades de contacto, los usuarios pueden comunicar sus dudas y sugerencias de forma ágil y son atendidas por los profesionales de la compañía en un breve plazo de tiempo. Durante el 2009 se atendieron más de 45.000 consultas a través de este canal.

66

Informe de RSC 2009

05. Compromisos con los mutualistas, asegurados y clientes

Defensa y protección de los derechos e intereses de los mutualistas, asegurados y clientes

Unidad de Gestión de Reclamaciones

En 2009, y con el objetivo de contribuir a asegurar la máxima satisfacción de los mutualistas y asegurados que tramitan una reclamación, la compañía ha creado la Unidad de Gestión de Reclamaciones, la cual ha establecido una serie de protocolos vinculados a las fases de comunicación y resolución en los procesos de tramitación que promuevan una rápida y eficaz respuesta a las reclamaciones.

Entre las principales actuaciones que se han desarrollado destacamos la implantación de una metodología de tra-

bajo específica e individualizada en función del tipo de reclamación que contribuye a adelantar la resolución y permite gestionar las expectativas del cliente en la fase de comunicación dotando de forma progresiva a las áreas de Front Office de mayores atribuciones e información en el proceso de respuesta.

La aplicación paulatina, primero a través de pruebas piloto por área y después con una integración total en los ramos de Autos y Hogar ha hecho que, durante el ejercicio, se hayan dado respuesta a 3.270 reclamaciones aplicando esta nueva metodología de resolución.

Otra de las mejoras desarrolladas es la creación de un sistema integrador de todas las quejas y reclamaciones, que permite agilizar los procesos de alta y cierre además de monitorizar indicadores de seguimiento.

Por otro lado, tanto Mutua Madrileña como Mutuactivos S.G.I.I.C y Mutuactivos Pensiones Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones SAU, Aresa Seguros Generales, S.A, conjunto de entidades que conforman el Grupo Mutua, cuentan desde julio de 2004 con procedimientos y mecanismos que garantizan la absoluta 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 para su resolución por el Defensor del Mutualista.
- Negociado de Asistencia e Información: Depende del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

Reclamaciones

Durante el pasado año 2009 se iniciaron un total de 1.813 expedientes de reclamación de los que 13 fueron rechazados por erróneos o sin datos y 76 en aplicación del artículo 2 de la Orden Eco 734/2004 y del artículo 8.1 del reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista; 54 fueron resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mu-

tualista, al Asegurado y al Cliente y 1.746 fueron trasladados a los Directores de los Departamentos afectados por no haber intervenido con antelación. De estos últimos, 312 volvieron al Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente, por no estar el reclamante conforme con la decisión adoptada. Dentro de la labor realizada por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, también se han tramitado 652 expedientes relacionados con los derechos de Protección de Datos, de forma que el total de expedientes tramitados por el Departamento fue de 1018.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo, las reclamaciones se clasifican de la siguiente forma: 106 corresponden a Aresa, 2 a Mutuactivos, SAU, SGIIC, y las restantes 1.705 a Mutua Madrileña, siendo 60 del Ramo de Hogar, y 1.645 de Automóvil, sin que se haya tramitado ninguna correspondiente a Mutuactivos Pensiones S.A.U., SGFP.

Defensor del mutualista

Cuando el cliente así lo solicita por disconformidad con la propuesta de resolución que le formula la entidad, las reclamaciones pasan al examen y decisión del defensor del mutualista.

A lo largo del año 2009, se han iniciado y admitido a trámite un total de 32 expedientes de reclamación dirigidos al Defensor del Mutualista, de los que 4 procedían de Aresa, y los restantes 28 de Automóvil. Del total de las reclamaciones tramitadas y resueltas, 29 han sido favorables a la entidad y 3 favorables al reclamante, siendo, por materias, las cuestiones que más dudas han suscitado las exclusiones de cobertura, seguidas por discrepancias de valoración, el cómputo de la siniestralidad y la pérdida de descuentos.

Durante el año 2009 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., SGIIC y Mutuactivos Pensiones S.A.U., SGFP.

