

“**MM MUTUA MADRILEÑA**”

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

**2011**



# El modelo de Mutua Madrileña

## Valores corporativos

TRANSPARENCIA  
SOLVENCIA  
SUPERACIÓN  
“SOMOS MUTUA”  
COMPROMISO SOCIAL

## Principios de actuación

ATENCIÓN AL MUTUALISTA Y AL ASEGURADO  
EXCELENCIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS  
RIGOR PROFESIONAL  
ESTRUCTURA FINANCIERA SANEADA  
GESTIÓN RESPONSABLE

## Respo

GESTIÓN  
INVERSIÓN  
CONCILIACIÓN  
CUIDADOSA  
CERCANÍA  
RELACIONAL

MUTUA  
Y C

EM

PR  
Y C

RE

SO

Fu

SA

SE

AC

AC

# Responsabilidad Social Corporativa

ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO TRANSPARENTE

CIÓN RESPONSABLE

IACIÓN E IGUALDAD

DO Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

ÍA Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL ASEGURADO

ÓN DE EQUIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

MUTUALISTAS, ASEGURADOS  
CLIENTES

- Revertir en los mutualistas parte de los beneficios, manteniendo los criterios de solvencia y solidez operativa que garantizan la continuidad de la compañía.
- Combinar el liderazgo con la cercanía al mutualista: "No es lo mismo estar que ser de una gran compañía".

PLEADOS

- Proporcionar un entorno de trabajo que fomente el desarrollo profesional, compaginando un trabajo de calidad con una vida personal y familiar plena y en el que se reconozca el desempeño.

PROVEEDORES  
COLABORADORES

- Establecer un clima de colaboración y confianza mutua, fomentando la transparencia y la equidad en las relaciones con nuestros proveedores.

REGULADORES

- Integridad en la actuación y participación activa en iniciativas sectoriales que permitan avanzar en la gestión de riesgos y actividades que redunden en mejoras para los mutualistas, asegurados y clientes.

CIEDAD

- Contribuir al progreso social.

## Fundación Mutua Madrileña

LUD

GURIDAD VIAL

CIÓN CULTURAL

CIÓN SOCIAL





“**MM MUTUA MADRILEÑA**”

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

**2011**

# Informe de RSC

## GRUPO MUTUA MADRILEÑA

---

1	CARTA DEL PRESIDENTE	02
2	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN MUTUA MADRILEÑA	04
	• Nuestra RSC durante 2011 en cifras	06
3	GESTIÓN CORPORATIVA TRANSPARENTE Y RESPONSABLE	08
	• Aplicación de códigos de conducta y Gobierno Corporativo	08
	• Comercialización de productos de inversión solidaria	09
4	BENEFICIOS PARA LOS MUTUALISTAS	10
	• Bonificaciones y reducción de tarifas	10
	• Beneficios añadidos	11
	• Descuentos por “Ser de la Mutua”	11
	• Más ayudas para mutualistas	12
	• Acción social y cultural dirigida a nuestros mutualistas	13
5	COMPROMISO CON ASEGURADOS Y CLIENTES	16
	• Calidad y servicio	17
	• Seguimiento y mejora de la satisfacción de los clientes	22
	• Innovación en productos y servicios	24
	• Comunicación y transparencia	26
	• Defensa y protección de los derechos de los asegurados	27
6	GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS	28
	• Empleo y selección	28
	• Modelo de gestión de RRHH	30
	• Conciliación laboral y personal	31
	• Formación	31
	• Actuaciones en materia de Igualdad	32
	• Comunicación interna	33
	• Prevención de Riesgos Laborales	34
	• Reconocimientos a la gestión de Recursos Humanos	34
7	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	36
	• Cultura	38
	• Salud	43
	• Seguridad vial	53
	• Acción social	59
8	COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES	70
	• Nuestro apoyo a proveedores	70
	• Criterios de selección	73
	• Herramientas de gestión y comunicación	73
	• Actividades de formación	74
	• Control de calidad	75
9	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	78
	• El “Programa Azul” de Mutua Madrileña	78
	• Sostenibilidad y relación con los actores medioambientales	85



## Carta del Presidente

---

### **Querido mutualista:**


El cuarto informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Mutua Madrileña, correspondiente a 2011 y que tienen ante ustedes, no solo es el reflejo de la forma en que actuamos y de los progresos que realizamos en este ámbito clave de nuestra gestión empresarial. También es la constatación de que el compromiso de nuestra empresa con nuestros mutualistas y asegurados, empleados, proveedores y la sociedad a la que pertenecemos es firme y sostenible en el tiempo, al margen de la grave situación económica que afecta a nuestro país y cuyas consecuencias hacen precisamente hoy más necesario que nunca que mantengamos inalterable esta política de empresa.

Y es que en estos tiempos tan difíciles, como podrán comprobar Mutua Madrileña ha hecho un gran esfuerzo por:

- Mejorar nuestros servicios y dotarlos de mayores y mejores recursos materiales, humanos y tecnológicos para aumentar la satisfacción de nuestros asegurados, intentando hacerles la vida más fácil;
- Continuar el desarrollo profesional de nuestros empleados e involucrarlos todavía más en nuestro proyecto empresarial, ofreciéndoles un empleo estable, manteniéndoles puntualmente informados de los objetivos que perseguimos y aumentando los medios destinados a la mejora de su formación;
- Pagar a nuestros proveedores, entre los cuales se encuentran miles de pequeñas empresas y autónomos, de forma ágil y rápida conscientes hoy más que nunca de que ello es fundamental para el mantenimiento de sus negocios y el empleo que sostienen;
- Mantener e incluso incrementar nuestras ayudas a la investigación médica, a la cultura y a los colectivos más desfavorecidos cuando precisamente más lo necesitan, lo cual supone un difícil ejercicio de selección dado el creciente número de necesidades existentes y de las muchas organizaciones no gubernamentales que buscan apoyo para buenas causas.

A través de este informe también podrán apreciar que la Fundación Mutua Madrileña se ha convertido en una herramienta fundamental de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa. Así, podrán conocer las diferentes líneas de actuación que ha desarrollado el pasado año en materia de salud, cultura, acción social y seguridad vial, pero si quieren profundizar más en sus numerosas actividades y la forma en que impactan entre quienes nos rodean, les invito a entrar en [www.fundacionmutua.es/nuestraformadeser](http://www.fundacionmutua.es/nuestraformadeser) y percibir mejor lo que su intenso trabajo está dando de sí.

Mutua Madrileña, sin embargo, no es una empresa que deje únicamente en manos de su fundación la puesta en práctica de nuestro compromiso social. Nuestros empleados, por ejemplo, promueven sus propias iniciativas de voluntariado social corporativo y la empresa les apoya con organización y medios económicos para que puedan desarrollarlas, pero vamos mucho más allá, promoviendo una gestión financiera responsable, construyendo un balance sólido y transparente, promoviendo el desarrollo profesional y el compromiso de nuestros empleados, llevando a la práctica políticas y acciones concretas de eficiencia medioambiental y, en suma, desarrollando una gestión sostenible de nuestra actividad empresarial.



*El compromiso de  
nuestra empresa con  
todos nuestros grupos  
de interés es firme y  
sostenible en el tiempo*

En el conjunto de nuestra organización estamos convencidos, y así lo hacemos, de que actuar siempre de forma ética, transparente y responsable es lo mejor para la actividad empresarial y, por consiguiente, todas las áreas de la compañía deben asumir estos criterios de actuación. A la vista están los resultados de seguir otro camino. Hacerlo bien, en cambio, nos ayuda a desarrollar una gestión financiera responsable, poder ofrecer mejores productos y servicios, disponer de los mejores profesionales trabajando para nosotros, crear valor por mucho tiempo para la comunidad y mirar hacia el futuro sin mayor preocupación que buscar la excelencia en los servicios que ofrecemos.

Probablemente gracias a todo ello, y al esfuerzo que dedican todos nuestros empleados y directivos por hacer de Mutua Madrileña una empresa mejor, la reputación de nuestra compañía es más positiva y nuestra actitud ante la sociedad que nos rodea también más reconocida. Porque para nosotros esto es la responsabilidad corporativa: lo que hacemos en nuestra actividad empresarial diaria y la forma en que lo hacemos, creando valor para nuestros asegurados, empleados, proveedores y la comunidad a la que pertenecemos, en los buenos y en los malos tiempos, y desarrollando nuestra actividad empresarial siempre de forma responsable y transparente, mirando hacia el futuro y con el objetivo de seguir haciéndolo mientras ustedes, señores y señoras mutualistas, sigan confiando en nosotros.



**Ignacio Garralda Ruiz de Velasco**  
PRESIDENTE DE MUTUA MADRILEÑA



## La Responsabilidad Social Corporativa en Mutua Madrileña

*La política de la Responsabilidad Social Corporativa en Mutua Madrileña aborda tanto la gestión responsable de nuestra actividad empresarial y la promoción del diálogo con todos nuestros grupos de interés, como el desarrollo de iniciativas de acción social y cultural, una gran parte de las cuales van dirigidas a nuestros mutualistas y asegurados. Todas ellas, como nuestro apoyo económico a la investigación médica y científica en España, buscan como objetivo final contribuir al desarrollo y la mejora de nuestra sociedad.*

En Mutua Madrileña la responsabilidad empresarial forma parte de nuestra forma de ser y, por lo tanto, la mantenemos y desarrollamos de forma inalterable en el tiempo, ya sea con un entorno de crisis económica o sin ella. Por un lado, perseguimos la excelencia en nuestros servicios y la transparencia y rigor en nuestra información económico-financiera y, por otro, queremos contribuir a la mejora de la sociedad y de la calidad de vida de todos los que forman parte de ella, empezando por nuestros mutualistas.

Así, durante 2011, y a la vista de la nueva situación social generada por la crisis, Mutua Madrileña y su fundación reforzaron sus compromisos con todos sus grupos de

interés, tal y como puede apreciarse en el contenido de este cuarto informe de responsabilidad social corporativa.

Entre otras líneas de actuación, con nuestros empleados, Mutua Madrileña siguió centrada el pasado año en potenciar su desarrollo profesional, la conciliación y la igualdad. Con nuestros mutualistas y asegurados, abrimos nuevos canales de comunicación y continuamos buscando, como siempre, la mejor forma de atender a sus necesidades. Con nuestros proveedores procuramos, conscientes como somos de las dificultades a las que se enfrentan sobre todo pymes y autónomos, agilizar pagos y, con la sociedad en general, continuamos promoviendo el cuidado del medio ambiente, gestionando nuestras inversiones de

### NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

#### MUTUA MADRILEÑA

- CONCILIACIÓN E IGUALDAD
- INVERSIÓN RESPONSABLE
- GESTIÓN CORPORATIVA RESPONSABLE
- PREOCUPACIÓN MEDIOAMBIENTAL
- CERCANÍA Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

#### FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

- CULTURA
- SALUD
- SEGURIDAD VIAL
- ACCIÓN SOCIAL

forma responsable y aplicando una gestión corporativa basada en nuestros compromisos éticos y de transparencia.

Por otra parte, a través de la Fundación Mutua Madrileña, un año más hemos contribuido al mantenimiento y desarrollo de la investigación médica, fomentado hábitos de prevención y salud, acercado la cultura a nuestros mutualistas y asegurados, incrementado nuestros programas de acción social para ayudar a colectivos desfavorecidos y, finalmente, trabajado para reducir la siniestralidad vial investigando y promoviendo acciones de prevención.

Esta determinación por seguir ampliando nuestra actuación en materia de responsabilidad empresarial, que se impulsa desde la Alta Dirección de la compañía e implica a todas las áreas de gestión de nuestro Grupo, forma parte de nuestros valores corporativos, ya que creemos que mantener nuestra competitividad a partir de comportamientos socialmente responsables es clave para garantizar la sostenibilidad de nuestra actividad empresarial en el futuro.

Así por ejemplo, además de continuar reforzando nuestra política de reversión a mutualistas, entre noviembre de 2009 y octubre de 2011, Mutua Madrileña mantuvo un seguro gratuito de protección de pagos a través del cual los mutualistas y asegurados que bajo determinadas condiciones quedaron en situación de desempleo en ese periodo, pudieron acceder al reembolso del importe de todas las pólizas contratadas con la compañía con un límite de 1.000 euros. Más de 6,2 millones de euros se destinaron a estas ayudas, de las que se beneficiaron 15.300 mutualistas.

Por otra parte, y ante las mayores necesidades de ayuda social y de los recortes presupuestarios que han afectado tanto a instituciones públicas como privadas que antes eran donantes, nuestra fundación ha decidido asumir un mayor protagonismo. Así, en 2011 incrementamos de forma significativa nuestras ayudas destinadas a acción social, sin reducir por otro lado sus otros planes de actuación en materia de apoyo a la investigación, la acción cultural y la seguridad vial, y en este año 2012 vamos a seguir haciéndolo.



## NUESTROS VALORES

TRANSPARENCIA

SOLVENCIA

SUPERACIÓN

“SOMOS MUTUA”

COMPROMISO SOCIAL

## Nuestra RSC durante 2011 en cifras

**158,3** millones de euros

REVERTIDOS A MUTUALISTAS

**15.300**

MUTUALISTAS Y ASEGURADOS BENEFICIADOS  
CON EL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS  
EN CASO DE DESEMPLEO

**94%**

ES EL ÍNDICE DE FIDELIDAD EN  
NUESTRO RAMO DE AUTO

**51%**

DE MUJERES EN PLANTILLA

**27.000**

HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS A  
NUESTROS EMPLEADOS

**100%**

DE NUESTROS RESIDUOS RECICLADOS

**100%**

DE LOS RESIDUOS ORGÁNICOS TRATADOS  
EN PLANTAS DE BIOMETANIZACIÓN  
Y COMPOSTAJE

**85%**

DE PROVEEDORES SON LOCALES

# 60.000

MUTUALISTAS PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES CULTURALES

# 7.500

MUTUALISTAS ASISTIERON A LAS CONFERENCIAS SOBRE HISTORIA, EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

# 27

CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA EN MADRID, BARCELONA Y SEVILLA

# 2.000.000

DE EUROS DESTINADOS AL APOYO DE LA INVESTIGACIÓN MÉDICA Y CIENTÍFICA

# 78

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN MÉDICA Y CIENTÍFICA FUERON FINANCIADOS EN 38 CENTROS DE TODA ESPAÑA

# 4.200

PROFESIONALES PARTICIPARON EN LOS 13 CURSOS MÉDICOS ORGANIZADOS

# 8.000

JÓVENES PARTICIPARON EN LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL "AGÁRRATE A LA VIDA"

# 3.000

JÓVENES PARTICIPARON EN LA INICIATIVA DE PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD VIAL QUE LA FUNDACIÓN LLEVÓ A CABO EN FACEBOOK

# 170

EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA HAN PARTICIPADO EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO SOCIAL EN 2011

# 20 ONG

RECIBIERON AYUDAS DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA PARA LLEVAR A CABO SUS PROGRAMAS SOCIALES

# 15.000

PERSONAS SE HAN BENEFICIADO DE LAS AYUDAS DE LA FUNDACIÓN A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS Y 165.000 DE FORMA INDIRECTA



## Gestión transparente y responsable

*Mutua Madrileña, como cualquier otra organización empresarial, busca mantener un crecimiento rentable para garantizarse un desarrollo sostenible en el tiempo y, al mismo tiempo, hacerlo mediante una gestión responsable, tanto en lo referido a su gobierno corporativo como a la transparencia económico-financiera. En nuestra empresa entendemos que todo ello es fundamental para obtener la fidelidad de nuestros mutualistas y asegurados, así como mantener la confianza y el respeto de la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.*

---



El comportamiento ético en la actividad empresarial es un elemento clave de nuestra responsabilidad social corporativa. Rige el funcionamiento de nuestros órganos de gobierno y las relaciones que mantenemos.

Todo ello propicia que Mutua Madrileña sea percibida por la sociedad como una empresa responsable y transparente, según concluyen diversos estudios realizados por entidades independientes. Así, Mutua Madrileña se encuentra entre las 20 empresas con mejor reputación de España y entre las 5 más transparentes y accesibles según el índice de reputación corporativa Merco (elaborado a partir de la opinión de directivos, analistas financieros, prensa económica, ONG, asociaciones de consumidores y sindicatos).

### APLICACIÓN DE CÓDIGOS DE CONDUCTA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro compromiso con la gestión ética y la transparencia se refleja tanto en el desarrollo de códigos internos, como el de conducta para empleados, como en la aplicación de los códigos de gobierno corporativo y de inversiones financieras temporales. Asimismo, estamos adheridos voluntariamente al compromiso de cumplimiento de las mejores prácticas del sector desarrolladas por Unespa (asociación profesional de las empresas de seguros que operan en España). Éstas afectan tanto a aspectos de control interno, gobierno corporativo y transparencia, como a buenas prácticas en materia de publicidad, discapacidad o Internet.

### 1ª empresa del sector

EN PUBLICAR CADA AÑO LAS REMUNERACIONES INDIVIDUALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, INCLUYENDO LA DEL PRESIDENTE

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
COMISIONES DELEGADAS

COMISIÓN EJECUTIVA  
COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES  
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO  
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

JUNTA GENERAL DE MUTUALISTAS

ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS  
DE AUTORREGULACIÓN DESARROLLADAS  
POR UNESPA

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONTROL INTERNO

GUÍA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA  
DE TRANSPARENCIA

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA  
DE PUBLICIDAD

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA  
DE DISCAPACIDAD

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN INTERNET

ADHESIÓN A CÓDIGOS DE CONDUCTA EN  
MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS  
TEMPORALES

CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN DE MUTUA  
MADRILEÑA EN MATERIA DE INVERSIONES  
FINANCIERAS TEMPORALES (JUNIO DE 2004)

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CNMV PARA LAS  
ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO  
(NOVIEMBRE DE 2003)

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL MINISTERIO DE  
ECONOMÍA (ECO 374/2003)

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL BANCO DE ESPAÑA  
PARA LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO  
(DICIEMBRE 2003)

CÓDIGO DEL BANCO DE ESPAÑA PARA LA PREVENCIÓN  
DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN  
DEL TERRORISMO

Entre otros elementos diferenciales, Mutua Madrileña fue la primera empresa del sector asegurador en publicar anualmente las remuneraciones individuales de los miembros del Consejo de Administración, incluyendo la del Presidente. Además, seguimos las mismas recomendaciones que las empresas cotizadas en cuanto a la publicación en nuestra web de las cuentas anuales y el resto de información relativa a la Junta General, acto que es auditado por una consultora externa. En esta línea, también elaboramos voluntariamente nuestro informe de gobierno corporativo, en el que se describen las medidas adoptadas por Mutua Madrileña para alcanzar una mejor eficiencia, transparencia y calidad en el desarrollo de las funciones de sus órganos de gobierno.

Mutua Madrileña también cuenta con comisiones específicas del Consejo de Administración que supervisan el cumplimiento de nuestros compromisos en materia de gobierno corporativo, como son la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión Delegada de Inversiones. Estas comisiones dotan a la compañía de una estructura organizativa que garantiza que la gestión, tanto de la información financiera como del patrimonio, se realiza con el mayor rigor, profesionalidad, solvencia y transparencia.

### COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOLIDARIA

Mutua Madrileña, a través de Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., y en línea con su estrategia de responsabilidad social corporativa, pone a disposición de los inversores un producto que permite a sus clientes gestionar sus ahorros aplicando criterios de inversión solidaria. Se trata del fondo de inversión denominado Mutuafondo Inversión&Cooperación, gestionado desde 2008 por Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C.

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

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



## Beneficios para los mutualistas

*El año pasado, Mutua Madrileña cerró con éxito el Plan Estratégico 2009-2011, consiguiendo superar las condiciones adversas del mercado y registrar una evolución positiva en todos sus ratios económico-financieros. Los buenos resultados obtenidos fueron compatibles con el cumplimiento de nuestro objetivo prioritario de reforzar el modelo mutualista, elemento diferencial de nuestra empresa, manteniendo al mismo tiempo la solvencia de la compañía y garantizando la sostenibilidad de nuestra actividad.*

**158,3 millones de euros**

REVERTIDOS A TRAVÉS DE DIVERSAS INICIATIVAS

**60.000**

MUTUALISTAS PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES CULTURALES

Así, en 2011, la aplicación de la política de reversión a nuestros mutualistas se materializó en las siguientes líneas de actuación:

### BONIFICACIONES Y REDUCCIÓN DE TARIFAS

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

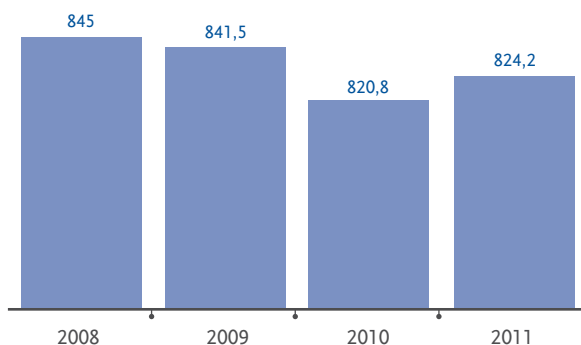
Como parte de su política de reversión, Mutua Madrileña ofrece descuentos sobre las tarifas de referencia en la segunda, tercera y siguientes anualidades de las pólizas de nuestros mutualistas. En 2011, y siguiendo la tendencia de años anteriores, las bonificaciones otorgadas a los mutualistas en el ramo de Auto bajo este concepto ascendieron a 824,2 millones de euros.

Los familiares directos de los mutualistas (cónyuge, padre, hermano o hijo) se benefician también de esta política obteniendo importantes descuentos en la contratación de sus seguros de auto. En 2011, los beneficios revertidos en este ámbito alcanzaron los 26,3 millones de euros.

Además, Mutua Madrileña ha ofrecido durante 2011 descuentos del 50% durante el primer año a los mutualistas en la contratación de nuevos seguros de Hogar.

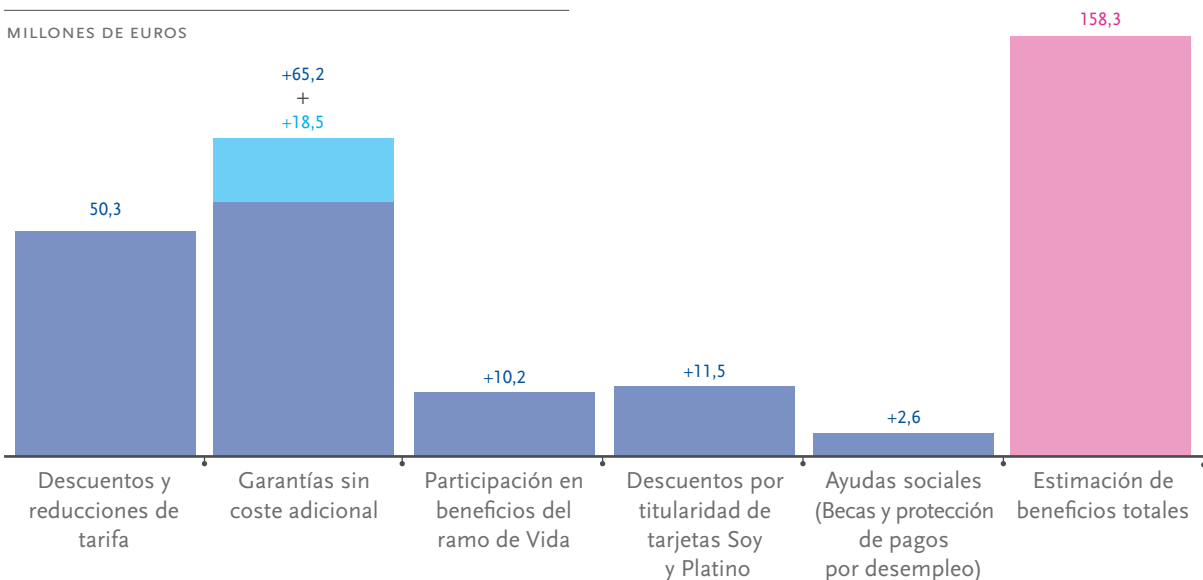
### EVOLUCIÓN DE LAS BONIFICACIONES OBTENIDAS POR LOS MUTUALISTAS (AUTO)

MILLONES DE EUROS



## REVERSIÓN DE BENEFICIOS A MUTUALISTAS EN 2011

MILLONES DE EUROS



### • Nuevos ajustes de primas

Mutua Madrileña continuó durante 2011 con su política de ajuste de primas como medida de refuerzo de la política de reversión de beneficios a sus mutualistas. Así, profundizando en las medidas adoptadas desde 2008, durante el pasado año se mantuvo o redujo el importe de las primas a un 30% de la cartera de asegurados, elevándose el importe revertido a los mutualistas por este concepto a 20,4 millones de euros. La variación promedio para el total de la cartera fue del +0,8%, a pesar de que el aumento del Índice de Precios al Consumo (IPC) fue del +2,4% y el de talleres se situó en el +3%.

## BENEFICIOS AÑADIDOS

### • Servicios adicionales incluidos en la prima

Como medida adicional de reversión, al contratar la póliza de Auto con la compañía nuestros mutualistas reciben de forma automática un conjunto de servicios añadidos como son la Asistencia en Viaje, la Defensa Jurídica y la Reclamación de Daños. En el transcurso del pasado año, el importe revertido a través de la prestación de estos servicios se elevó a 83,7 millones de euros.

### • Participación en beneficios del ramo de Vida

Durante 2011 se ha mantenido la participación en beneficios en línea con la del ejercicio anterior, lo cual

ha supuesto una reversión total por este concepto de 10,2 millones de euros a favor de los mutualistas.

Dentro de su política de reversión, Mutua Madrileña destina el 74% de los resultados obtenidos por el ramo de Vida a incrementar los capitales asegurados de los tomadores de las pólizas de Vida.

## DESCUENTOS POR “SER DE LA MUTUA”

### • Otros descuentos para mutualistas

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

Durante el año 2011, además de haberse incorporado nuevas ofertas y ventajas, los mutualistas se beneficiaron de descuentos por este concepto por un valor estimado de 7,9 millones de euros.

Los titulares de la tarjeta Platino, de la que son beneficiarios aquellos mutualistas con una antigüedad en la compañía superior a los 20 años, se beneficiaron de descuentos adicionales por importe de 3,6 millones de euros.



## MÁS AYUDAS PARA MUTUALISTAS

- Seguro de Protección de Pagos para desempleados

Una de las iniciativas desarrolladas dentro de nuestra política de reversión fue la puesta en marcha del seguro gratuito de Protección de Pagos, una medida destinada al apoyo de nuestros mutualistas y asegurados que, en determinadas condiciones, quedaron en paro como consecuencia de la actual coyuntura económica especialmente adversa.

A través de este seguro gratuito promovido por Mutua Madrileña, los mutualistas y clientes de Aresa que quedaron en situación de desempleo entre el 1 de noviembre de 2009 y el 31 de octubre de 2011 accedieron al reembolso del importe de todas las pólizas contratadas con la compañía con un límite de 1.000 euros.

En conjunto, a través de esta iniciativa se devolvió la prima de su seguro a 15.300 mutualistas y clientes de Aresa, superando las cantidades revertidas los 6,2 millones de euros.

- Becas de estudios para hijos de mutualistas

Para apoyar la formación de postgrado de los hijos de nuestros mutualistas y darles más oportunidades de desarrollo profesional, desde 2006 Mutua Madrileña cuenta con un programa de becas para la realización de estudios en el extranjero. Cada año se conceden 40 becas con una duración de uno o dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una, y concedidas atendiendo exclusivamente a los méritos académicos.

El importe de las becas concedidas en 2011 a hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad en Mutua ascendió a 650.000 euros. Desde su primera convocatoria, hace ya seis años, se han destinado a este concepto más de 4 millones de euros.

# 15.300

MUTUALISTAS Y ASEGURADOS BENEFICIADOS EN CONJUNTO CON EL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS

## ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL DIRIGIDA A NUESTROS MUTUALISTAS

Dentro del objetivo de reforzar nuestro carácter mutualista y contribuir al desarrollo social, Mutua Madrileña inició en 2009 un proceso de ampliación de las líneas de actuación de su fundación, uno de cuyos objetivos era que los mutualistas pudieran beneficiarse más directamente de sus actividades. De esta forma, la Fundación Mutua Madrileña, dentro de su amplio programa de actuación, desarrolló en 2011 numerosas actividades dirigidas a los mutualistas y sus familias en diferentes ámbitos como la prevención y la salud o la cultura.

- **Apoyo a los familiares de enfermos de Alzheimer**

A través del acuerdo que la Fundación Mutua Madrileña mantiene con AFALContigo (la Asociación Nacional de Familiares de Enfermos de Alzheimer) Mutua ofrece apoyo y formación a los cuidadores no profesionales y familiares mutualistas de enfermos de Alzheimer. Por ello, para que puedan proporcionarles el mejor cuidado y atención, durante 2011 se celebró un nuevo curso presencial (el primero tuvo lugar en 2010) para mutualistas y cuidadores de sus familiares en el que se abordaron los conocimientos necesarios para mejorar su atención en cuestiones como la prevención y el cuidado de las escaras, la nutrición y la comunicación, por citar algunas de las más relevantes.

Para los que no pueden dejar en ningún momento las tareas de cuidado de los enfermos, se ha desarrollado un nuevo curso on-line que se aloja en la primera web española dirigida a dar formación y

consejos de forma continuada a los cuidadores de los enfermos de Alzheimer, promovida por la Fundación Mutua Madrileña. Además, los mutualistas tienen a su disposición un manual con los 100 consejos básicos para el cuidado de las personas aquejadas de este mal que se envía gratuitamente a quien lo solicita a través de la web de la Fundación ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)).

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

Mutua Madrileña también centró parte de los esfuerzos de su fundación en fomentar la prevención en materia de salud entre los asegurados de la compañía a través de la celebración de conferencias sobre temas relacionados con la salud.

Entre las conferencias sobre salud y prevención que profesionales de reconocido prestigio impartieron a nuestros mutualistas durante 2011 se encuentra la del Dr. Valentín Fuster sobre “Las claves para una vida saludable”, la conferencia sobre “Prevención y tratamientos actuales de los trastornos de la conducta alimentaria” impartida, entre otros, por el Dr. Gonzalo Morande y la Dra. Montserrat Grael o la jornada “El Cáncer Colorrectal: prevención y avances en su tratamiento”, organizada en colaboración con La Alianza para la Prevención del Cáncer de Colon en la que participaron 18 especialistas en la materia.



- **Acercar la cultura a nuestros mutualistas**

Con el objetivo de facilitar el acceso a la cultura a nuestros mutualistas y sus familias, Mutua Madrileña desarrolla a través de su fundación numerosas actividades en el ámbito cultural. Entre ellas destacan los ciclos de música familiar y para adultos en el auditorio de nuestra sede corporativa y los acuerdos que mantiene con los principales museos de nuestro país como son el Museo Nacional del Prado, el Museo Nacional de Arte Reina Sofía y la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando.

A través de estos acuerdos, nuestros mutualistas pueden visitar estas instituciones bien gratuitamente o bien en condiciones y horarios preferentes. Así, por ejemplo, durante 2011 más de 20.000 mutualistas visitaron gratis el Museo Reina Sofía y cerca de 1.000 hijos de mutualistas participaron en las diferentes actividades infantiles que se organizaron para contribuir al desarrollo de sus habilidades creativas. Durante el pasado año, además, extendimos nuestras actividades culturales a otros museos repartidos por distintos puntos de la península como Barcelona, Sevilla, La Coruña, Valencia o Valladolid.

De igual forma, y dentro de los ciclos de música que organiza la Fundación, durante 2011 se celebraron 27 conciertos de música (una gran parte de ellos dirigidos al público infantil) a los que asistieron cerca de 18.000 mutualistas y sus familiares de Madrid, Barcelona y Sevilla.

Por otra parte, Mutua Madrileña mantiene acuerdos con entidades de reconocido prestigio como la Real Academia de la Historia o la Fundación Ortega-Marañón, gracias a los cuales en 2011 se llevaron a cabo ciclos de conferencias divulgativas como “Mujeres en la historia de España” o “La España del Nuevo Decenio”. Complementando estos ciclos, también se celebraron varias conferencias sobre educación en la infancia y la adolescencia. En total, más de 15.000 mutualistas y sus familiares asistieron a las distintas conferencias.

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

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

Así, fueron nuestros mutualistas los que eligieron, a través de votaciones realizadas en la web de la Fundación Mutua Madrileña, las cuatro ONG (dos que trabajan con adultos y dos que trabajan con niños) que se repartieron la recaudación total de los conciertos familiares y para adultos que organizamos durante 2011; en concreto, estas organizaciones fueron Amref Flying Doctors, la Fundación Rais (Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral), la Asociación de padres de personas con discapacidad de San Sebastián de los Reyes (Apadis) y la Fundación Síndrome de Down Madrid.





*“La beca de la  
Fundación Mutua  
Madrileña me  
ha dado nuevas  
oportunidades”*

DAVID ZARZOSO, HIJO DE MUTUALISTA BECADO POR MUTUA MADRILEÑA A TRAVÉS DE SU FUNDACIÓN PARA DESARROLLAR ESTUDIOS DE POSTGRADO EN EL EXTRANJERO



## Compromiso con asegurados y clientes

En 2011, el complicado escenario económico siguió poniendo a prueba la solvencia y la estabilidad de las empresas españolas, así como su flexibilidad y capacidad de adaptación. En ese difícil contexto, Mutua Madrileña superó con éxito los retos marcados.

**26%** DE LOS MUTUALISTAS DE AUTO CON MÁS DE 20 AÑOS DE ANTIGÜEDAD

**13** AÑOS DE ANTIGÜEDAD MEDIA EN LAS PÓLIZAS DE AUTO

**94%** ES EL ÍNDICE DE FIDELIDAD EN EL RAMO DE AUTO

Mutua Madrileña continuó trabajando a lo largo de 2011 para ofrecer a sus mutualistas, asegurados y clientes los mejores niveles de calidad en sus servicios. Para ello, continuamos innovando en nuevos productos y sistemas de información que hagan más fácil la vida de quienes confían en nosotros.

Por otra parte, Mutua Madrileña impulsó su crecimiento en 2011 en los ramos de Auto, Hogar, Vida y Salud, accediendo además a nuevos mercados, como el de empresas y colectivos, en línea con su estrategia de desarrollo sostenible.

### PRINCIPALES SOCIEDADES Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS (\*)

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA	SEGUROS DE AUTO, MOTO, VIDA, ACCIDENTES (Y SERVICIOS CORPORATIVOS)
MM GLOBALIS S.A.U.	GESTIÓN DE FLOTAS, RENTING Y GRANDES CUENTAS AUTO
MM HOGAR S.A.U.	SEGUROS DE HOGAR
AUTOCLUB MUTUA S.L.	ASISTENCIA EN CARRETERA Y OTROS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO DIRIGIDOS A LOS MUTUALISTAS
ARESA SEGUROS GENERALES S.A.	ASISTENCIA SANITARIA, DECESOS Y SUBSIDIO
MUTUACTIVOS S.A.U. S.G.I.I.C.	GESTIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN Y OTROS ACTIVOS MOBILIARIOS
MUTUACTIVOS S.A.U. S.G.F.P.	GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES
INMOMUTUA S.L.	GESTIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DEL GRUPO
MUTUAPARK	GESTIÓN PATRIMONIAL DE INVERSIONES EN APARCAMIENTOS
SERGESI	GESTIÓN DE SINIESTROS DE HOGAR

SEGUACAIXA ADESLAS, PARTICIPADA AL 50% POR MUTUA MADRILEÑA Y PRESENTE EN LAS ÁREAS DE SALUD, AUTO, MULTIRRIESGO Y DECESOS

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



Como complemento a este crecimiento orgánico, Mutua Madrileña adquirió el pasado año el 50% de SegurCaixa Adeslas y alcanzó una alianza en bancaseguros con “la Caixa”. La operación, que ha situado al Grupo Mutua Madrileña en posiciones de liderazgo en el sector asegurador español, implica la integración de Aresa, compañía de salud de Mutua Madrileña, en Adeslas SegurCaixa, líder del sector de la salud en España, y el acceso de nuestros mutualistas y asegurados a nuevas prestaciones y mayores coberturas.

En concreto, la adquisición del 50% de SegurCaixa Adeslas ha acelerado nuestra expansión y nos ha situado en las siguientes posiciones de los rankings del sector:

- Ocupamos la primera posición en el mercado de las aseguradoras de salud.
- Somos el segundo Grupo asegurador en el negocio de No Vida.
- Ocupamos la tercera posición en el mercado asegurador español (Vida y No Vida)
- Nos situamos como la cuarta compañía en el ramo de Auto en España por volumen de primas.

Por su parte, MM Globalis, sociedad creada para acometer el negocio de empresas y colectivos, aumentó su contribución a la nueva producción de pólizas del Grupo y consolidó su posición en sus diferentes mercados objetivos.

En conjunto, la variada oferta de productos del Grupo hace que el perfil de clientes sea amplio, incluyendo tanto a personas físicas como jurídicas, y dispongamos de una cartera equilibrada y diversificada de asegurados a los que intentamos ofrecer nuestras mejores capacidades y recursos para ganarnos su confianza y fidelidad.

## CALIDAD Y SERVICIO

Mutua Madrileña realiza un gran esfuerzo para conocer y anticiparse a las necesidades de sus asegurados, y analiza de forma permanente qué aspectos contribuyen en mayor medida a satisfacerlas. Con este fin, desarrollamos diversos estudios cualitativos que buscan determinar cuáles son los productos y procesos que mayor valor añadido aportan a nuestros clientes e invertimos los recursos necesarios para mejorarlos de forma continua.

Gracias a este seguimiento, un año más nuestros índices de fidelidad (94% en el ramo de Autos) evidencian que la clara orientación de Mutua a satisfacer las necesidades del asegurado son bien valoradas y tienen su recompensa.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### ATENCIÓN PRESENCIAL Y RED DE OFICINAS

En 2011, se realizaron diversas mejoras en el servicio de atención presencial. Entre ellas, destacan las siguientes:

- Gestión de distintas necesidades del mutualista o asegurado en un mismo punto de atención. Para ello se reforzó la formación de los agentes y se crearon equipos coordinados por supervisores.
- Creación de un equipo de retención-fidelización, lo que hizo posible asumir un 150% más de solicitudes que el año anterior.

---

## MAPA DE PÓLIZAS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA (INCLUYE SEGURCAIXA ADESLAS)

2011

AUTOS	2.282.933
MULTIRRIESGO HOGAR	1.000.918
SALUD Y DECESOS (*)	4.011.451
RESTO NO VIDA	594.744
VIDA	37.820

(\*) Número de asegurados



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

La plataforma de atención telefónica de Mutua Madrileña gestionó durante 2011 cerca de seis millones de llamadas, lo que representa un crecimiento del 20% con respecto al año anterior. Asimismo, Autoclub Mutua dispone de un equipo independiente que gestiona la atención telefónica relativa a los servicios de asistencia.

En el pasado ejercicio, este área gestionó 4,2 millones de llamadas. A pesar de la gran dinámica de trabajo generada por la necesidad de atender este gran número de llamadas, durante 2011 también se introdujeron numerosas mejoras en el servicio como el desarrollo de nuevas acciones de motivación de los equipos para reforzar su compromiso con la mejora de atención a los clientes; la incorporación de nuevas herramientas, políticas y medios de contacto con los clientes, como los sms y mensajes de voz; y el inicio de la implantación de una nueva herramienta para la gestión de contactos con nuestros asegurados para procurar una mayor eficiencia.



## CANAL WEB

El canal web, por su parte, perfeccionó su facilidad de acceso y de uso, con el objetivo de seguir ofreciendo una navegación sencilla tanto para la búsqueda de información como para la contratación de productos.

Como muestra de ello, en 2011 Mutua Madrileña se convirtió en la **primera empresa del sector de bancaseguros en obtener el sello de accesibilidad AA para sus webs según pautas 2.0**. Esta certificación acredita que las webs del grupo cumplen los estándares internacionales de la denominada Web Accessibility Initiative, que garantizan un acceso sencillo a usuarios con algún tipo de discapacidad visual, auditiva o física, así como a personas mayores.

Al recibir este sello, Mutua Madrileña da garantías de que todas las personas, con independencia de su edad, de la tecnología utilizada o incluso de si tienen algún tipo de discapacidad, puedan navegar por las páginas web de la compañía sin encontrar dificultades de acceso y llevar a cabo las gestiones y operaciones que necesiten.

La Web Accessibility Initiative (WAI-WCAG 2.0) es un grupo de trabajo internacional del W3C, organismo que fija los estándares en Internet y que vela para que ningún colectivo sufra discriminaciones en el mundo virtual. El certificado de accesibilidad fue emitido por Technosite, empresa especializada en accesibilidad TIC de la Fundación ONCE.

Por otra parte, 2011 supuso la consolidación del canal web en el ámbito comercial, al contratarse a través de él 30.290 pólizas de auto particulares, un 23,7% más que en 2010, lo que representa el 20% sobre el número total de operaciones.

Asimismo, se desarrollaron diversas iniciativas para seguir ampliando la oferta digital a nuestros mutualistas. Algunas de ellas son:

- Lanzamiento de la aplicación para iPhone de Mutua Madrileña, disponible en el App Store, que proporciona información de productos, cotizador de seguros para coches y motos y acceso al área personal.
- Creación de los perfiles sociales en Facebook, Twitter y Canal Youtube.
- Estreno de la nueva web [www.clubsoymotero.com](http://www.clubsoymotero.com), un espacio donde los mutualistas aficionados pueden encontrar información sobre el mundo de la moto, además de beneficiarse de promociones especiales.

## SERVICIOS PRESTADOS

### REPARACIONES AUTO

Mutua Madrileña cuenta con una amplia red de talleres concertados, lo que facilita una mayor y mejor gestión de las reparaciones. Las principales mejoras introducidas al respecto en 2011 fueron las siguientes:

- Incremento de la red de talleres concertados hasta los 4.700 con la incorporación de 668 nuevos talleres durante el pasado año.
- Reducción del plazo de entrega del vehículo reparado al cliente, gracias al aumento de las reparaciones realizadas mediante procedimientos de valoración y control propios que no requieren intervención pericial y que ya suponen el 23% del total de reparaciones realizadas.
- Desarrollo del proyecto de fotoperitación, que permite agilizar el inicio de los trabajos y reducir los costes de tasación.







#### ASISTENCIA Y REPARACIÓN DE LOS DAÑOS DEL HOGAR

Nuestra empresa pone a disposición de sus asegurados de Hogar un equipo especializado en asistencia y reparación de siniestros. Como consecuencia del crecimiento exponencial de nuestra cartera de seguros de Hogar, en 2011 se tramitaron más de 32.000 siniestros, frente a los 19.000 registrados en 2010, así como 7.000 asistencias. Estas fueron algunas de las novedades del pasado ejercicio:

- Creación de una nueva sociedad, MM Hogar, para potenciar la especialización del grupo en el ramo de multirriesgos.
- Internalización del proceso de apertura y gestión de siniestros indemnizables.
- Actualización de la oferta de productos con el lanzamiento de MM Hogar Básico y ampliación de coberturas con avería de electrodomésticos.
- Introducción de mejoras tecnológicas en las comunicaciones con los asegurados y con los proveedores de asistencia y peritos.
- Incorporación de un segundo proveedor de servicio para aumentar y mejorar su cobertura y calidad.

#### ATENCIÓN MÉDICA

Durante 2011, nuestra sociedad de salud Aresa, aun encontrándose inmersa en el proceso de integración con SegurCaixa Adeslas, incorporó nuevos servicios y prestaciones para sus asegurados entre los que destacan:

- Nuevas prestaciones en el ámbito de la medicina personalizada:
  - Programa de Cuidados Paliativos que permite que los asegurados reciban tratamiento en su domicilio o ser hospitalizados, accediendo a una asistencia integral.
  - Nuevas coberturas para la atención de los Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA).
- Consolidación de los proyectos de e-salud, que transforman la manera de interactuar y relacionarse entre los pacientes, los médicos y la propia compañía.
- Impulso de la actividad de la clínica Olivé Gumà.

A lo largo de 2012, Aresa quedará definitivamente integrada desde el punto de vista asistencial, comercial y organizativo en SegurCaixa Adeslas, reforzando su oferta de prestaciones con nuevas coberturas y una mayor red asistencial.



## SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Durante el año 2011 Mutua Madrileña continuó con la evaluación y búsqueda de la mejora de los servicios que ofrecemos a nuestros asegurados. Así, el pasado año aumentaron los criterios de evaluación con el objetivo de seguir avanzando en el conocimiento de las necesidades de nuestros asegurados y la satisfacción de éstos con los principales procesos de la compañía. En este sentido, se incorporaron las mediciones de satisfacción global y gestión de la cartera en los ramos de Autos, Hogar y Salud. Entre las actividades desarrolladas en este periodo destacan:

### AUTO

En el transcurso del pasado año se realizaron 33.160 encuestas telefónicas a mutualistas sobre los procesos de contratación, la gestión de siniestros y las reclamaciones. Asimismo, se incorporó una encuesta global que facilita información sobre la percepción de nuestra imagen y servicio, así como la medición individualizada de más de 400 talleres, lo que permite a Mutua Madrileña tener un conocimiento específico de la atención prestada a nuestros mutualistas por la red de talleres.

La valoración de los asegurados sobre los servicios prestados en el seguro de Auto alcanza el 7,7 sobre 10, según los datos de esta encuesta global, y el índice de recomendación es de 8,5 sobre 10.

Para 2012 se prevé realizar 68.000 encuestas a nuestros mutualistas y se ampliará el número de talleres en los que se hace una medición individualizada. De esta forma, se examinarán 900 talleres, frente a los 400 de 2011, lo que supondrá evaluar un 80% de la red.

En 2011 también se pusieron en marcha iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes en relación a la gestión de siniestros y la comunicación en caso de siniestro total o robo.

### HOGAR

Durante 2011 se realizaron 9.500 encuestas telefónicas a nuestros asegurados de Hogar. Al igual que en el ramo de Autos, la metodología utilizada estuvo vinculada a la experiencia vivida por cada mutualista en los procesos de contratación (call center interno y externo, presencial y

web), así como en la gestión de los siniestros (reparables, indemnizables y mixtos). En 2011 se incorporaron a esta muestra las encuestas de satisfacción global y de gestión de cartera y reclamaciones.

Los resultados obtenidos fueron muy positivos, ya que el nivel de satisfacción global alcanzó una nota de 7,8. Los índices de recomendación se situaron en 8,1.

Para 2012 se ha planificado la realización de 12.500 encuestas, lo que nos va a permitir un mayor conocimiento de nuestros clientes y de la percepción que tienen de sus relaciones con la empresa. Entre los planes iniciados este ejercicio podemos destacar también algunas iniciativas encaminadas a la mejora de la comunicación con nuestros asegurados de Hogar, la reducción de plazos de atención y la mejora de la calidad de los trabajos de reparación.

#### SALUD

Durante 2011 la medición de la satisfacción de los clientes en los principales procesos del ramo de Salud alcanzó las 23.120 encuestas. Los datos obtenidos elevan a 7,9 la satisfacción global y a 8,0 el nivel de recomendación.

En 2012, con la incorporación de Aresa a SegurCaixa Adeslas, la nueva compañía asume la medición de la satisfacción de los clientes.

#### AUTOCLUB

El pasado año se realizaron 7.800 encuestas sobre los servicios prestados en asistencia en carretera, cambio de

baterías a domicilio, servicio de talleres neumáticos, revisión gratuita, alquiler de vehículos, compra de vehículos, financiación para la adquisición de vehículos, gestión de multas, renovación de carné de conducir, servicio ITV, servicio de vehículo de sustitución, gestoría y asesoría jurídica. La valoración fue de 8,5 sobre 10, y un nivel de recomendación de 8,6, lo que supera los resultados logrados en 2010.

Para 2012 está previsto realizar 8.400 encuestas en los servicios prestados desde Autoclub, haciendo especial hincapié en la medición de los servicios que proporcionan proveedores relevantes de asistencia en carretera.

Como complemento a la evaluación de la percepción de los clientes, todos los servicios prestados desde Autoclub son sometidos a controles internos y externos. Los indicadores internos tuvieron una evolución muy positiva durante 2011, destacando por ejemplo el dato de llamadas abandonadas, que fue de tan solo el 1,2%. También se mantuvieron los controles externos (“cliente misterioso”), que permiten conocer los puntos fuertes y las áreas potenciales de mejora de nuestros servicios. Estos controles ofrecen, además, una comparativa con los resultados de la competencia. Autoclub destaca en rapidez de atención de la llamada, tiempo de llegada de la asistencia y ratio de reparaciones in situ.

Uno de los resultados más relevantes de estas acciones es el mantenimiento del compromiso de asistencia en menos de una hora, que registró un grado del cumplimiento del 99,9%.

El sistema de gestión de calidad implantado y certificado en Autoclub según la norma ISO 9001:2008 fue recertificado en 2011 por Lloyd's hasta 2014.

#### ÍNDICES DE CALIDAD

	ENCUESTAS REALIZADAS	RESULTADO	GRADO RECOMENDACIÓN
AUTO	33.160	7,7/10	8,5/10
HOGAR	9.500	7,8/10	8,1/10
SALUD	23.120	7,9/10	8,0/10
AUTOCLUB	7.800	8,5/10	8,6/10

## INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mutua Madrileña y las distintas empresas que integran su grupo empresarial ampliaron su oferta de productos y servicios en 2011 con el objetivo de lograr una mayor cercanía y adecuación a las necesidades de sus asegurados.

### AUTO

En este ramo, durante 2011 se pusieron en el mercado dos nuevos productos de garantía mecánica:

- **Todo Riesgo Integral.** Es un producto de alta gama que cubre todas las averías mecánicas, eléctricas y electrónicas que se produzcan en el vehículo. Además, incorpora varios servicios adicionales:
  - Vehículo de sustitución.
  - Valor a nuevo los dos primeros años en caso de ser declarado el vehículo siniestro total.
  - Chófer para llevar el vehículo a la ITV.
  - Renovación de carné de forma fácil y gratuita.
  - Asistencia personal y sanitaria para el conductor y quien viaje con él en todo el mundo (con coche ó sin él).
- **Gran Reparación.** Es un producto económico (la prima media es de 75 €) que cubre las cinco principales averías mecánicas que se puedan producir en el vehículo:
  - Caja de cambios (manual y automática).
  - Modulo electrónico principal (control de motor).
  - Culata.
  - Bloque de motor (pistones, bielas, cigüeñal, bomba de aceite).
  - Bomba inyectora.

Para poder contratar cualquiera de los productos el vehículo debe tener menos de siete años y de 100.000 km.

Asimismo, durante el pasado año adaptamos nuestras tarifas al nuevo segmento de vehículos eléctricos.



### HOGAR

El lanzamiento del nuevo producto MM Hogar Básico supuso un hito importante en 2011 para este ramo, ya que permite un ahorro del 25% en la prima media respecto a otros productos existentes en el mercado. Está especialmente dirigido a los clientes que necesiten reducir gastos en estos tiempos de crisis, sin renunciar a las principales coberturas y garantías del seguro de hogar. Estas son algunas de sus características:

- Se mantienen las garantías de continente y contenido con distintos niveles de capitales.
- Se mantiene el 100% de cobertura de robo dentro de la vivienda, limitando el hurto a 1.000 euros al año.
- Se elimina la cobertura de riesgos fuera del hogar y se limita la indemnización por responsabilidad civil a 100.000 euros.

Además, se mejoró y amplió la cobertura por avería de electrodomésticos.

### SALUD

Estas fueron las principales novedades:

- Desarrollo de la Historia Clínica Digital, que permite a los asegurados consultar y descargar sus informes médicos, imágenes diagnósticas o análisis clínicos a través de Internet.
- Nuevo buscador de médicos 2.0 que incluye, entre otras novedades, el ranking de médicos mejor valorados y la posibilidad de solicitar cita a través de Internet.
- Incorporación de nuevas prestaciones en el ámbito de la medicina personalizada.

### AUTOCLUB

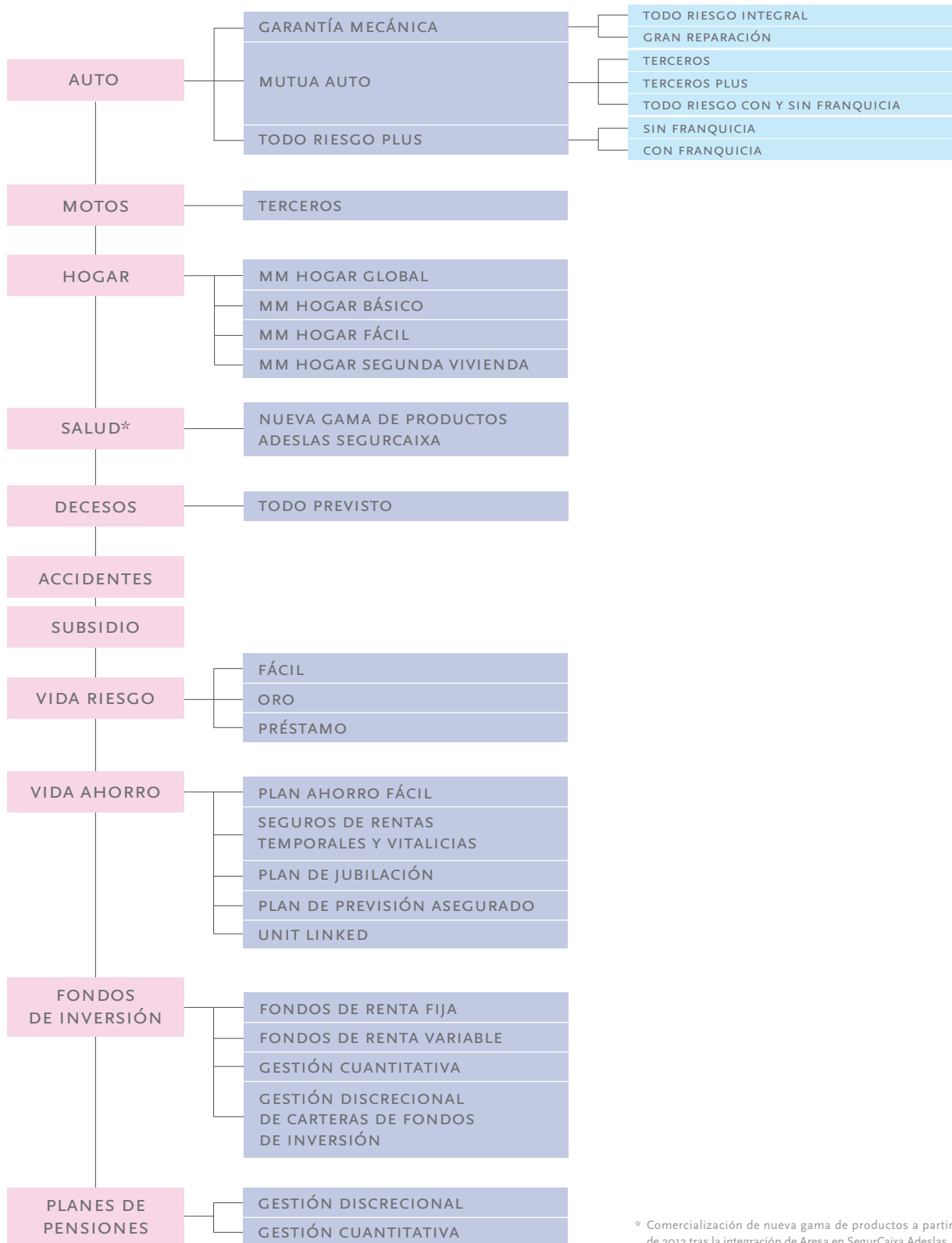
En 2011 se lanzó el Club SOY Motero, que ofrece una gran variedad de servicios para todos los clientes que contraten o tengan ya contratada una póliza de moto con Mutua Madrileña. Destacan los siguientes servicios:

- Revisión gratuita de la moto.
- Descuentos en mantenimiento, neumáticos y equipación.
- Amplio programa de actividades: rutas, cursos, pruebas, etc.

### FONDOS DE INVERSIÓN

Mutuactivos lanzó en 2011 dos nuevos fondos de inversión de renta fija: Mutuafondo Tier I Seguros FI y Mutuafondo Cédulas II FI.