Compromisos con los proveedores

68

Informe de RSC 2009

06. Compromisos con los proveedores

Mutua Madrileña basa la gestión con sus proveedores en el diálogo y la transparencia, de tal modo que la relación mantenida se sustente en unos estándares homogéneos y de máxima calidad a lo largo del tiempo.

Por ello, Mutua considera fundamental la eficiencia de los interlocutores y la capacidad de la compañía para resolver los aspectos relacionados con los procesos de compra..

Como criterio general, los proveedores que suministran bienes y servicios generales se relacionan con Mutua Madrileña a través del Departamento de Compras, que se engloba dentro de la Dirección de Organización

Durante 2009 el volumen de compras gestionado por el área de Organización ha alcanzado los 12 millones de euros.

La adquisición de productos informáticos y de comunicaciones 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.

La relación con agencias de publicidad se gestiona 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, lo que permite optimización de costes y garantizar los estándares de calidad

Las relaciones con los proveedores que prestan a los clientes del Grupo servicios directamente relacionados con la propia actividad operativa son responsabilidad de cada una de las Unidades de Actividad correspondiente. Los principales colaboradores incluidos dentro de este capítulo serían:

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

En todas las áreas existen sistemas de coordinación y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, formación y prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en los servicios.

Criterios de selección de proveedores

Para la selección de proveedores se tiene en cuenta, por un lado, una serie de criterios generales y objetivos que son de aplicación a cualquier entidad que quiera colaborar con Mutua Madrileña, y por otro, parámetros espe-



cíficos 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
- 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.

Además, a estos elementos de valoración, durante 2009 se ha incluido la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, como uno de los criterios que se espera de los proveedores que se relacionan con Mutua Madrileña.

Atendiendo al cumplimiento de dichos criterios o indicadores de calidad, se realiza su clasificación en el Panel de Proveedores de Mutua Madrileña.

Herramientas de gestión

Atendiendo a la tipología de compra, la relación con los proveedores se

desarrolla en base a tres 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.

Durante 2009, aproximadamente el 60% de las adjudicaciones se ha realizado mediante concursos.

Acuerdo Marco

Para volúmenes de compras significativas y con un periodo de validez, generalmente, anual.

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 tres 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.

Política y modelo corporativo

Las características generales que rigen la colaboración con proveedores pueden definirse como:

- Búsqueda del mayor conocimiento recíproco entre Mutua Madrileña y el proveedor, permitiendo optimizar los procesos de compra.
- 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.

Comunicación con proveedores y sistemas de apoyo

Portal de Profesionales de Mutua Madrileña

Para facilitar la gestión del trabajo diario con la compañía, Mutua Madrileña pone a disposición de sus colaboradores una plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa. Cuenta con aplicaciones de solicitud de servicios, de autofacturación, 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.

En la actualidad, 23.447 profesionales hacen uso de este portal, un 8% más que el año anterior.

Durante el 2009 se ha desarrollado el nuevo Portal del Mediador, herramienta que mejora la información de la que disponen los proveedores y mediadores de Aresa y facilitan las comunicaciones mejorando la eficiencia en su gestión y en el servicio que dan a los clientes.

Su diseño es claro y sencillo, buscando una alta usabilidad que permite que los profesionales realicen sus operaciones de manera intuitiva y sin pérdi-

das innecesarias de tiempo tanto en el estudio de su funcionamiento como en su uso diario.

Control de Calidad

El seguimiento de la calidad del servicio prestado por los proveedores es un elemento clave que determina la continuidad de la relación con la compañía. Para ello, Mutua 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 proveedores de servicios proporcionados por el proveedor externo directamente 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 calidad del servicio prestado a través de los proveedores de Autoclub se somete a un doble control, interno y externo. El sistema de control se basa en la realización de auditorías tanto por los propios departamentos de Autoclub como por terceros. Las auditorías de estos terceros, en formato "cliente misterioso", se basan en controles aleatorios de prestaciones en las que se valoran todos los aspectos de una asistencia: atención telefónica, tiempo de llegada, valoración del vehículo y el operario, conocimientos mecánicos y ratios de reparación in situ, entre otros.

Destaca en este aspecto la realización de encuestas mensuales que miden los distintos aspectos del servicio, así como la satisfacción del cliente con las prestaciones. Trimestralmente se reúne el Comité de Calidad que evalúa el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos,

así como posibles acciones de mejora. Entre los aspectos medidos se encuentra por ejemplo, el ratio de aceptación de servicios, el ratio de quejas por proveedor y el tiempo medio de cierre de expedientes.

Este sistema de control está certificado según la normativa ISO 9001, en la que Autoclub se ha recertificado en junio de 2009 en su edición ISO 9001:2008, adelantándose más de un año a la obligación de dicha recertificación.

En este sentido, además, el desarrollo de las primeras fases del proyecto Portal de Proveedores ha permitido reforzar y avanzar en un mayor control de las prestaciones de dichos proveedores.

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 resulta-

dos se toman las medidas necesarias para implantar mejoras o necesidades de ajustes con los proveedores.

Proveedores Hospitalarios

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

Por otro lado, de cara a consolidar la relación con los proveedores asistenciales, durante 2009 se ha puesto en marcha el Proyecto Canal Web para proveedores asistenciales, que contribuirá a agilizar el intercambio de información. En un futuro próximo, esta vía permitirá además acortar los procesos de pagos de los mismos.

Principales objetivos 2010

- Gestionar el 100% de las solicitudes de servicios a gestionar por proveedores a través del nuevo proceso y aplicativo del área de Compras.
- Avanzar en el proceso de homologación de proveedores con los criterios adicionales de RSC.

Proveedores y el compromiso con la conciliación

Mutua Madrileña está certificada como Empresa Familiarmente Responsable, y espera de todos sus proveedores que respeten en sus procedimientos internos 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.

Por este motivo, a lo largo de 2009 se ha añadido esta cláusula en todos los pliegos de los concursos enviados a nuestros proveedores.

Asimismo, es condición indispensable para formar parte del panel de proveedores de Mutua Madrileña el cumplimiento escrupuloso de todas las obligaciones en materia de seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.



Gestión medioambiental

72

Informe de RSC 2009

07. Gestión medioambiental

Mutua Madrileña contribuye a la protección del medio ambiente asumiendo su responsabilidad medioambiental en relación con los ciudadanos que conforman la sociedad, minimizando emisiones atmosféricas perjudiciales, el agotamiento de recursos naturales, y coordinando la política de gestión de residuos con la política productiva de la compañía.

En este sentido, Mutua Madrileña cuenta desde 2008 con un Plan de Ahorro y Eficiencia Energética que incluye medidas de uso racional de la energía y recursos naturales en los edificios propiedad de Mutua Madrileña, reduciendo, en la medida de lo posible, el consumo de recursos naturales, colaborando, por una parte en la sostenibilidad del medio ambiente y, por otra, el ahorro económico por reducción de costes asociados. Como objetivos prioritarios se encuentran la búsqueda de una verdadera cultura medioambiental y cumplimiento normativo.

El Servicio de Prevención y Medio Ambiente Mancomunado del Grupo Mutua Madrileña establece una serie de políticas de ahorro y eficiencia energética como elemento fundamental de desarrollo en la compañía, que debe integrarse en cada acción productiva, constituyendo un instrumento de progreso, no sólo empresarial, sino

de la propia sociedad favoreciendo el bienestar social y representando un elemento de responsabilidad social.

Los principios básicos de actuación medioambiental han de traducirse en planificaciones que se orienten a:

- Reconocer en el ahorro y la eficiencia energética un instrumento de bienestar social y económico de la compañía, traducido en un elemento del bienestar social de nuestra sociedad.
- Situar a Mutua Madrileña en la vanguardia del ahorro y la eficiencia energética del sector.
- Implantar sistemas de gestión integrales de gestión de residuos (peligrosos y no peligrosos) tanto en la Sede Corporativa (edificio Mutua, Castellana, 33 y Fortuny, 18) como en todos los inmuebles arrendados a terceros, otorgando un valor añadido a cada edificio.



- Constituir las campañas divulgativas necesarias para permitir el desarrollo y conocimiento en la compañía sobre el ahorro y la eficiencia energética.
- 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.