MAPA DE PRODUCTOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA



\* Comercialización de nueva gama de productos a partir de 2012 tras la integración de Aresa en SegurCaixa Adeslas



## COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

- Revista *La Mutua*. Tiene una tirada de 1.400.000 ejemplares y es enviada a los domicilios de todos los asegurados.
- Revista *Autoclub Mutua*. Con una distribución de más de 100.000 ejemplares por número, incluye información actualizada con los últimos descuentos y ventajas de las que puede beneficiarse el poseedor de la tarjeta SOY.
- Boletín electrónico de noticias de Mutua. Cuenta las últimas novedades en productos y servicios. Actualmente, más de 140.000 suscriptores lo reciben de forma periódica.
- Boletín informativo de Mutuactivos. Incluye fundamentalmente el análisis de la evolución de los mercados y novedades en productos de inversión de nuestra gestora.
- Agenda de actividades de la Fundación Mutua Madrileña, con la que mantenemos informados a los mutualistas de las próximas iniciativas culturales y sociales en las que pueden participar.
- Web de Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)). Es una vía fundamental de comunicación y acceso a la gama de productos y servicios de la compañía, ya que a través de ella se atendieron más de 47.000 consultas en 2011. Mutua Madrileña es la primera empresa del sector de banca y seguros que ha obtenido el sello de accesibilidad AA para sus webs según pautas 2.0.
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.grupomutua.es](http://www.grupomutua.es)), a través de la cual se obtiene toda la información relativa a la actividad corporativa del Grupo, tanto en lo referido a su evolución económica como en lo que respecta a su estructura de Gobierno y estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Web de la Fundación Mutua Madrileña ([www.fundación-mutua.es](http://www.fundación-mutua.es)) en la que, además de obtenerse información permanentemente actualizada sobre sus actividades y líneas de actuación, los mutualistas pueden sumarse e inscribirse a las diferentes iniciativas culturales y sociales que se les proponen.

- Redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube). A través de ellas, nuestros mutualistas no solo pueden sumarse a nuestra comunidad virtual, sino que incluso disponen de una herramienta para hacernos llegar sugerencias y consultas que son directa y rápidamente contestadas.

También en 2011 se creó la aplicación de Mutua para iPhone, que permite a los asegurados realizar las principales gestiones con la compañía desde su teléfono móvil.

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

### UNIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

El objetivo prioritario de esta unidad, creada en 2009, es contribuir a promover una rápida y eficaz respuesta a las reclamaciones que puedan interponer nuestros mutualistas y asegurados.

Durante el año 2011 se produjeron un total de 21.251 reclamaciones, de las cuales 13.918 correspondieron al ramo de Autos, 3.288 a los ramos de Salud, Subsidio y Decesos (Aresa), 1.497 reclamaciones al ramo de Asistencia en Viaje (Autoclub Mutua), 999 al ramo de Hogar, 1.516 a Multiasistencia, 30 al ramo de Vida y 3 a Globalis. En Vida y Globalis la implantación de la metodología UGR se llevó a cabo en el segundo semestre de 2011.

Durante el año 2011 se dieron de alta un total de 4.850 quejas, de las cuales 2.211 correspondieron al ramo de Autos, 585 a Aresa, 143 a Hogar, 1.905 a Autoclub Mutua y 6 a Vida.

### DEFENSOR DEL MUTUALISTA Y DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE

Por otro lado, tanto Mutua Madrileña como Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C. y Mutuactivos Pensiones Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones SAU, Aresa Seguros Generales. S.A, Globalis SAU de Seguros y MM Hogar SAU de Seguros y Reaseguros, cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los asegurados y clientes en su relación con la compañía. Este compromiso se instrumentaliza a través de los siguientes órganos de actuación:

- Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña: actúa con total inde-

pendencia respecto de las entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

- Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente: su misión es instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos y tramitar las solicitudes relacionadas con los derechos de Protección de Datos.

Durante el pasado año se produjeron un total de 3.034 comunicaciones al Departamento de Atención al Mutualista de las que 1.422 tenían relación con la Protección de Datos Personales. Así, se iniciaron un total de 1.612 expedientes de reclamación de los que 36 fueron rechazados por erróneos o sin datos, 1.360 fueron resueltos directamente por el departamento y 216 fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR) por no haber intervenido con antelación. De estos últimos, 73 volvieron al Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente por no estar el reclamante conforme con la decisión adoptada, de forma que el total de reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente fue de 1.433 en 2011.

De los datos anteriores se deduce que un número muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes (tan solo un 0,11% del total) se ha dirigido a este departamento por entender que la actuación de Mutua Madrileña o de las empresas del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos, o bien que hayan ejercido alguno de los derechos de Protección de Datos, lo que nos permite señalar que, en general, la actuación de las empresas objeto de este informe se ajustó a lo previsto en el contrato. Cuando el cliente así lo solicita, bien por disconformidad con la propuesta de resolución que le formula la entidad o bien por no haber sido resuelta por ésta, las reclamaciones son sometidas al examen y decisión del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

Distinguiendo entre las diferentes sociedades, el año pasado se iniciaron y admitieron a trámite un total de 35 expedientes de reclamación dirigidos al Defensor del Mutualista, de los que 7 procedían de Aresa, 1 de Protección de Datos, 6 del seguro de Hogar y los restantes 21 de Automóvil. Del total de las reclamaciones tramitadas y resueltas, 32 han sido favorables a la entidad y 3 favorables al reclamante. Por materias, las cuestiones que más dudas han suscitado han sido las exclusiones de cobertura, seguidas por las discrepancias de valoración de los siniestros.



## Gestión responsable de los recursos humanos

*Mutua Madrileña es una compañía con una reconocida tradición de compromiso con sus empleados. Para nosotros, ser de la Mutua es una actitud que compromete a todos los que formamos parte de ella con unos valores que nos hacen ser una empresa única.*

**51%**

DE MUJERES EN LA PLANTILLA

**27.000**

HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS

Solvencia, transparencia, compromiso social, “Somos Mutua” y superación son nuestros valores y están reflejados en nuestras políticas de Recursos Humanos. Su gestión se inspira a partir de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación de las relaciones laborales y fomento de la responsabilidad social entre los equipos.

### EMPLEO Y SELECCIÓN

Al cierre del ejercicio 2011, la plantilla de las diferentes sociedades de Mutua Madrileña estaba integrada por un total de 1.797 profesionales. Esta cifra recoge el efecto de la integración de Aresa Seguros Generales, y por tanto de su plantilla en SegurCaixa Adeslas, de la cual Mutua Madrileña es propietaria del 50% desde julio de 2011. De esta cifra, 1.367 empleados pertenecen a la sociedad matriz, Mutua Madrileña Automovilista, donde la edad media de la plantilla y el promedio de antigüedad se mantuvieron en 41 y 12 años respectivamente. Respecto a su perfil de formación, el 58,3 % de la plantilla de Mutua, 797 personas, cuenta con titulación universitaria. De ellas, el 70% tienen titulaciones superiores y un 5% cuenta con dos títulos universitarios. Además, un 17% ha completado su formación universitaria con un programa de postgrado. En términos de distribución por sexos, y acorde con el Plan de Igualdad existente en la compañía, el colectivo femenino representa el 51% de la plantilla. En lo referente a la calidad en el empleo cabe destacar que el 97% de los empleados tienen contrato indefinido, lo que muestra el compromiso de la compañía con la estabilidad laboral. Al cierre del ejercicio 2011, la plantilla de Mutua Madrileña contaba con una cuota de personas con discapacidad en plantilla superior al 2% que establece la Ley de Integración Social del Minusválido.





#### ATRACCIÓN DEL TALENTO Y SELECCIÓN

La web de Mutua Madrileña permite a las personas interesadas en trabajar en ella introducir su curriculum en un apartado destinado a tal efecto. Durante 2011, Mutua Madrileña recibió por esta vía más de 4.800 currícula que pasan a formar parte de una base de datos, gestionada por el área de Desarrollo de Personas, que son posteriormente tenidos en cuenta en los procesos de selección.

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

## MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

Nuestro modelo de gestión de Recursos Humanos se reforzó el pasado año con nuevas iniciativas:

- Modelo de Desarrollo Profesional: se introdujeron mejoras que aportan mayor flexibilidad en la realización de los procesos de formación, así como mayor facilidad para los aspirantes. Más de 70 personas fueron promocionadas en 2011.
- Sistema de Retribución Variable: en su tercer año desde su implantación logró un cumplimiento de los objetivos previamente definidos del 95%.
- Modelo de Evaluación del Desempeño: como novedad en 2011 se incorporó al catálogo de formación un conjunto de acciones de autodesarrollo para potenciar la evolución y el desarrollo de los perfiles de competencias de los empleados.

## NOVEDADES EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

### SALARIOS VINCULADOS A LA PRODUCTIVIDAD

En 2011 se estableció un nuevo sistema de revisión de la retribución fija para los empleados de Mutua Madrileña Automovilista que vincula el incremento salarial con los resultados del negocio asegurador de la compañía.

De esta manera se garantiza el mantenimiento de la competitividad de la empresa, alineando los incrementos de sus costes laborales con el grado de consecución de unos objetivos previamente establecidos, comunicados a la organización y vinculados a los principales indicadores del negocio asegurador.

La implantación de este sistema fue acordada con la Representación Legal de los Trabajadores.



## DIMENSIONAMIENTO ADECUADO DE LA PLANTILLA

A lo largo de 2011 el área de Recursos Humanos trabajó en el diseño de un cuadro de indicadores que contribuirán al adecuado dimensionamiento de las plantillas en las diferentes áreas de la compañía, con el objetivo de garantizar que dispongan del número de personas necesarias para alcanzar sus retos.

De esta forma, se definieron las principales actividades de cada área, así como cada uno de los indicadores cuantitativos que determinan sus necesidades de personal. Una vez identificados estos criterios se realizó un análisis de “benchmarking” comparando la evolución durante los últimos años de estos indicadores y el del número de empleados, obteniéndose los principales ratios de productividad para cada una de las áreas analizadas y la evolución de los mismos.

Como resultado final del proyecto se determinaron las necesidades de personal para el periodo 2012-2014, atendiendo al volumen de actividad esperada y los ratios de productividad deseados.

## NUEVAS OPCIONES EN RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

Mutua Madrileña cuenta desde 2010 con un Plan de Retribución Flexible que permite al empleado elegir aquellos productos a través de los cuales quiere ser retribuido, ofreciéndole la posibilidad de adaptar su paquete retributivo a sus necesidades y preferencias personales. Estos productos cuentan con un tratamiento fiscal favorable, lo que permite al empleado optimizar su retribución, sin coste adicional para la compañía.

Durante 2011 no solo se consolidó el Plan, sino que se incorporó un novedoso producto, el transporte público colectivo, que se ha convertido en uno de los más demandados por los empleados, siendo Mutua Madrileña, además, una de las primeras empresas en España en ofrecerlo dentro este tipo de planes.

Prueba de su elevada aceptación es que un total de 501 empleados de la compañía contrataron productos a través de este Plan de Retribución durante el pasado año, 150 personas más que en 2010.

## CONCILIACIÓN LABORAL Y PERSONAL

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

En este sentido, durante 2011 se diseñaron e implantaron nuevas medidas de conciliación:

- Cambio de horario para el personal con jornada intensiva, eliminando la jornada de trabajo de los sábados (salvo en los puestos de atención a mutualistas).
- Complemento de ayuda para el cuidado de menores afectados por cáncer o una enfermedad muy grave.

El objetivo de Mutua es disponer de un sistema ágil y flexible que permita ajustar el catálogo de medidas a las necesidades de nuestra plantilla, por lo que la compañía está trabajando en nuevas medidas relacionadas con el apoyo a las mujeres embarazadas y un servicio de búsqueda de ayuda para distintas necesidades del hogar.

Además de las novedades antes señaladas, la plantilla de Mutua siguió disfrutando del resto de medidas incluidas en el Plan de Conciliación. Las ayudas concedidas en 2011 fueron las siguientes (ver tabla):

## EQUIPO DE CONCILIACIÓN

El Equipo de Conciliación se implica activamente en la evaluación y desarrollo de las nuevas medidas. En 2011 se renovó dicho equipo, incorporando empleados cuyos perfiles personales y familiares son representativos de las diferentes realidades que existen en la compañía.

## FORMACIÓN

Durante 2011 recibieron formación en Mutua Madrileña Automovilista más de 1.000 empleados y se realizaron 400 acciones formativas que representaron en torno a 27.000 horas de formación, lo que supuso una inversión cercana a los 400.000 euros.

El plan de formación, que se traslada a nuestros profesionales a través de su Plan de Mejora y Aprendizaje individual, contó el pasado año con una amplia oferta formativa de más de 200 cursos y fichas de desarrollo recogidas en un catálogo de formación. La mayor parte de estas acciones se dirigieron a reforzar la formación técnica y el desarrollo de habilidades, tanto de gestión como comerciales, de los profesionales de Mutua Madrileña.

Además, y dentro de la oferta formativa de Mutua Madrileña, se ha consolidado una nueva vía de aprendizaje denominada **Campus Mutua**, una herramienta 2.0 de formación on-line que cuenta actualmente con más de 350 cursos formativos y que ha sido utilizada ya prácticamente por la totalidad de los empleados de la compañía.

### AYUDAS DE CONCILIACIÓN CONCEDIDAS EN 2011

AYUDAS FORMATIVAS FINANCIACIÓN DEL 50% DEL COSTE DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS O DE POSTGRADO PARA EMPLEADOS	29
AYUDAS MÉDICAS Y FARMACOLÓGICAS POR SERVICIOS DE SALUD Y TRATAMIENTOS FARMACOLÓGICOS QUE NO ESTÉN CUBIERTOS POR LA SOCIEDAD MÉDICA DE MUTUA	82
AYUDAS POR CUIDADOS DE ASCENDIENTES Y DESCENDIENTES DEPENDIENTES DE HASTA EL 50% DEL COSTE QUE SUPONGA PARA EL EMPLEADO	6
AYUDAS POR LIBROS DE TEXTO DEL 100% DEL COSTE DE LOS LIBROS ESCOLARES DE LOS HIJOS DESDE LA EDUCACIÓN INFANTIL HASTA SECUNDARIA OBLIGATORIA	329
AYUDAS POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN DEFINITIVA CON UN IMPORTE DE 6.000 EUROS POR HIJO	88
PERMISO DE PATERNIDAD/MATERNIDAD AMPLIADO DOS SEMANAS ADICIONALES A LOS QUE MARCA LA LEY (INCREMENTÁNDOSE EN CASOS DE PARTO MÚLTIPLE)	23
AYUDA VIVIENDA	29

Con esta nueva herramienta, Mutua Madrileña se suma a las nuevas tendencias empresariales en materia de formación, permitiendo a los empleados acceder desde cualquier lugar, desarrollar su potencial personal y profesional a través del estudio de los recursos formativos más novedosos y aprender de manera colaborativa a través del intercambio de conocimientos.

En 2011 se celebraron un total de 34 acciones formativas en Campus Mutua utilizando para ello las metodologías más avanzadas para la transmisión de conocimiento (presentaciones en vídeo, creación de escenarios ilustrados, videoconferencias para la resolución de casos prácticos y simuladores de aplicativos, entre otras).

En 2011 se superaron las 10.000 horas de formación a través de Campus Mutua y se registraron en torno a 20.000 accesos al mismo, mientras que los niveles de satisfacción medio registrados fueron superiores a 8 sobre 10, lo que denota la amplia aceptación de este nuevo soporte formativo.

Por otro lado, a través del despliegue de herramientas de comunicación como el correo electrónico, los foros, comentarios o “ratings” de recursos formativos, se recogieron más de 400 nuevos intercambios de información y se formularon en torno a 1.300 consultas a los tutores, permitiendo con ello ofrecer soluciones individualizadas y poner el conocimiento particular de las personas al servicio de toda la compañía.

Además, durante el ejercicio se puso en marcha un ambicioso programa de desarrollo de capacidades denominado **Sirius**, que busca proporcionar a las nuevas generaciones de Mutua Madrileña una visión global e integral de la compañía desde su ámbito de trabajo, como paso esencial en su crecimiento y desarrollo profesional.



## FORMACIÓN EN DESARROLLO DIRECTIVO

El programa de Desarrollo Directivo se vio reforzado en 2011 con la incorporación de contenidos específicos para este colectivo en Campus Mutua. Así, se creó un nuevo espacio de formación y colaboración donde los profesionales pueden ampliar y contrastar sus conocimientos en los diferentes ámbitos y materias de gestión y dirección empresarial.

Cabe destacar en 2011, como actuación pionera en este nuevo espacio, el lanzamiento y realización de casos prácticos de gestión empresarial que se imparten de manera virtual por expertos profesores de reconocidas instituciones académicas.

Además, y en línea con los ejercicios anteriores, se realizaron las siguientes acciones formativas:

- **Jornadas de Aproximación al Cliente:** se realizaron un total de 18 sesiones que han contribuido a dar a conocer la realidad diaria de las áreas de atención directa al mutualista o cliente y su importante impacto en el negocio.
- **Programa de Desarrollo de Liderazgo:** su principal objetivo es ayudar a cada participante a reforzar su rol de líder de equipo y desarrollar sus habilidades de gestión de personas, en el marco de los valores y cultura de Mutua Madrileña. En el pasado año, 39 gerentes de la compañía participaron en el programa.
- **Conferencias monográficas:** un año más, aprovechando el valor y talento interno de la organización, se celebraron diversas sesiones formativas para difundir las últimas tendencias en gestión empresarial entre el personal directivo.
- **Programa de Desarrollo Directivo:** 44 responsables de diferentes áreas de negocio concluyeron este programa formativo a medida que Mutua Madrileña ha diseñado en colaboración con el Instituto de Empresa.

## ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD

Por cuarto año consecutivo, en 2011 Mutua Madrileña realizó un seguimiento de su Plan de Igualdad que tiene por objeto plasmar su compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, estableciendo iniciativas para prevenir cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la empresa.



Como parte de esta revisión, la Comisión de Igualdad de Mutua analizó los principales indicadores de plantilla (distribución de géneros por nivel, área, órganos de decisión, selección, promociones, formación...), así como su evolución en el último trienio, constatando una positiva evolución en los diferentes indicadores de género.

A partir de los resultados analizados se propusieron nuevos objetivos y medidas, haciendo especial hincapié en el mantenimiento de la equidad en los procesos de selección.

#### PLAN PARA PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO

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

Este plan incorpora la intervención de un órgano asesor externo en el proceso con una función informativa. Los empleados disponen de un call center especializado al que pueden dirigir sus consultas y en el que expertos, externos a la compañía, les asesoran sobre si la situación que describen puede ser constitutiva de algún tipo de acoso o conducta no permitida.

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

#### MANUAL DE LENGUAJE NO SEXISTA

Dentro del compromiso con la creación de espacios de trabajo libres de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo por razón de género, Mutua Madrileña cuenta con un Manual de Lenguaje no Sexista. El documento, de uso interno, ilustra con ejemplos recursos y reglas a utilizar para evitar expresiones que puedan conllevar, voluntaria o involuntariamente, connotaciones discriminatorias del uso del lenguaje.

#### COMUNICACIÓN INTERNA

Mutua Madrileña cuenta con diversos canales de comunicación con sus empleados. Entre los más utilizados destacan el Portal del Empleado, el boletín Interno de noticias "Entrenosotros" o el Canal Mutua, donde periódicamente se ponen a disposición de los empleados vídeos informativos y resúmenes de los principales eventos internos en los que participan los empleados.

Durante el ejercicio 2011 se implantaron diversas mejoras, creando nuevas secciones e intensificando la renovación de las noticias e información en los diferentes canales de comunicación antes descritos.

Además, la comunicación interpersonal ocupa un papel relevante dentro de Mutua Madrileña. Para fomentarla contamos con diversos encuentros internos como los desayunos de trabajo mensuales, los encuentros cuatrimestrales del Área Aseguradora o la reunión anual de empleados, entre otras iniciativas.

Por otro lado, y para fomentar el espíritu de equipo y el orgullo de pertenencia, al igual que en años anteriores, en 2011 se celebraron diversos eventos como carreras solidarias, torneos deportivos, celebraciones de la Navidad para los empleados y sus familias o concursos internos.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las principales acciones llevadas a cabo por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente durante el año pasado fueron las siguientes:

- Libros de Mantenimiento y Libros de Inspecciones Técnicas Reglamentarias Digitales en los edificios Mutua Madrileña de la Comunidad de Madrid: implantación de un procedimiento mediante el uso de una herramienta informática que garantiza el cumplimiento de la normativa en esta materia. Esta medida es de aplicación a 1.200 equipos de trabajo y genera periódicamente 10.000 medidas preventivas.
- Colaboración con el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid como instructores en cursos de Reciclaje de Intervención en edificios de Gran Altura: instalaciones de extinción de incendios y visitas guiadas a edificios. Se han impartido un total de 7 sesiones formativas y 8 visitas guiadas.
- Edificios Cardioprottegidos: ampliación del número de edificios cardioprottegidos con desfibriladores semiautomáticos y personal formado para su utilización. En Madrid, los edificios Castellana, 31, Alfredo Mahou, la sede Corporativa y Torre de Cristal cuentan ya con esta novedosa tecnología.
- Desarrollo de la herramienta informática de “Incidencias/propuestas” por parte de los trabajadores a través del portal del empleado.
- Reconocimientos médicos específicos de prevención del Riesgo Cardiovascular a 200 empleados y prestación de asistencia sanitaria continuada con 860 consultas médicas atendidas.
- Campaña de vacunación antigripal en la que participaron 132 empleados.
- Implantación del Procedimiento de Formación en materia preventiva para personal de nuevo ingreso: se realizaron 29 cursos formativos realizados con la asistencia de 39 participantes.

- Implantación de los planes de emergencias en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña, coordinando dichas actuaciones con los inquilinos presentes en cada edificio.

## RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

- Certificado Empresa Familiarmente Responsable: se mantiene el nivel **Excelente** en la certificación, tras superar la auditoría de mantenimiento correspondiente a 2011. La certificación inicial se obtuvo en el año 2006. Mutua Madrileña fue la primera empresa en obtener la calificación de Excelente en este certificado otorgado por la Fundación MásFamilia.
- Monitor Merco Personas: Mutua Madrileña se sitúa en la posición 16 del ranking, subiendo 10 puestos respecto al año anterior, en este índice elaborado por el Instituto Merco que refleja la reputación como lugar de trabajo de las principales compañías españolas. El equilibrio en los tres rankings, que representan los factores de calidad laboral, marca empleador y reputación interna, resulta ser la característica más significativa de Mutua Madrileña.
- Monitor Merco Sectorial (Personas): Mutua Madrileña se sitúa en la 1ª posición, subiendo un puesto respecto al año anterior. El “benchmarking” realizado muestra un perfil de empresa muy sólido desde el punto de vista laboral, con una rotación excepcionalmente baja y un claro esfuerzo por la conciliación y la integración.

## PARTICIPACIÓN EN EVENTOS ESPECIALIZADOS

Durante 2011, la Dirección de Recursos Humanos fue invitada a compartir su experiencia y buenas prácticas en diversos foros, entre ellos los ciclos de Igualdad y Conciliación organizados por la revista Yo Donna y el Grupo Unidad Editorial.



*“Disfrutar del permiso de paternidad ampliado me ha permitido involucrarme más en los cuidados de Dani”*



DANIEL TOROLLO, DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DE MARKETING DE MUTUA MADRILEÑA, SE ACOGIÓ DURANTE 2011 AL PERMISO DE PATERNIDAD DE UN MES



## Compromiso con la sociedad

*La Fundación Mutua Madrileña es uno de los principales apoyos de Mutua Madrileña para desarrollar su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Desde la Fundación se llevan a cabo numerosas iniciativas para generar valor social que benefician tanto a los mutualistas como a la sociedad en general.*

Desde su constitución en 2003, la Fundación Mutua Madrileña ha ido evolucionando de forma permanente, ampliando y profundizando sus líneas de actuación. La salud, la cultura, la acción social y la seguridad vial son los ámbitos en los que actualmente desarrolla su actividad, con el objetivo de contribuir a mejorar la vida de las personas.

Por ello, y en un escenario de diálogo permanente con nuestros grupos de interés, la labor de la Fundación se orienta en varias direcciones.

- En el área de la salud, se apoya la investigación, la mejor preparación de los especialistas médicos y la promoción de conductas saludables, como medios necesarios para luchar contra la enfermedad.
- En la cultura y el arte, se pretende facilitar un mayor y más fácil acceso de nuestros mutualistas y asegurados a la cultura.
- En el ámbito de la acción social, la Fundación busca contribuir a mejorar las condiciones de vida de colectivos desfavorecidos (sea por motivos económicos o de salud) y desarrollar iniciativas en ámbitos de gran relevancia para nuestros mutualistas y asegurados, como es el apoyo a los familiares de enfermos de Alzheimer.
- El fomento de la seguridad vial en nuestras calles y carreteras se lleva a cabo mediante el estudio de las causas de los accidentes y de la divulgación de conductas prudentes y responsables al volante con el objetivo de poder evitarlos.



#### PATRONATO

**PRESIDENTE:** D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco  
**VICEPRESIDENTE I:** D. Luis Rodríguez Durón  
**VICEPRESIDENTA II:** Dña. Coloma Armero Montes  
**SECRETARIO NO PATRONO:** D. Antonio López Taracena

#### VOCALES

D. Carlos Cutillas Cordón  
D. Juan Luis Marín López-Otero  
D. José Periel García (Hasta junio de 2012)  
D. Alberto de la Puente Rúa  
D. Enrique Moreno González  
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos

#### DIRECTOR GENERAL NO PATRONO

D. Lorenzo Cooklin Díaz

#### CONSEJO RECTOR DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Asesora al Patronato en las iniciativas relacionadas con el apoyo a la investigación médica y en especial en la selección de los proyectos de investigación que anualmente reciben la ayuda económica de la Fundación.

#### PRESIDENTE

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

#### VICEPRESIDENTE

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

#### VOCALES

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

#### Prof. D. Hernán Cortes-Funes

Jefe de Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario "12 de Octubre", Madrid. Presidente de la 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) y actualmente su Vicepresidente. Presidente de la Comisión Nacional de Nefrología. (2000-2006). Presidente del Consejo Iberoamericano de Donación y Trasplantes. Premio Jaime I de Investigación Médica.

#### Prof. D. Alfonso Moreno González

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

#### Prof. D. Julián Sanz Esponera (Cesó en junio de 2011)

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. (UCM). Jefe de Servicio de Cirugía General y Torácica del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

#### CONSEJO RECTOR INTERNACIONAL

**Prof. D. Juan A. Asensio**

**Prof. D. Amadeo Marcos**

**Prof. D. Seymour I. Schwartz**

## PROGRAMA DE ACCIÓN

### CULTURA

***La Fundación Mutua Madrileña amplió nuevamente en 2011 sus iniciativas de carácter cultural. Los ciclos de conferencias sobre educación y ciencias sociales, el nuevo convenio de colaboración con el Museo de Bellas Artes de San Fernando, la ampliación del ciclo de conciertos y la creación del Grupo de Cámara Fundación Mutua Madrileña fueron algunas de las novedades más significativas del año de nuestro programa de acción cultural, básicamente dirigido a nuestros mutualistas y asegurados.***



### CULTURA

CONCIERTOS CLÁSICOS Y FAMILIARES

CONVENIOS CON MUSEOS

CICLOS DE CONFERENCIAS

UN NUEVO ESPACIO PARA LA FOTOGRAFÍA

### CONCIERTOS CLÁSICOS Y FAMILIARES

La Fundación Mutua Madrileña continuó en 2011 el ciclo de conciertos que desde 2009 celebra en el Auditorio de su sede corporativa, y que están dirigidos tanto al público adulto como al familiar. Durante el ejercicio se celebraron 21 conciertos, la mitad de ellos dirigidos al público infantil, a los que asistieron alrededor de 12.000 mutualistas y familiares que pagaron un precio simbólico, de entre 3 y 4 euros por entrada, que se destinó de forma íntegra a proyectos sociales elegidos por los propios mutualistas.

El ciclo contó con la participación de algunas de las más importantes orquestas de cámara y de jazz nacionales e internacionales, como la European Royal Ensemble, Lizzie Ball String Ensemble o Spanish Brass Luur Metals, al igual que intérpretes de renombre como Vesko Eschkenatzy o Ara Malikian.

Con motivo de las fiestas navideñas, y como cierre al ciclo de conciertos de 2011, el Orfeón Donostiarra actuó junto con la Orquesta de Cámara Andrés Segovia ante más de 4.000 mutualistas, durante dos días seguidos, en el Auditorio Nacional de Música de Madrid.

### COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN ALBÉNIZ

La Fundación Mutua Madrileña firmó en 2011 un convenio de colaboración con la Fundación Albéniz, cuyo principal programa es el mantenimiento de la Escuela Superior de Música Reina Sofía, con la cual colaboramos a través del patrocinio del Grupo de Cámara de la Fundación Mutua Madrileña. A lo largo de 2011, hicimos realidad nuestro objetivo de ampliar las actividades culturales de la Fundación a otras ciudades de España y el Grupo de Cámara interpretó dos conciertos en el Petit Palau de Barcelona y uno en el Teatro Quintero de Sevilla, así como uno más en el Auditorio de Mutua Madrileña en Madrid.

La Fundación Mutua Madrileña colaboró asimismo en 2011 con la asociación Juventudes Musicales de Madrid, que difunde la afición por la música entre los más jóvenes y apoya su formación mediante becas de estudio.

Nuestra fundación patrocinó 6 de las 21 becas que concede anualmente esta organización a jóvenes talentos para que amplíen sus estudios musicales en el extranjero.

El acto de entrega de la XXII edición de las becas, en el que algunos de los becados tuvieron la oportunidad de mostrar

# 18.000

MUTUALISTAS ACUDIERON A LOS 27 CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN EN MADRID, BARCELONA Y SEVILLA

su talento musical, se celebró en el Auditorio de Mutua Madrileña y a él asistieron S.M. la Reina; el presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda; la presidenta de Juventudes Musicales, María Isabel Falabella; y el presidente de la Asociación de Amigos de la Ópera, Manuel López Cachero. El acto se cerró con una actuación de la Orquesta de Cámara Andrés

Segovia, en la que participaron los seis becados, el presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda; la presidenta de Juventudes Musicales, María Isabel Falabella; y el presidente de la Asociación de Amigos de la Ópera, Manuel López Cachero. El acto se cerró con una actuación de la Orquesta de Cámara Andrés Segovia, en la que participaron los seis becados.

## RESUMEN DE CONCIERTOS CELEBRADOS EN 2011

### FAMILIARES (11 CONCIERTOS)

- DIFUSION ENSEMBLE. **UN VIAJE MUSICAL**  
22 de enero y 19 de febrero de 2011
- LES FLAMBOYANTS. **LA FLAUTA Y LA MUSICA MEDIEVAL**  
12 de marzo de 2011
- ARA MALIKIAN. **MIS PRIMERAS CUATRO ESTACIONES**  
9 y 30 de abril de 2011
- CUARTETO JOSE LUIS GUTIÉRREZ. **MUMU**  
7 de mayo y 2 de julio de 2011
- GRUPO OPERÍSTICO DE MADRID. **LA TRAVIATA**  
11 de junio de 2011
- FERNANDO ARGENTA Y CAMERATA DEL PRADO  
**EL CONCIERTAZO**. 24 de septiembre de 2011
- GRUPO OPERÍSTICO DE MADRID. **ÓPERA DE JUGUETE**  
22 de octubre de 2011
- DIFUSION ENSEMBLE. **PEDRO Y EL LOBO**  
26 de noviembre de 2011

TOTAL ASISTENTES: **6.200**

### ADULTOS (10 CONCIERTOS)

- MUSICA ANTIQUA ROMA. **LA MÚSICA EN LA ÉPOCA DE BACH**  
20 de enero de 2011
- LIZZIE BALL STRING ENSEMBLE  
**SEXTETOS DE CUERDA DE BRAHMS Y TCHAIKOVSKY**  
10 de febrero de 2011
- EUROPEAN ROYAL ENSEMBLE  
**OBRAS DE BACH, HAENDEL, GRIEG, BARBER Y HOLST**  
17 de marzo de 2011
- LA MAESTRANZA. **MÚSICA ESPAÑOLA**  
13 de abril de 2011
- CAROLINA MONCADA, ALEJANDRO GONZÁLEZ  
Y CÉSAR SAN MARTÍN. **ANTOLOGÍA DE LA ZARZUELA**  
10 de mayo de 2011
- DIFUSIÓN ENSEMBLE. **BEETHOVEN**. 16 de junio de 2011

- EUROPEAN ROYAL ENSEMBLE  
**OBRAS DE MOZART Y TCHAIKOVSKY**. 7 de julio de 2011
- GRUPO OPERÍSTICO DE MADRID. **PUCCINI**  
22 de septiembre de 2011
- GRUPO OPERÍSTICO DE MADRID. **TOSCA**  
20 de octubre de 2011
- SPANISH BRASS LUUR METALS  
**OBRAS DE GERSHWIN, PAQUITO D'RIVERA, DUKE  
ELLINGTON, NINO ROTA, LEE MORGAN, FATS WALLER**  
24 de noviembre de 2011

TOTAL ASISTENTES: **5.640**

### CONCIERTOS DE NAVIDAD EN EL AUDITORIO NACIONAL (2 CONCIERTOS)

Con el ORFEÓN DONOSTIARRA y la ORQUESTA DE CÁMARA ANDRÉS SEGOVIA. Se celebraron los días 28 y 29 de noviembre. Asistieron más de **4.000** mutualistas y familiares.

### CON LA FUNDACIÓN ALBÉNIZ (4 CONCIERTOS)

- GRUPO DE CÁMARA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA  
**LA MÚSICA EN LOS TIEMPOS DE BACH**  
11 de mayo de 2011 (Barcelona). 500 asistentes
- GRUPO DE CÁMARA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA  
**EL PIANO DE CÁMARA**  
17 de mayo de 2011 (Sevilla). 300 asistentes
- GRUPO DE CÁMARA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA  
**EL PIANO DE CÁMARA**  
18 de mayo de 2011 (Madrid). 564 asistentes
- GRUPO DE CÁMARA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA  
**DE LO CLÁSICO A LO ROMÁNTICO**  
22 de noviembre de 2011 (Barcelona). 500 asistentes

TOTAL ASISTENTES: **1.864 MUTUALISTAS**

## CONVENIOS CON MUSEOS

Una de las aspiraciones de Mutua Madrileña es acercar la cultura a sus mutualistas y hacerles partícipes de sus distintas iniciativas. La Fundación Mutua Madrileña ratificó en 2011 los convenios de colaboración con el Museo Nacional del Prado, el Museo Reina Sofía y el Museo del Dibujo y la Ilustración. Además, llegó a un acuerdo de colaboración con el Museo de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando y con la Federación Española de Amigos de los Museos para realizar visitas guiadas y talleres infantiles en museos de diferentes ciudades españolas como La Coruña, Barcelona, Oviedo, Sevilla, Valencia y Valladolid.

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

### ACUERDO CON EL MUSEO NACIONAL DEL PRADO

300 mutualistas pudieron disfrutar de visitas guiadas gratuitas a sus exposiciones temporales o permanentes con el museo ya cerrado. Las muestras que pudieron visitar fueron las dedicadas a Renoir, Chardin, al joven Ribera, al paisaje en Roma y al Museo Hermitage de San Petersburgo.

El convenio convierte también a la Fundación Mutua Madrileña en patrocinador de la Cátedra Museo del Prado, una de las actuaciones de mayor relieve del Centro de Estudios de la pinacoteca, ya que cuenta con la participación de sobresalientes personalidades del panorama cultural internacional. Se trata de una iniciativa dirigida principalmente a profesionales de la historia del arte y la arqueología, profesores y estudiantes. En virtud del acuerdo, un número determinado de nuestros mutualistas pueden asistir como becados a las sesiones de esta cátedra.

Durante el año académico 2010-2011 se celebró la II edición de la Cátedra, que bajo la dirección del profesor Salvatore Settis, director de la Scuola Normale Superiore de Pisa, abordó el tema La línea de Parrasio. Estrategias del dibujo: experimentación, prácticas de taller e historia del arte.

En total, 65 de nuestros mutualistas, seleccionados atendiendo a sus intereses profesionales, accedieron a estudiar becados en esta exclusiva cátedra durante el pasado curso, que desarrolló su actividad entre noviembre de 2010 y abril de 2011.

### CONVENIO CON EL MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFÍA

Este acuerdo, vigente desde 2009, permite a todos los asegurados de Mutua Madrileña visitar gratuitamente el centro con un acompañante y acceder a su programa de actividades al completo. Para ello, solo tienen que presentar una de las invitaciones dobles que habitualmente se distribuyen con la revista La Mutua o la tarjeta SOY que les acredita como mutualistas.

Durante 2011, más de 20.000 mutualistas se beneficiaron de este acuerdo de colaboración y accedieron gratis al museo. Además, más de 600 personas acudieron a las visitas guiadas, organizadas con el museo ya cerrado, de su colección permanente (Colección I 1900-1945, Colección II 1945-1968 y Colección III De la revuelta a la posmodernidad. 1962-1982). Por otra parte, y dado que el público infantil ocupa un papel muy destacado dentro de la política cultural de la Fundación, más de 200 niños participaron en los talleres infantiles *Si fuera un movimiento*, *Giros*, *Arte y Palabra* y *¿Te suena?*, que se pusieron en marcha en colaboración con el museo.

Por otro lado, más de 450 mutualistas asistieron a las inauguraciones oficiales de doce de las exposiciones temporales que organizó el museo, como las dedicadas a Yayoi Kusama, Lygia Pape, Alighiero Boetti y Antoni Muntadas.

### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL NUEVO MUSEO DEL DIBUJO Y LA ILUSTRACIÓN

Este museo estudia y difunde la obra de decenas de artistas que han colaborado en el diario ABC en el último siglo. Gracias al acuerdo alcanzado, nuestros mutualistas tienen la oportunidad de disfrutar en condiciones preferentes del programa de actividades culturales y artísticas que reúne este nuevo espacio cultural: visitas guiadas, talleres infantiles y familiares, y diversos talleres monográficos dedicados a jóvenes de entre 13 y 21 años. En total, más de 500 mutualistas participaron en 11 visitas guiadas, cerca de 300 niños lo hicieron en 11 visitas guiadas infantiles y 400 mutualistas y sus hijos compartieron 11 talleres familiares. Además, 120 mutualistas e hijos de mutualistas participaron en los 6 talleres monográficos organizados sobre técnicas de dibujo de cómics y diseño de moda, entre otras.

#### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL MUSEO DE LA REAL ACADEMIA DE BELLAS ARTES DE SAN FERNANDO

Los mutualistas pueden acceder gratuitamente a este museo con un acompañante y visitar su colección de pintura, que incluye obras de Goya, Ribera, Zurbarán, Sorolla, Picasso, Benjamín Palencia, Carmen Laffon, etc. El año pasado, cerca de 4.000 mutualistas se beneficiaron de esta iniciativa.

Igualmente, 450 mutualistas participaron en las visitas guiadas a museo cerrado en las que se mostraron distintos itinerarios: Goya, la colección de Godoy, la Herencia Guitarte o la colección de obras del siglo XIX y XX. Además, 100 hijos de mutualistas participaron en el taller infantil *¿Quién es quién?*

#### CONVENIO CON LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AMIGOS DE LOS MUSEOS

Para extender las actividades culturales a los mutualistas que no viven en Madrid, la Fundación firmó un convenio con la Federación Española de Amigos de los Museos en el que se establece la posibilidad de realizar visitas guiadas y talleres infantiles en los principales museos de España.

La relación de museos visitados durante 2011 es la siguiente: Museo de Arte Contemporáneo Patio Herreriano de Valladolid, Museo Nacional de Arte de Cataluña, Museo de Bellas Artes y Museo de las Ciencias Domus de La Coruña, Museo de Bellas Artes de Oviedo, Museo de Bellas Artes de Valencia, Museo Nacional de Cerámica González Martí de Valencia y Museo de Bellas Artes de Sevilla. En total, más de 300 mutualistas participaron en esta actividad.



## La Fundación organizó actividades para mutualistas en 12 museos de toda España



# 7.500

MUTUALISTAS ASISTIERON A LAS CONFERENCIAS SOBRE HISTORIA, EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

## CICLOS DE CONFERENCIAS

La Fundación Mutua Madrileña organiza periódicamente en su sede corporativa ciclos de conferencias sobre historia, educación y ciencias sociales en los que participan destacados ponentes. El objetivo es poner a disposición de los mutualistas el conocimiento de los expertos sobre las más variadas disciplinas.

### CICLO DE CONFERENCIAS DE HISTORIA DE ESPAÑA

En colaboración con la Real Academia de la Historia, la Fundación Mutua Madrileña continuó con el ciclo de conferencias divulgativas que se inició en 2010. El ciclo, en el que participaron más de 3.500 personas, estuvo dedicado a subrayar la importancia de las mujeres en la historia de España, y se desarrolló a través de sesiones monográficas sobre Isabel La Católica, Santa Teresa de Jesús, la Reina Isabel II, la Reina Victoria Eugenia, Juana la Loca, Margarita de Austria y la condesa-duquesa de Benavente.

### CICLO DE CONFERENCIAS LA ESPAÑA DEL NUEVO DECENIO

En colaboración con la Fundación Ortega-Marañón, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha el ciclo de conferencias *La España del Nuevo Decenio* para descifrar los retos a los que se enfrenta la sociedad española durante la nueva década. Esta iniciativa sirvió para analizar en profundidad la situación económica actual y sus perspectivas de futuro, la política exterior española, las reformas estructurales necesarios, el futuro de la política de defensa nacional y los cambios en el modelo educativo, entre otros asuntos de gran actualidad. En ellas participaron ponentes de la talla de Luis de Guindos, Pedro Solbes, Emilio Ontiveros, Pilar del Castillo o Antonio Garrigues, entre otros muchos.

### CICLO DE CONFERENCIAS SOBRE EDUCACIÓN

La Fundación Mutua Madrileña organizó también un ciclo de conferencias sobre educación en la infancia y la adolescencia en las que participaron más de 1.000 mutualistas. El profesor José Antonio Marina, uno de los ponentes invitados a la primera edición de este ciclo, departió sobre cómo educar en la infancia para preparar el mañana, mientras el magistrado de menores de Granada, Emilio Calatayud, abordó la problemática de la adolescencia y la mejor forma de gestionarla.

## EXPOSICIONES DE FOTOGRAFÍA

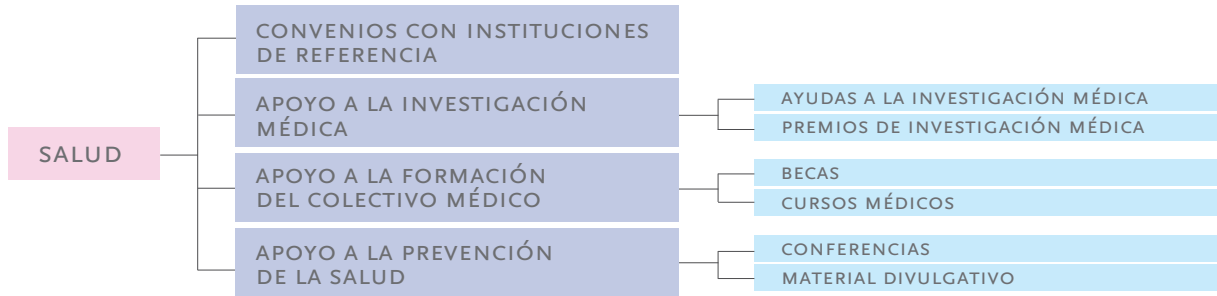
La Fundación Mutua Madrileña cuenta desde 2010 con un nuevo espacio dedicado al arte de la fotografía en su sede de Castellana 33 en Madrid. La pasarela que une dicho edificio con las oficinas situadas en la calle Fortuny, rebautizada como “La Galería”, alberga exposiciones fotográficas de conocidos autores que cualquier mutualista puede visitar gratuitamente de lunes a sábado. En 2011 se expusieron las muestras *Cara a cara con Camboya*, del periodista español Josep María San Saturnino; *Manos Unidas en la Infancia*, y las mejores imágenes de los *Premios Anuales de la Sociedad Geográfica Española*.



## PROGRAMA DE ACCIÓN

### SALUD

*La Fundación Mutua Madrileña se ha consolidado en los últimos años como una de las entidades privadas españolas que más recursos destina a la investigación médica en nuestro país. En 2011 desarrolló una intensa actividad en el ámbito de la salud para apoyar la investigación y fomentar la prevención para luchar contra las enfermedades.*



### APOYO A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA EN ESPAÑA

El respaldo de la Fundación Mutua Madrileña a la investigación médica en España se concentra, en buena medida, en la concesión anual de ayudas para la realización de proyectos de investigación que conduzcan al avance de los tratamientos médicos en la lucha contra las enfermedades. Asimismo, la Fundación concede premios para reconocer la labor y el esfuerzo desarrollado en este ámbito investigador por los profesionales médicos.

#### AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2011 cerca de dos millones de euros a 78 proyectos de investigación médica desarrollados en 38 centros (hospitales, universidades e instituciones de investigación) de toda España. Desde el inicio de su actividad en 2004, la Fundación ha destinado más de 45 millones de euros a 1.022 proyectos realizados en 123 centros.

La convocatoria de ayudas está abierta a todas las disciplinas médicas. Sin embargo, tres áreas de conocimiento destacan sobre las demás por su repercusión social:

- Oncología. En 2011 se concedieron ayudas por valor de 486.600 euros que se repartieron entre 17 proyectos.
- Trasplante de órganos. De interés prioritario por su relación con la siniestralidad vial. El pasado año se destinaron 216.000 euros para la financiación de diez proyectos de investigación relacionados con este área.
- Neurología y Neurocirugía. Se distribuyeron 187.000 euros para cinco proyectos.

Los criterios para la selección de trabajos por el Consejo Rector de Investigación Médica son, principalmente, la experiencia investigadora del equipo solicitante, los antecedentes de la investigación que se quiere realizar y los resultados previos que pudiera haber obtenido el equipo, así como los objetivos, el desarrollo y la calidad científica del proyecto que se presenta para obtener ayuda.



#### PREMIOS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

La Fundación Mutua Madrileña premia cada año los mejores trabajos de investigación publicados en revistas nacionales o internacionales relacionados con politraumatismos, trasplantes de órganos, oncología y cualquier otro tema relacionado con las ciencias médicas.

El objetivo de estos galardones es reconocer la labor y el esfuerzo que realizan los profesionales españoles y apoyar económicamente el desarrollo de sus investigaciones.

En 2011 se presentaron 35 candidaturas a los premios de nuestra fundación. Los dos trabajos premiados, que recibieron 3.000 euros cada uno, fueron los siguientes:

- *Integration of a Notch-Dependent Mesenchymal Gene Program and BMP2-Driven Cell Invasiveness Regulates Murine Cardiac Valve Formation.* Fue desarrollado por el doctor José Luis de la Pompa Mínguez, del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC) de Madrid, y publicado en el *Journal of Clinical Investigation*.
- *SIRT1 Improves Healthy Ageing And Protects From Metabolic Syndrome-Associated.* Fue publicado en la revista *Nature Communications* por el doctor Daniel Herranz Benito, investigador del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) de Madrid.

La Fundación Mutua Madrileña ha concedido desde su creación 22 premios a la investigación por valor de 90.000 euros.

#### AYUDAS ECONÓMICAS CONCEDIDAS

	2010	2011	TOTAL DESDE 2004
AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA	2.047.911 €	1.950.772 €	45.235.599 €
BECAS	73.000 €	76.000 €	775.000 €
PREMIOS	6.000 €	6.000 €	90.000 €

## APOYO A LA FORMACIÓN DEL COLECTIVO MÉDICO

Otra de las líneas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña en el ámbito de la mejora de la salud es el apoyo a la formación especializada del colectivo médico. Con ese objetivo concede becas para la realización de tesis doctorales y la ampliación de estudios en el extranjero y organiza cursos de especialización para estos profesionales.

*Oncología, trasplantes y neurología son las áreas prioritarias de apoyo a la investigación*

**2.000.000**

DE EUROS PARA AYUDAR A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

**78**

PROYECTOS MÉDICOS FINANCIADOS EN 2011 EN 38 CENTROS DE ESPAÑA

**4.200**

PARTICIPANTES EN LOS 13 CURSOS MÉDICOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN

## ALGUNOS PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN PATROCINADOS EN 2011

- **Construcción de una vacuna contra el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) tipo 1 basada en BCG y virus vaccinia recombinante.** Doctor Josep María Gatell, jefe del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Clínic de Barcelona.

Desde que se describió el primer caso de sida en 1981, se estima que 60 millones de personas se han infectado por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) y más de un 60 % de esta población es del África subsahariana. La infección por Mycobacterium tuberculosis produce la mortalidad de casi dos millones de personas cada año. Mycobacterium bovis bacillus Calmette-Guerin (BCG) es la única vacuna autorizada y protege significativamente contra la tuberculosis miliar en la infancia. Globalmente, el 80% de niños son vacunados con BCG al nacer o a las seis semanas de vida. Por lo tanto, el desarrollo de una vacuna que pudiera proteger a los recién nacidos contra Mycobacterium tuberculosis y contra el VIH es un reto de gran importancia científica. El objetivo principal de este proyecto ha sido desarrollar una vacuna pediátrica para la prevención de la tuberculosis y de la transmisión del VIH en recién nacidos debida a la lactancia materna.

- **Comparación del perfil de expresión proteico entre lesiones melánicas benignas (nevus de Spitz) y lesiones melánicas malignas (melanomas).** Doctor José Luis Rodríguez Peralto, jefe de Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Doce de Octubre de Madrid.

Los tumores de la piel son los más frecuentes en el ser humano, aunque la mayoría de ellos son benignos o de bajo potencial maligno. El gran problema actual es que los estudios con hematoxilina y eosina están basados en la experiencia e interpretación subjetiva del patólogo, y los criterios que existen para diferenciar un melanoma, que es maligno, de los nevus (especialmente del nevus de Spitz) que tienen carácter benigno, suelen ser subjetivos. Este grupo de investigación ha diseñado un proyecto para tratar de distinguir entre estos dos grupos de lesiones de comportamiento tan diferente. El diagnóstico del melanoma es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el patólogo quirúrgico, puesto que es un problema aún no resuelto, de difícil solución y de gran transcendencia para el pronóstico y la terapia.

## BECAS PARA APOYAR LA INVESTIGACIÓN

La Fundación Mutua Madrileña cuenta con un programa anual de becas para ayudar al colectivo médico en sus investigaciones científicas que incluye:

- Becas para la realización de tesis doctorales médicas. En 2011 se destinaron 21.000 euros para cuatro becas de 3.000 euros anuales cada una, cuya duración varía entre uno y dos años:

- **Estudio de los cambios inducidos en el flujo sanguíneo retroocular medidos con ecografía doppler tras cirugía de descompresión orbitaria por orbitopatía de Graves y su implicación clínica.** Beca de un año concedida a la doctora Marta Pérez López, que trata de evaluar si la descompresión orbitaria en pacientes con orbitopatía tiroidea influye o no en el flujo sanguíneo retroocular medido mediante ecografía doppler color.

- **Comparación de los resultados ponderales, metabólicos y analíticos a largo plazo tras la realización del *bypass* gástrico, la derivación biliopancreática de larrad y el cruce duodenal modificado en el tratamiento quirúrgico de la obesidad mórbida.** Beca de dos años concedida al doctor Óscar Cano Valderrama para el estudio de las diferentes técnicas de cirugía bariátrica.

- **Diferencias en el postoperatorio inmediato del trasplante hepático con injerto procedente de donante en asistolia versus donante en muerte encefálica.** Beca de dos años concedida a la doctora Cristina Gema Pérez Castaño para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en las complicaciones del postoperatorio inmediato de los pacientes trasplantados hepáticos con injertos procedentes de donante de asistolia respecto a los donantes con muerte encefálica.

- **Trasplante hepático como tratamiento del carcinoma hepatocelular. Estudio descriptivo y evaluación de los factores pronósticos que condicionan los resultados a largo plazo.** La beca, de dos años de duración, fue concedida a la doctora María Donat Garrido, cuya investigación trata de determinar los pacientes con carcinoma hepatocelular (uno de los tumores malignos más frecuentes) que se beneficiarían de un trasplante hepático, evaluando los factores pronósticos que condicionan los resultados a largo plazo. El objetivo es mejorar las posibilidades de tratamiento y de supervivencia.

- Becas para la ampliación de estudios médicos en el extranjero. Se concedieron 8 becas de entre dos y 12 meses por un valor de entre 4.000 y 15.000 euros, atendiendo al tiempo de duración de la beca. El número de solicitudes presentadas fue de 46.

La variedad de disciplinas de estudio y de los centros universitarios de destino de las becas es amplia, tal y como puede verse en el cuadro de la siguiente página.

## BECAS PARA LA AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS MÉDICOS EN EL EXTRANJERO

DISCIPLINA	LUGAR DE ESTUDIO	IMPORTE (EN EUROS)
<b>CIRUGÍA GENERAL Y APARATO DIGESTIVO</b> AMPLIAR LA FORMACIÓN CLÍNICA EN EL TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DEL CÁNCER COLORRECTAL Y DE LA ENFERMEDAD INFLAMATORIA INTESTINAL	THE JOHN RADCLIFFE HOSPITAL (OXFORD)	8.000
<b>PEDIATRÍA-NEONATOLOGÍA</b> MANEJO DE LA PATOLOGÍA INMUNOHEMATOLÓGICA EN LA EDAD PEDIÁTRICA	GRUPE HOSPITALIER NECKER- ENFANTS MALADES (PARIS)	5.000
<b>CARDIOLOGÍA</b> FORMACIÓN AVANZADA EN EL MANEJO DEL PACIENTE CARDIOLÓGICO CRÍTICO	MOUNT SINAI HOSPITAL (NUEVA YORK)	4.000
<b>OFTALMOLOGÍA</b> GENERACIÓN DE UN MODELO DE CÓRNEA HUMANA ARTIFICIAL UTILIZANDO XENOINJERTOS DESCELULARIZADOS	CENTRE FOR TISSUE REGENERATION SCIENCE DE LA UNIVERSITY COLLEGE OF LONDON Y SU HOSPITAL DE OFTALMOLOGÍA ASOCIADO MOOR- FIELDS EYE HOSPITAL (LONDRES)	5.000
<b>TRASPLANTE</b> DONACIÓN EN ASISTOLIA TIPO III DE MAASTRICHT	QUEEN ELISABETH HOSPITAL (BIRMINGHAM)	5.000
<b>APARATO DIGESTIVO</b> PAPEL DE LA ENDOMICROSCOPIA CONFOCAL CON MINISONDAS EN EL DIAGNÓSTICO DE LAS ESTENOSIS BILIO-PANCRÉATICAS INDETERMINADAS Y EN LA EVALUACIÓN DE LA RESPUESTA A LOS TRATAMIENTOS ENDOSCÓPICOS DEL ESÓFAGO DE BARRETT	HÔPITAL PRIVÉ JEAN MERMOZ (LYON)	15.000
<b>TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORTOPÉDICA</b> CIRUGÍA DE LA EXTREMIDAD SUPERIOR PEDIÁTRICA	SHRINERS HOSPITAL FOR CHILDREN (PHILADELPHIA)	8.000
<b>CARDIOLOGÍA</b> CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS DEL ADULTO: UNA NUEVA MATERIA EN EL HABER CARDIOLÓGICO PARA UN PROBLEMA CRECIENTE EN NUESTRA POBLACIÓN	ROYAL BROMPTON AND HAREFIELD HOSPITAL (LONDRES)	5.000



## CURSOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS

La Fundación Mutua Madrileña organizó y patrocinó 13 cursos a los que asistieron más de 4.200 profesionales

médicos y en los que participaron como ponentes expertos de reconocido prestigio nacionales e internacionales. Los cursos celebrados fueron los siguientes:

CURSOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS	DIRECTORES	ASISTENTES	OBJETIVOS
VI CURSO DE ONCOLOGÍA MÉDICA PARA ATENCIÓN PRIMARIA	HERNÁN CORTÉS-FUNES	200	ACTUALIZAR LOS CONOCIMIENTOS EXISTENTES EN LA PROBLEMÁTICA QUE GIRA EN TORNO A LA ATENCIÓN AL PACIENTE ONCOLÓGICO
XIV CURSO DE DERMATOPATOLOGÍA	JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ PERALTO	310	ENFATIZAR LA NECESIDAD DE UNA PERFECTA CORRELACIÓN CLÍNICO-PATOLÓGICA DE LAS ENFERMEDADES DE LA PIEL
LA EFICACIA DE LOS TRATAMIENTOS PSICOLÓGICOS: TRATAMIENTOS EMPÍRICAMENTE APOYADOS	RAFAEL ENRÍQUEZ DE SALAMANCA	550	PRESENTAR LOS RESULTADOS MÁS IMPORTANTES EN EL TRATAMIENTO DE LOS TRASTORNOS PSICOPATOLÓGICOS Y LAS POSIBLES DIRECTRICES Y VÍAS DE DESARROLLO FUTURO
ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA DONACIÓN DE ÓRGANOS: HOJA DE RUTA	RAFAEL MATESANZ	280	LA ONT PRESENTÓ LAS NUEVAS MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA PARA AFRONTAR LA CAÍDA EN EL NÚMERO DE DONANTES
XXXIV CURSO INTERNACIONAL DE ACTUALIZACIÓN EN CIRUGÍA	ENRIQUE MORENO	500	COMPARTIR LOS AVANCES Y NUEVOS PROCEDIMIENTOS EN CIRUGÍA
III JORNADAS DE ENFERMERÍA EN CUIDADOS DEL ENFERMO ONCOLÓGICO EN ATENCIÓN PRIMARIA	HERNÁN CORTÉS FUNES	150	PRESENTAR LAS NOVEDADES EN EL TRATAMIENTO DEL ENFERMO ONCOLÓGICO
II JORNADA DE POLITRAUMA: UNA ENFERMEDAD GRAVE DE LA ESPAÑA ACTUAL	ENRIQUE MORENO Y ANTONIO TORRES	360	ACTUALIZACIÓN Y PUESTA AL DÍA DE LAS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y REPERCUSIONES QUE ESTE TIPO DE PACIENTES REPRESENTAN PARA LOS PROFESIONALES Y EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD EN SU CONJUNTO
III JORNADAS DE EMOCIONES Y BIENESTAR	RAFAEL ENRÍQUEZ DE SALAMANCA	500	DEBATIR, ENTRE OTROS ASPECTOS, EL IMPACTO DE LA ACTUAL CRISIS ECONÓMICA EN LOS TRASTORNOS PSICOLÓGICOS DE LOS ESPAÑOLES
I CURSO DE ENFERMEDADES ESÓFAGO-GÁSTRICAS. PRESENTE Y FUTURO DE LA ENFERMEDAD POR REFLUJO GASTROESOFÁGICO	MANUEL DÍAZ RUBIO Y ANTONIO TORRES	300	ACTUALIZAR EL CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMEDADES POR REFLUJO GASTROESOFÁGICO
IX BREAST CANCER CONFERENCE	HERNÁN CORTÉS FUNES	180	PRESENTAR LOS ÚLTIMOS AVANCES EN EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL CÁNCER DE MAMA
CONFERENCIA DE CONSENSO NACIONAL SOBRE DONACIÓN EN ASISTOLIA	RAFAEL MATESANZ	260	INTENSIFICAR LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES IMPLICADOS EN EL PROCESO DE DONACIÓN Y TRASPLANTE EN ASISTOLIA. LA ONT APUESTA POR EXTENDER LA DONACIÓN EN ASISTOLIA POR TODA ESPAÑA
VI CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN PATOLOGÍA	JULIÁN SANZ ESPONERA Y JULIÁN SANZ ORTEGA	510	ANALIZAR LAS DIANAS TERAPÉUTICAS, LA PATOLOGÍA MAMARIA, ADENOCARCINOMA DE PULMÓN Y NEUROLOGÍA
INTERNET COURSE ON SURGICAL INFECTIONS	MIGUEL CAÍNZOS	100 USUARIOS ACTIVOS	COMPARTIR LAS NOVEDADES EN LA INVESTIGACIÓN QUIRÚRGICA, TANTO CLÍNICA COMO EXPERIMENTAL

Además la Fundación colaboró con diversas instituciones en la realización de los siguientes cursos:

- Bioética y Reanimación Cardiopulmonar Básica, celebrado los días 13, 14 y 15 de julio de 2011 en Lanzarote.
- I Jornadas Castellano-Manchegas de Medicina del Sueño, celebradas los días 3 y 4 de junio de 2011 en Almagro (Ciudad Real).
- VIII Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo, con la organización de una mesa redonda sobre Responsabilidad Social en los Planes de Movilidad, que tuvo lugar los días 29 y 30 de septiembre y 1 de octubre de 2011 en Valladolid.



S.M. LA REINA DOÑA SOFÍA SALUDA AL PRESIDENTE DE MUTUA MADRILEÑA, IGNACIO GARRALDA, EN PRESENCIA DE PASQUAL MARAGALL, DURANTE LA FIRMA DEL CONVENIO DE PATROCINIO DEL AÑO INTERNACIONAL DEL ALZHEIMER

## APOYO A LA PREVENCIÓN EN LA SALUD

La Fundación Mutua Madrileña está especialmente interesada en reforzar la prevención en materia de salud entre los asegurados de la compañía. Para ello, celebra conferencias gratuitas sobre algunos de los temas más relevantes de la salud en la sociedad y difunde directamente entre los mutualistas recomendaciones sobre los hábitos de conducta más sanos.

Por otro lado, la Fundación Mutua Madrileña mantiene un firme compromiso con la investigación en la prevención del Alzheimer. Desde 2005 respalda de forma sostenida distintas iniciativas vinculadas con esta enfermedad. Entre ellas destaca su apoyo al denominado Proyecto Alzheimer, promovido por la Fundación Reina Sofía, la ayuda prestada a diferentes proyectos de investigación médica relacionados con esta enfermedad y el convenio de colaboración que ha suscrito con la Asociación Nacional de Alzheimer (AFALContigo).

## AÑO INTERNACIONAL DEL ALZHEIMER

El año pasado, la Fundación Mutua Madrileña fue una de las entidades que dio su apoyo económico al proyecto Alzheimer Internacional 2011, una iniciativa de excepcional interés público que surgió en 2011 como resultado de la colaboración entre la Fundación Reina Sofía y la Fundación Pasqual Maragall.

El proyecto nació para fomentar la investigación del Alzheimer y las enfermedades neurodegenerativas con el objetivo de avanzar en el conocimiento de sus causas, mejorar el diagnóstico precoz y descubrir tratamientos efectivos que permitan reducir el número de personas afectadas.

La principal iniciativa de Alzheimer Internacional 2011 fue el congreso internacional Global Alzheimer's Research Summit, que por primera vez incluyó dos programas paralelos sobre la investigación básica y clínica y la investigación sociosanitaria. En él, la Fundación Mutua Madrileña tuvo una participación activa con la instalación de un stand informativo sobre sus actividades para la formación de los cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer.

La cumbre reunió a casi 2.400 profesionales de la investigación y la atención sociosanitaria. A esta cifra hay que añadir los casi 137.000 accesos a la retransmisión en directo vía web que se produjeron desde 25 países diferentes. Los participantes tuvieron la oportunidad de escuchar a 55 ponentes procedentes de 11 países (Alemania, Australia, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Inglaterra, India, Japón, México y Suecia) y que son considerados los mejores del mundo en esta especialidad.

## CICLO DE CONFERENCIAS PREVENCIÓN Y SALUD

Las conferencias sobre prevención y salud celebradas en 2011, que reunieron a más de 1.500 asistentes, fueron las siguientes:

- **Las claves para una vida saludable.** Fue dictada por el prestigioso doctor Valentín Fuster, presidente de la Federación Mundial del Corazón y director del Instituto Cardiovascular del Hospital Mount Sinai (Nueva York), que recalcó la importancia de llevar una vida saludable.
- **El cáncer colorrectal: prevención y avances en su tratamiento.** La jornada organizada en colaboración con la Alianza para la Prevención del Cáncer de Colon contó con la participación de 18 especialistas de diversos centros médicos españoles, que abordaron la necesidad de tomar medidas para la prevención de esta enfermedad.
- **Prevención y tratamientos actuales de los trastornos de la conducta alimentaria.** Participaron Gonzalo Morande, jefe de la Unidad de Trastornos Alimentarios del Hospital Infantil Niño Jesús de Madrid, Montserrat Graell, miembro de la misma unidad, y Ángel Villaseñor Monterroso, psicólogo y también miembro de la Unidad de Trastornos Alimentarios del Hospital Infantil Niño Jesús.

## DIFUSIÓN DE HÁBITOS DE CONDUCTA SALUDABLES

La Fundación Mutua Madrileña difunde entre sus asegurados recomendaciones y hábitos de conducta saludables para contribuir a prevenir determinadas enfermedades. Con ese propósito, establece también convenios de colaboración con diferentes organizaciones.

Colabora por ejemplo con la Fundación para la Diabetes para promover y apoyar la prevención del riesgo de desarrollar diabetes tipo 2. En el marco de esta iniciativa, la Fundación Mutua Madrileña pone a disposición de los mutualistas, a través de su web, el cuestionario Findrisk, eficaz para detectar el riesgo de padecer la enfermedad. Al responder a una serie de preguntas sobre hábitos de vida, la persona que lo cumplimenta puede conocer su predisposición a desarrollarla y actuar en consecuencia gracias a los consejos que la propia aplicación informática proporciona.

Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña apoyó en 2011 la primera fase del proyecto de telemedicina Aresa Contigo, que ofrece a los pacientes servicios únicos e innovadores orientados a la prevención y gestión de enfermedades crónicas como la diabetes. Los servicios son accesibles desde diversas plataformas (móviles, tabletas y ordenadores) que permiten a los asegurados disfrutar de un asesoramiento en salud en cualquier lugar y en todo momento. Con ello, los pacientes consiguen mayor autonomía y están conectados de forma constante con los médicos, lo que les permite prevenir problemas de salud, obtener diagnósticos o realizar los tratamientos sobre sus patologías sin necesidad de desplazamientos.





Adicionalmente, la Fundación Mutua madrileña contribuye al mantenimiento del portal divulgativo [www.infoceliaco.com](http://www.infoceliaco.com), que ofrece información actualizada en materia de celiaquía a las personas interesadas en conocer a fondo la enfermedad y sus pautas alimentarias.

## CONVENIOS CON INSTITUCIONES DE REFERENCIA

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

- **Real Academia Nacional de Medicina.** En 2004 se firmó un convenio de colaboración para la elaboración y edición del primer Diccionario Terminológico de Ciencias Médicas en español. Tras siete años de intenso trabajo, el diccionario fue presentado en septiembre de 2011.

Esta primera edición contiene 52.000 términos sobre 58 especialidades médicas y no solo está destinado a los profesionales de la medicina sino que también resultará de utilidad a otros colectivos relacionados con la actividad médica, como redactores especializados en salud o traductores, y por

supuesto a los pacientes, últimos destinatarios de la actividad médica. La cantidad, calidad y diversidad de información que contiene la obra la convierten en una publicación de referencia para los profesionales sanitarios. Por esta iniciativa la Fundación recibió uno de los Premios a las Mejores Ideas 2011, que otorga la publicación *Diario Médico*, en su categoría de Mecenazgo y Solidaridad.

- **Fundación Pro-CNIC.** Esta fundación fomenta la investigación cardiovascular en España mediante su participación en la toma de decisiones, planificación y financiación del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC). La aportación de la Fundación Mutua Madrileña, junto con el resto de las entidades que integran el Patronato de la Fundación Pro-CNIC, permite a sus investigadores desarrollar con éxito su carrera profesional en España, creando en nuestro país un entorno científico de alta calidad.

Entre los reconocimientos recibidos destaca la acreditación del CNIC como centro de excelencia Severo Ochoa. Otorgado por un panel de expertos científicos internacionales de renombre, ello permitirá al CNIC fortalecer sus capacidades de investigación y acceder a nuevas vías de financiación. Gracias al apoyo económico de las instituciones que constituyen la Fundación Pro CNIC, el CNIC avanza en

proyectos como la Polypill, una polipíldora con tres medicamentos genéricos para prevenir el infarto. Este tratamiento, más sencillo que el tradicional, se comercializará a un precio asequible en los países en vías de desarrollo. Asimismo, se potenció el Plan de Formación CNIC-Joven, que cubre desde la enseñanza secundaria hasta la formación postdoctoral de jóvenes.

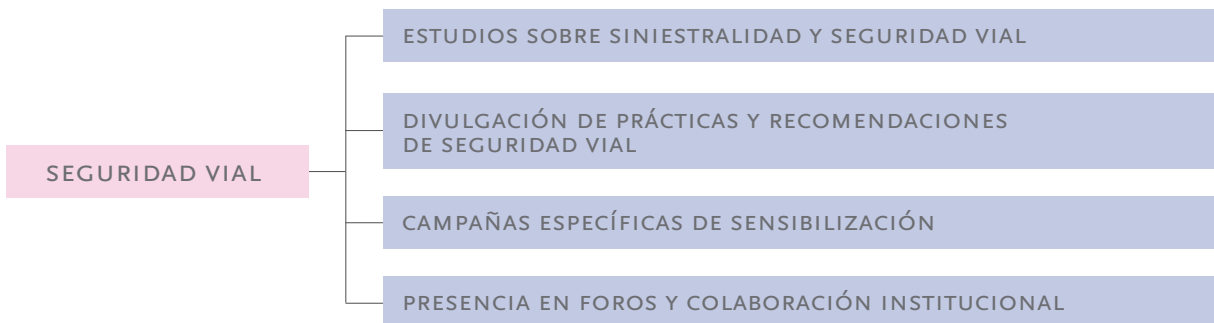
Además, cabe resaltar la participación de la Fundación Mutua Madrileña a través de Pro CNIC en la nueva Iniciativa VIVE. Realizada en colaboración con la Fundación SHE (Science, Health & Education), su objetivo es aunar esfuerzos para mejorar la salud cardiovascular de los españoles promoviendo un cambio en el estilo de vida de la población.

- **Área Sanitaria de la Comunidad Autónoma de Madrid.** La Fundación Mutua Madrileña y la Comunidad Autónoma de Madrid mantienen desde 2005 un convenio marco de colaboración en actividades de interés general para fomentar un programa de ayudas y subvenciones a proyectos encuadrados dentro del ámbito de las instituciones sanitarias de Madrid, así como para impulsar la investigación médica y clínica en la Comunidad.
- **Fundación Valenciana de Estudios Avanzados.** Colaboramos con esta entidad desde 2010 para potenciar las actividades científicas, culturales y sociales de interés común para los objetivos y fines de ambas instituciones.
- **Fundación Príncipe de Asturias.** La Fundación Mutua Madrileña colabora desde su constitución con la Fundación Príncipe de Asturias en el desarrollo de las actividades científicas y de mecenazgo que desarrolla. La Fundación Mutua Madrileña participa en la concesión del Premio Príncipe de Asturias a la Concordia, que se concede a la persona, institución, grupo de personas o de instituciones cuya labor contribuya de forma relevante al fomento de la paz, la defensa de los derechos humanos, la libertad, la solidaridad, la protección del patrimonio y, en general, al progreso de la humanidad. En su edición de 2011, el Premio a la Concordia fue otorgado a los “Héroes de Fukushima” como representantes de los valores más elevados de la condición humana.
- **Asociación Nacional del Alzheimer (AFALContigo).** Mantenemos una estrecha colaboración con la Asociación Nacional de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFALcontigo) desde el año 2010 con el fin de apoyar a los cuidadores no profesionales y familiares de enfermos de Alzheimer, fundamentalmente para mejorar su formación en la atención a los enfermos. La realización de cursos (presenciales y online) y el mantenimiento de una web informativa sobre los aspectos más importantes de la enfermedad fueron algunas de las actividades conjuntas desarrolladas en 2011.

## PROGRAMA DE ACCIÓN

### SEGURIDAD VIAL

*Los accidentes de circulación causaron el pasado año 1.500 víctimas mortales en España, con especial incidencia entre los jóvenes de 18 a 29 años. Además, miles de personas resultaron heridas de gravedad y muchas de ellas quedaron discapacitadas de por vida. Por ello, prevenir la siniestralidad vial es una responsabilidad de toda la sociedad y la Fundación Mutua Madrileña se implica plenamente en este objetivo mediante el desarrollo de diversas líneas de actuación.*



# 8.000

JÓVENES PARTICIPARON EN LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL "AGÁRRATE A LA VIDA"

# 3.000

JÓVENES PARTICIPARON EN LA INICIATIVA DE PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD VIAL QUE LA FUNDACIÓN LLEVÓ A CABO EN FACEBOOK

A partir de la realización de estudios propios sobre siniestralidad en la carretera, la Fundación Mutua Madrileña elabora recomendaciones de seguridad vial que son divulgadas por sus propios medios y a través de los medios de comunicación. También lleva a cabo campañas de sensibilización, especialmente entre los jóvenes, sobre las consecuencias de los accidentes de circulación y participa en foros y encuentros institucionales sobre seguridad vial.

La Fundación trata así de concienciar a todos los ciudadanos sobre la importancia de una conducción prudente y responsable, con el objetivo final de reducir al mínimo posible las cifras de fallecidos y heridos al volante.

## ESTUDIOS SOBRE SINIESTRALIDAD VIAL Y SEGURIDAD VIAL

El primer paso para abordar un problema es analizar cómo y por qué se produce. Por ello, la Fundación Mutua Madrileña encarga periódicamente al Área de Estudios de la aseguradora la elaboración de informes sobre siniestralidad y seguridad vial para obtener información sobre las causas y las circunstancias de los accidentes de tráfico en nuestro país. Estos estudios aportan datos sobre las conductas, las tendencias y las causas de la siniestralidad vial en España y permiten determinar los factores que más influyen en los accidentes: dónde, cómo y por qué se producen. Ese material de base es elaborado posteriormente para ofrecer consejos y recomendaciones de comportamiento al volante para evitar la siniestralidad vial.



## INFORME SOBRE LA SINIESTRALIDAD VIAL EN LAS MOTOCICLETAS

En 2011 se llevó a cabo un estudio sobre las tendencias de la siniestralidad y la gravedad de las lesiones en los accidentes en los que se ven involucradas las motocicletas. Las variables analizadas fueron la culpabilidad o no del conductor, la edad, el mes del año en que se produjo el accidente y el lugar del siniestro. Para su elaboración se tomó como base estadística la siniestralidad de la cartera de Mutua Madrileña durante el periodo 2006-2010. Una de sus principales conclusiones es que **los conductores de moto son culpables solamente del 25% de los accidentes en los que se ven implicados con otros vehículos.**

### OTRAS CONCLUSIONES RELEVANTES FUERON LAS SIGUIENTES:

- En los accidentes en los que los motoristas son culpables, las principales causas son la velocidad inadecuada y la falta de experiencia en el manejo del vehículo.
- En los accidentes no provocados por los motoristas, cabe resaltar los registrados por circulación en paralelo con otros vehículos, donde las motos no suelen ser vistas debido al llamado "ángulo muerto" del espejo retrovisor; los alcances traseros por parte de otros vehículos y la distracción de los otros conductores.
- Las motos tienen menos accidentes que los coches. Un 8% de los conductores de moto se ven implicados al menos en un accidente al año con otro vehículo, mientras que en el caso de los turismos, este porcentaje supera el 19%.
- En el 72% de los accidentes de moto se producen heridos. En los coches, es el 11,5%.
- Si bien el uso del casco está ampliamente extendido, cerca del 80% de los motoristas circulan con deficiencias en el equipamiento, como el uso de ropa o calzado inadecuado.
- Al igual que ocurre en los automóviles, los dos primeros años de conducción de motocicletas son los que registran las mayores cifras de accidentes.
- Los conductores de motos de hasta 30 años son los que registran mayores tasas de siniestralidad. Un 15% de los conductores de moto de entre 25 y 30 años se ven implicados en un accidente al año con otro vehículo.
- Los meses con mayores tasas de accidentes de moto son junio, julio, octubre y noviembre.
- Las comunidades autónomas donde se registran más accidentes de moto en proporción al parque de motocicletas existente son Galicia, Comunidad Valenciana, Cataluña, Andalucía y Baleares.