Líneas de actuación y Gestión Medioambiental

El Grupo Mutua Madrileña valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad, entre el que destaca el consumo de recursos, del que hace un seguimiento continuo y establece indicadores y planes de mejora continua.

Recursos Naturales

Gestión del agua

La implantación de medidas ecoeficientes procedentes de los Planes de Gestión sostenible del agua ha supuesto un ahorro de agua en el año 2009 en la Sede Corporativa (Castellana, 33 y Fortuny, 18) de más de 2 millones doscientos mil litros (2.216 m³). Por tanto, hemos ahorrado, sólo en un

año, el consumo de una familia de 4 miembros de hoy en día durante más de 6 años*.

Procesos de control y evaluación

En 2009 se ha realizado un control y seguimiento de la totalidad de los edificios propiedad de Mutua Madrileña, esto es, 22 inmuebles. En ellos se han identificado y evaluado los aspectos medioambientales, así como la minimización de su impacto. Partiendo de las conclusiones obtenidas se han elaborado planes de acción, recogidos en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de Mutua Madrileña y que contienen propuestas de mejora.

Consumo papel

El principal residuo generado en los procesos productivos de la compañía es el papel. Gracias a las medidas puestas en marcha, se ha conseguido reciclar más de 123 Tn. de papel en el conjunto de edificios propiedad de Mutua Madrileña, tan solo en la Comunidad de Madrid.

Compras sostenibles

Se ha puesto en marcha un proyecto de sostenibilidad en las compras gracias a la utilización de materiales sostenibles. Además, se ha procedido a la eliminación del uso de más de 100.000 bolsas de plástico en las papeleras individuales al año, siguiendo las recomendaciones recogidas en el

*Fuente: consumo agua de 250 litros día en el mundo desarrollado por persona según guía de uso eficiente del agua y energía en la escuela 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.

Plan Nacional Integrado de Residuos. Considerando que la fabricación de una bolsa de plástico implica una emisión de unos 4grs. de CO₂, con esta medida hemos evitado la emisión de 400 kg.de CO₂ en un año. Si además tenemos en cuenta una bolsa de plástico pesa unos 6 grs., supondría evitar a la basura más de 600 kgs. de plástico.

Ecoeficiencia energética

Seguimiento del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética

El ejercicio 2009 ha supuesto el primero de aplicación del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética diseñado por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente en 2008. Entre las iniciativas desarrolladas cabe destacar:

- Instalación de dispositivos economizadores del consumo de agua en los grifos en la sede de Mutua Madrileña, lo que ha contribuido a una reducción del 10% en el consumo del agua:
- Sistemas de aireación en grifería (perlizadores)
- Cambio de sistemas de descargas en inodoros (fluxores) asegurando una reducción de un 50% de la descarga.
- Implantación de un calendario de riego de jardinería con volcado de información recibida por sms del Canal de Isabel II, estableciendo día de prohibición de riego.
- Elaboración del Decálogo de la eficiencia y ahorro energético.
- 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.

- Implantación de medidas técnicas de eficiencia energética basadas en proyectos de zonificación y uso responsable de los sistemas de climatización. EL resultado ha sido una reducción del consumo energético hasta los 6.000.000 de Kwh.

Proyecto de zonificación en sede corporativa

Impulsado a través del Servicio de Prevención y Medio Ambiente con el objetivo fundamental de establecer las necesidades reales de consumo energético según horarios y actividad productiva de modo que se puedan llevar a cabo medidas de uso racional de la energía y recursos naturales en los edificios propiedad de Mutua Madrileña, reduciendo el consumo eléctrico derivado de iluminación y contribuyendo a crear un hábito de buenas prácticas medioambientales entre los propios trabajadores.

Emisiones atmosféricas

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

Además, cuenta con 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.

Gestión de residuos

El 1 de julio de 2009 se puso en marcha el programa de Gestión Integral de Residuos de Mutua Madrileña. El objetivo de este plan es incorporar de forma progresiva elementos a ciclos de reciclados para su reutilización.

Las iniciativas desarrolladas en este sentido han sido las siguientes:

- Instalación de un “punto limpio” en cada edificio propiedad de Mutua Madrileña. Un gestor autorizado por la Comunidad de Madrid realiza el tratamiento y gestión sobre los residuos generados, ya sea en edificios ocupados por personal propio o arrendados a terceros.
- Reducción de consumo de plásticos.
- Gestión de residuos peligrosos: Mutua Madrileña ha gestionado en el segundo semestre de 2009 un total de aproximadamente 750 Kg. de residuos catalogados como “peligrosos” generados en la sede corporativa (tóner, fluorescentes, baterías, equipos eléctricos, pilas, aceites industriales, punzantes, etc.) evitando su importante impacto medioambiental.
- Reducción de consumo de papel.

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:

- Se ha puesto en marcha una campaña para comunicar internamente esta iniciativa junto a las prácticas de segregación de residuos que se espera de los empleados.
- Se ha puesto a disposición de los empleados toda la información a través de la intranet.
- Se han instalado al menos un punto de reciclaje en las 22 plantas de la sede.

La iniciativa ha tenido muy buena aceptación y los resultados son los siguientes*:

- 24,2 Tn de papel-cartón reciclado.
- 11,4 Tn de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 1 Tn. 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 en la Comunidad de Madrid.

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

- 99 Tn. de papel-cartón reciclado.
- 50 Tn. de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 4,3 Tn. de vidrio reciclados.

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.

*Datos aplicables exclusivamente a la sede de Mutua Madrileña y referidos al periodo junio-dic. 2009

Balance de objetivos medioambientales 2009

En el Plan de Prevención y Medioambiente que Mutua Madrileña diseñó a finales de 2008 y cuya aplicación efectiva comenzó en 2009 se recogían una

serie de objetivos concretos destinados a mejorar el uso de los recursos naturales y la eficiencia energética. El grado de cumplimiento de los retos marcados en dicho Plan se reflejan en la siguiente tabla:

Objetivo	Resultado	Actuación desarrollada 2009	Actuación prevista 2010
Favorecer césped artificial	>10%	Sustitución de más del 10% de la superficie de zonas ajardinadas de la sede corporativa por césped artificial	Continuar con la medida. Sustituir otro 10% de césped
Establecer días de riego y días no necesarios	>10'5%	Planificación de días de riego de jardines mediante predicción metereológica vía sms del Canal de Isabel II	Continuar con la planificación de días de riego.
Disminución de la descarga de agua en fluxones de sanitarios (3-6 lts.)	<50%	Sustitución de fluxones de descarga de agua en inodoros por otros más eficientes. Los actuales consumen un 50% menos de agua por descarga	Política de compras de instalaciones que tenga en cuenta criterios de eficiencia y sostenibilidad
Instalación de contadores de agua y eléctricos individuales en cafetería	<2%	Hemos instalado contadores individuales de agua y eléctricos en cafetería-restaurante de la sede corporativa, lo que nos ayuda a controlar el consumo de esta actividad específica	Implantar programas de eficiencia en el uso de recursos naturales en cafetería.
Instalación de perlizadores en grifos	<40%	Instalación de perlizadores/aireadores en grifos de lavabos en la sede corporativa que ahorran un 40% de agua	Implantar esta medida en el 25% de los edificios arrendados a terceros.
Instalación interruptores eléctricos en salas de uso general	<1%	Hemos instalado interruptores eléctricos en salas de reuniones etc., que nos permite eliminar el consumo de áreas no ocupadas	Proyecto de control domótico de iluminación y climatización de la sede corporativa.
Evitar climatización de salas no ocupadas	<1%	Implantación del Proyecto de Zonificación, que pretende optimizar y racionalizar el uso energético en función de horarios y áreas, según su ocupación	Proyecto de control domótico de iluminación y climatización de la sede corporativa

Indicadores de la “huella” medioambiental de Mutua Madrileña 2009

77

Informe de RSC 2009

Indicador (no incluye delegaciones)	Unidad de medida	2007	2008	2009	Evolución
Comité ecoeficiencia	Uds.	-	-	1	Positiva
Sanciones medioambientales	Uds.	-	-	-	Positiva
Edificios alta como Pequeño Productor de Residuos peligrosos	Uds.	0	0	14	Positiva
Consumo agua Sede Corporativa	m ³	24.706	17.217	15.349	Positiva
Consumo agua global edificios	m ³	109.364	110.471	110.932	Negativa
Consumo electricidad sede corporativa	Kwh	5.713.636	6.021.080	6.020.860	Mejorable
Consumo gasóleo	Litros	426.000	274.000	123.000	Positiva

Indicador	Unidad de medida	2007	2008	2009	Evolución
Gas natural sede corporativa	m ³	157.175	166.073	102.409	No Procede
Consumo papel sede corporativa	Tm.	83	75	77	Mejorable
Consumo tóner sede corporativa	Uds.	-	3.228	4.276	Negativa
Reciclaje papel en sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	4.048	Positiva
Reciclaje fracción amarilla en sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	1.910	Positiva
Reciclaje vidrio sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	163	Positiva
Reciclaje papel total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	20.583	Positiva
Reciclaje fracción amarilla total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	10.260	Positiva
Reciclaje vidrio total edificios	Tm./mes	Sin datos	Sin datos	893	Positiva
Gestión tóner sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	70	Positiva
Gestión tóner total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	157	Positiva
Gestión pilas sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	9	Positiva
Gestión pilas total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	21	Positiva
Gestión fluorescentes sede corporativa	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	10	Positiva
Gestión fluorescentes total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	42	Positiva
Gestión residuos sanitarios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	0,15	Positiva
Gestión RAEE' s total edificios	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	92	Positiva
Gestión baterías	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	37	Positiva
Gestión aceites industriales	Kg./mes	Sin datos	Sin datos	48	Positiva
Libro de registro de residuos peligrosos	Ud.	0	0	14	Positiva
Agua consumida empleado (sede corporativa)	m ³ / empleado	35	25	22	Positiva
Energía consumida empleado (sede corporativa)	Kwh/ empleado	10.856	11.448	10.356	Mejorable
Papel consumido empleado (sede corporativa)	Kg./ empleado	-	-	110	Mejorable



Objetivos y metas medioambientales 2010

Dentro de los planes y proyectos de mejora establecidos para el ejercicio 2010, destacamos:

Gestión residuos fracción resto

- Programa Vertido 0: Mutua pondrá en marcha un proyecto por el cual, a partir del 1 de enero el total de “residuos” se reciclará. Esto abarca incluso los restos orgánicos y los de podas, los cuales se gestionarán través de plantas de biometanización y compostaje.


Reciclaje residuos y ecoeficiencia energética

- Acciones de sensibilización en materia de reciclaje y ecoeficiencia: Se llevarán a cabo campañas de comunicación interna y sensibilización con personal de la compañía así como de edificios arrendados, para contribuir a garantizar una segregación óptima de residuos, incluyendo a empresas inquilinas como personal de limpieza de las mismas, de modo que se garantice una segregación en planta adecuada así como uso racional de la energía y recursos naturales.

Consumo energético y recursos naturales responsable

Llevaremos a cabo medidas técnicas medioambientales contenidas en el plan de ahorro y eficiencia energética:

- Sistemas de ahorro de agua en torres de refrigeración mediante la mejora de la conductividad del agua y, por tanto, de su rendimiento en la torre de refrigeración
- Instalación de interruptores eléctricos en zonas de oficina de modo que exista posibilidad de control del alumbrado en función de la presencia de trabajadores.
- Aumento de superficie de césped artificial en los jardines de la sede corporativa,
- Uso eficiente de sistemas de climatización ajustando temperaturas consignadas a las condiciones exteriores atmosféricas en función de la estación del año, aumentar aportes de aire exterior invierno con el fin de reducir uso de grupos de frío.
- Cumplimiento del Proyecto de Zonificación: horarios de apagado/encendido de iluminación y climatización en función del área y ocupación afectada.



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

© Junio 2010, Grupo Mutua Madrileña.

Coordinación General

Dirección de Comunicación

Diseño

See the change

Fotografía

Javier Valeiro, José Antonio Rojo y archivo Mutua Madrileña

Impresión

TF Artes Gráficas

Depósito Legal: M-xxxxx-2010





MUTUAMADRILEÑA

902 555 555

www.mutua.es