## DIVULGACIÓN DE PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD VIAL

Una vez conocidas las conclusiones de los estudios, expertos de Mutua Madrileña y de su Fundación elaboran una serie de recomendaciones de conductas al volante para prevenir la siniestralidad que son oportunamente difundidas.

La divulgación se realiza principalmente a través de la propia web de la Fundación ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)), de nuestras publicaciones periódicas, de nuestros diversos canales de comunicación con los mutualistas y de los medios de comunicación.

La investigación desarrollada en 2011 sobre la siniestralidad de las motocicletas permitió elaborar y distribuir las siguientes recomendaciones:

- Prestar especial atención al mantenimiento de la motocicleta: estado y presión de los neumáticos, estado de los amortiguadores, sistema de alumbrado, etc.
- Tomar clases específicas, ya que es importante estar completamente familiarizados con el vehículo y fomentar la capacidad de reacción ante situaciones imprevistas de la circulación para compensar la falta de estabilidad.
- No perder nunca de vista las maniobras del resto de los vehículos, ya que muchos accidentes son producto de la distracción.
- Señalar bien las maniobras para ser visto por el resto de vehículos y evitar la circulación en zig-zag.
- Circular a una velocidad adecuada.
- No escatimar en el equipamiento. La protección adecuada es clave para limitar las consecuencias del accidente.
- Llevar casco y tener en cuenta su fecha de caducidad.



## CAMPAÑAS ESPECÍFICAS DE SENSIBILIZACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

La Fundación Mutua Madrileña considera fundamental concienciar a los conductores y a la población en general sobre la importancia de mantener una actitud adecuada al volante para reducir la siniestralidad en nuestras calles y carreteras. Con ese objetivo, lleva a cabo diversas campañas e iniciativas de sensibilización.

Durante 2011, las campañas que desarrollamos prestaron una especial atención al colectivo de jóvenes, uno de los más afectados por los accidentes de tráfico, con el fin de reducir el número de siniestros en este grupo de población. También se concentraron los esfuerzos divulgativos en el público infantil para inculcar en los niños, de una manera lúdica y educativa, el respeto por la seguridad vial y facilitar que en el futuro se conviertan en conductores responsables.



### CAMPAÑA “AGÁRRATE A LA VIDA”

En colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (Aesleme), la Fundación Mutua Madrileña desarrolla desde 2010 una campaña de prevención de accidentes entre los jóvenes bajo el lema «Agárrate a la vida». Esta campaña viene motivada por las elevadas cifras de siniestralidad vial en los conductores de entre 18 y 25 años, ya que un 15% de los jóvenes producen al menos un accidente al año, según los estudios de nuestra fundación.

«Agárrate a la vida» se desarrolla en centros universitarios españoles y se dirige al colectivo juvenil para concienciarlo sobre la importancia de la seguridad vial.

El núcleo de la campaña son conferencias de gran impacto en las que se explica a los jóvenes cómo mantener una actitud responsable al volante para evitar accidentes de circulación. En ellas participa un profesional sanitario especializado en emergencias (061, Samur, helicópteros, etc.) o atención hospitalaria y una persona parapléjica o tetrapléjica a causa de un accidente de circulación, y que a su vez es técnico de seguridad vial.

En estas charlas, que se celebran en horario lectivo, se explica a los jóvenes, con el apoyo de material audiovisual y de otros formatos divulgativos, cómo prevenir los accidentes, sus causas y las consecuencias de las actitudes imprudentes al volante como el consumo de alcohol y drogas, el uso del teléfono móvil, el exceso de velocidad, la fatiga o fumar. También se abordan las normas de actuación en caso de accidente, que están basadas en el sistema PAS (Proteger-Avisar-Socorrer) y las consecuencias que se derivan de los siniestros graves, como las lesiones o los problemas físicos, psíquicos, familiares y sociales.

Durante la exposición se inicia un debate entre los alumnos en el que se ponen en evidencia las consecuencias y el impacto de los accidentes a través de ejemplos prácticos. Por ejemplo, se desafía a un grupo de voluntarios para que intenten doblar un volante y, posteriormente, se enseña un volante seriamente deformado como resultado de un accidente; o se muestra un casco roto tras un brutal impacto y se le pide a algún universitario que intente hacer lo mismo golpeando un casco nuevo. Asimismo, se entrega a los jóvenes diverso material divulgativo.

A lo largo de 2011, y en el marco de este programa auspiciado y financiado por nuestra fundación, se impartieron 165 conferencias a cerca de 8.000 universitarios españoles de centros públicos y privados de Madrid, Salamanca, Córdoba, Sevilla, Zaragoza, Huelva, Santander y Oviedo.

Esta campaña se extendió también a los mutualistas y empleados, así como a sus hijos, a quienes se les ofrecieron charlas gratuitas en el auditorio de Mutua Madrileña.

En paralelo, la Fundación difundió a través de los medios de comunicación y de sus propios canales las principales recomendaciones de conducción para los jóvenes, derivadas de las conclusiones del *Estudio de siniestralidad vial en el colectivo juvenil y sus consecuencias*.

## CAMPAÑA “TE PUEDE PASAR”

La Fundación Mutua Madrileña también apoyó a Aesleme en la celebración de 400 charlas a niños y adolescentes sobre prevención de la siniestralidad que se llevaron a cabo en 2011 en centros educativos de enseñanza primaria y secundaria de la Comunidad de Madrid bajo el lema «Te puede pasar».

Las conferencias, de dos horas de duración, son impartidas por un equipo de profesionales formado por un médico o enfermero y una persona con una lesión medular producida por un accidente. Para llegar mejor al público infantil, las presentaciones se realizan de forma amena y atractiva, con vídeos ilustrativos, y se adaptan a las distintas edades de los asistentes.

En las charlas se abordan las causas que producen los accidentes y las formas de evitarlos, cuáles son sus consecuencias y cómo actuar en caso de siniestro para no agravar las lesiones existentes. Posteriormente tiene lugar un coloquio en el que los niños aclaran dudas o piden más información.

## TALLERES “DIME CÓMO TE MUEVES Y TE DIRÉ DÓNDE ERES” Y “DE LA RUEDA AL INFINITO”

Con el objetivo de concienciar a los niños sobre la importancia de la seguridad vial y de conseguir que se conviertan en adultos prudentes al volante, la Fundación Mutua Madrileña colaboró con la Fundación Carlos de Amberes en la organización de talleres estivales de teatro y arte, dirigidos a niños de entre 5 y 13 años. La educación en seguridad vial, los medios de transporte, su historia, su utilidad y su futuro fueron los ejes de los talleres, en los que participaron cerca de 140 hijos de mutualistas.



Los talleres se realizaron con periodicidad semanal, con dos temáticas de fondo distintas que se fueron alternando: «Dime cómo te mueves y te diré de dónde eres», enfocado a los medios de transporte de diferentes ciudades del mundo, y «De la rueda al infinito», sobre el pasado y el futuro de los medios de transporte. Los talleres estuvieron divididos en dos grupos, uno para niños de 5 a 8 años y otro para las edades comprendidas entre 9 y 13 años. En las clases de teatro, de dos horas al día, los participantes inventaron historias y personajes. Las sesiones de artes plásticas, también de dos horas al día, se dedicaron a la elaboración de disfraces y escenografías. El objetivo final era preparar la obra de teatro que debían representar ante familiares y amigos.



Los talleres incluyeron, además, una visita a un museo o una institución similar, como el Museo Centro de Arte Reina Sofía o el Museo de la Ciudad, así como una actividad extraordinaria (cuentacuentos o teatro de marionetas).



#### ACCIONES EN REDES SOCIALES

Además de las campañas anteriores, y considerando el gran uso que los conductores más jóvenes hacen de los canales de comunicación online, y especialmente de las redes sociales, la Fundación Mutua Madrileña impulsó durante 2011 diversas actividades en estos ámbitos para promover la conducción responsable. Es el caso de la campaña desarrollada en Facebook, en la que se fomenta el diálogo para buscar las mejores ideas que eviten que los jóvenes conduzcan bajo los efectos del alcohol. La página se denominó *5 cosas que nunca harías borracho* y se ilustró con vídeos virales en los que se empleaba un lenguaje propio del colectivo juvenil. Cerca de 3.000 jóvenes participaron en un concurso que organizó la Fundación como parte de la campaña.



## PRESENCIA EN FOROS SOBRE SEGURIDAD VIAL Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

La Fundación Mutua Madrileña es una entidad con un reconocido papel en materia de seguridad vial y es frecuente su presencia en instituciones y foros de debate sobre este tema.

### CARTA EUROPEA DE LA SEGURIDAD VIAL

Desde 2010 Mutua Madrileña es signataria de la Carta Europea de Seguridad Vial, una plataforma de acción integrada por unas 1.700 organizaciones europeas –empresas, asociaciones, centros de investigación y organismos públicos– que se han comprometido a realizar acciones concretas y compartir sus buenas prácticas en seguridad vial con el objetivo de reducir el número de víctimas mortales.

Mutua Madrileña, como signataria de la Carta, mantiene su compromiso de continuar realizando estudios sobre siniestralidad a través de su Fundación para profundizar en el conocimiento de los factores determinantes de los accidentes. Un ejemplo de ello fue el informe sobre la siniestralidad en las motocicletas.

### ACUERDO CON LA FUNDACIÓN PARA LA MAGISTRATURA

En el marco de la política de Mutua Madrileña de participar en proyectos destinados a la formación en el ámbito de los seguros, nuestra empresa colabora desde 2008 con la Fundación para la Magistratura en la búsqueda de fórmulas que permitan reducir los litigios y agilizar las indemnizaciones por accidentes de tráfico

En esta línea, en 2011 tuvo lugar una jornada orientada al estudio de la problemática jurídica de los accidentes de circulación. Algunos de los temas tratados en estas jornadas fueron las lesiones de difícil objetivación en el seguro de responsabilidad civil de automóviles, la oferta motivada de indemnización en el seguro obligatorio o el régimen de interés de demora en la Ley de Contrato de Seguro y en especial en el ámbito del automóvil.

### JORNADAS Y ENCUENTROS DE SEGURIDAD VIAL

La Fundación Mutua Madrileña lleva a cabo diversas jornadas y encuentros cuyo objetivo es analizar las posibles estrategias de mejora de la seguridad vial en nuestro país.

En estas jornadas participan representantes de diferentes organizaciones e instituciones de los distintos sectores implicados en la mejora de la siniestralidad vial.

Durante 2011 se llevó a cabo la jornada desarrollada bajo el título «Nuevos pasos y nuevas ideas para mejorar la seguridad vial en España», organizada junto a la agencia de noticias Servimedia con el objetivo de promover el debate público sobre la seguridad vial y las consecuencias derivadas de los accidentes. En esta jornada se contó con la participación de reconocidas personalidades en el ámbito de la seguridad vial y representantes de los grupos parlamentarios que son miembros de la Comisión no permanente de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados.

## PROGRAMA DE ACCIÓN

### ACCIÓN SOCIAL

*Como entidad firmemente comprometida con la sociedad a la que pertenece, Mutua Madrileña, a través de su fundación, contribuye a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos, empezando por sus propios mutualistas, a través del desarrollo de numerosos proyectos de tipo social.*

# 170

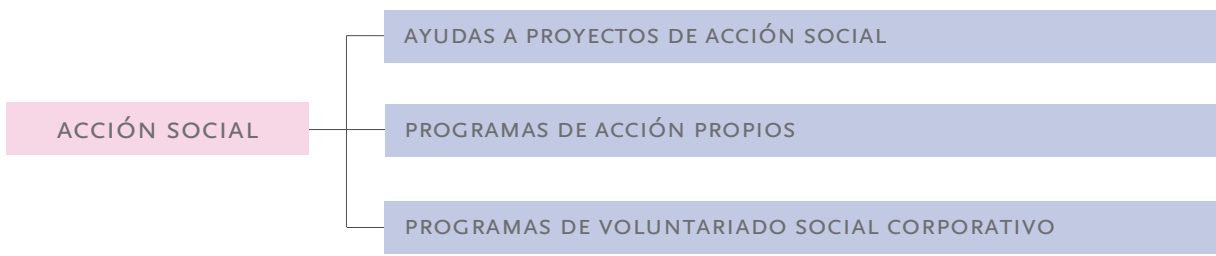
EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA HAN PARTICIPADO EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO EN 2011


# 20

ONG HAN RECIBIDO AYUDAS DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA PARA LLEVAR A CABO SUS PROGRAMAS SOCIALES

Estas iniciativas se ponen en práctica a través de programas de acción propios, ayudas a proyectos de diversas ONG y a través de un programa de voluntariado social corporativo en el que colaboran los empleados de Mutua Madrileña.

Tanto los mutualistas como los empleados de Mutua Madrileña participan activamente en muchos de estos proyectos sociales como beneficiarios de algunas de las actividades que se llevan a cabo, colaborando desinteresadamente en su desarrollo o participando en la elección de las organizaciones a las que se apoya.





*Las distintas ayudas de la  
Fundación han beneficiado  
directamente a más de  
15.000 personas  
e indirectamente a cerca  
de 165.000*

## AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña impulsa directamente diversas iniciativas sociales, tanto mediante programas propios, como a través de la colaboración con numerosas ONG en algunos de los proyectos que éstas llevan a cabo.

Las aportaciones económicas de la Fundación se destinan siempre a la realización de acciones específicas y no financian de forma general el soporte de la organización de la ONG seleccionada. Así, la entidad se asegura de que la ayuda llega directamente a sus destinatarios.

En este sentido, es importante destacar que la Fundación Mutua Madrileña forma parte del Patronato de la Fundación Lealtad, una institución pionera en España cuya misión es garantizar la transparencia y las buenas prácticas de las ONG de nuestro país. De esta forma, se fomenta la confianza de la sociedad española en estas organizaciones, con el fin de lograr un incremento de las donaciones o de otras fórmulas de colaboración. Esta fundación analiza las ONG que voluntariamente se someten a su estudio y elabora informes sobre su funcionamiento. La información que obtiene, que es independiente, objetiva y homogénea, se ofrece a particulares y empresas para ayudarles a decidir con qué ONG colaborar.

La Fundación Mutua Madrileña ostenta la vicepresidencia del Patronato de la Fundación Lealtad, en la persona de su Presidente, Ignacio Garralda.

A continuación se explican las principales líneas de actuación de los proyectos en colaboración con ONG que desarrolla la Fundación Mutua Madrileña.

## AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

### DONACIÓN DE LOS CICLOS DE CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN

Dentro de su programa cultural, la Fundación Mutua Madrileña organiza ciclos de conciertos para los mutualistas y sus familias a un precio simbólico de entre tres y cuatro euros. Esta iniciativa no sólo proporciona un acceso fácil al mundo de la música a los mutualistas y sus familias, sino que además permite recaudar fondos con el fin de destinarlos a proyectos de acción social.

A través de la votación en la web de la Fundación, los mutualistas eligen a los principales destinatarios de la recaudación de estos conciertos. Se trata de asociaciones y ONG que llevan a cabo labores de ayuda a grupos socialmente desfavorecidos. Normalmente, se escogen dos organizaciones dedicadas al colectivo infantil y otras dos cuyos beneficiarios son adultos.

Las entidades elegidas por nuestros mutualistas como destinatarias de la recaudación íntegra de los ciclos de conciertos celebrados por la Fundación en 2011 fueron:

- **Amref Flying Doctors.** Esta organización, de origen y gestión africana, centra su actividad en la promoción de la salud en África, empleando la formación y la educación como elementos clave para el desarrollo. Nuestro apoyo se concretó en la mejora del acceso al agua y la prevención de enfermedades de los refugiados somalíes desplazados a Etiopía y a Kenia.
- **Fundación Rais (Red de Apoyo a la Integración Socio-laboral).** Esta entidad lleva a cabo programas de integración social para personas en situación o riesgo de exclusión (personas sin hogar), con el fin de promover su autonomía personal y su socialización. Nuestra aportación se destinó al mantenimiento de los programas de atención a personas convalecientes y de apoyo a la reinserción que llevan a cabo en su residencia Carmen Sacristán de Madrid.
- **Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de San Sebastián de los Reyes (Apadis).** Se dedica a abordar las necesidades educativas, de ocio, formación laboral, etc. de las personas con discapacidad intelectual. Una de sus principales líneas de actividad es la atención temprana de niños hasta los 6 años. Nuestra ayuda se concretó en la adquisición de material de evaluación psicológica y de estimulación, así como de pruebas para medir el nivel de desarrollo de los niños.



- **Fundación Síndrome de Down Madrid.** Su misión es promover, desarrollar y potenciar actividades encaminadas a la plena integración familiar, escolar, laboral y social de las personas con Síndrome de Down y discapacidad intelectual. Nuestra aportación se destinó a la puesta en marcha de “La Escuelita” de la Fundación, un centro de educación infantil de inclusión que ofrecerá atención especializada a niños con discapacidad intelectual.



#### CONCIERTO DE NAVIDAD

Por segundo año consecutivo, la Fundación Mutua Madrileña organizó su Concierto de Navidad, interpretado por el Orfeón Donostiarra y la Orquesta de Cámara Andrés Segovia, en el Auditorio Nacional de Madrid.

La recaudación total del concierto se destinó a fines solidarios. Cáritas Madrid fue la entidad beneficiaria de esta ayuda económica de la Fundación, que se destinó al desarrollo de sus programas de apoyo a menores y familiares en situación de necesidad en Madrid.

#### EVENTO DE MAGIA SOLIDARIA

Los niños ocupan un lugar muy especial entre los colectivos a los que la Fundación Mutua Madrileña ofrece su apoyo. Por ello, una Navidad más, la Fundación organizó el evento de magia solidaria en colaboración con la Fundación Abracadabra.

Más de 1.000 mutualistas y sus hijos tuvieron la oportunidad de disfrutar de un espectáculo solidario de magia que se ofrece a cambio de que cada niño asistente aporte un juguete educativo, un libro infantil o material deportivo nuevo para ser distribuido entre las escuelas de apoyo familiar de Cáritas. El lema de esta iniciativa es «Soy de la Mutua y quiero ayudar».

La Fundación Abracadabra también desarrolla con el patrocinio de la Fundación, y a lo largo de todo el año, espectáculos de magia en varios hospitales infantiles españoles para contribuir a mejorar la estancia de los más pequeños en los centros sanitarios.

#### SUBASTA SOLIDARIA ENTRE EMPLEADOS

Los empleados de Mutua Madrileña y del resto de sociedades del grupo participan todos los años por Navidad en una subasta solidaria que se realiza a través de la intranet corporativa. Los productos que se subastan son los regalos navideños de empresa recibidos por los trabajadores y que se donan a la Fundación.

El importe recaudado se destina a proyectos de ayuda social que son elegidos por los propios empleados. En 2011 se recaudaron cerca de 14.000 euros que la plantilla de Mutua eligió destinar a la ONG Médicos del Mundo, para sus programas de apoyo a la educación y la salud en Guatemala.



#### AYUDAS EN EL MARCO DE LOS PREMIOS SOLIDARIOS DEL SEGURO

El Instituto de Estudios Superiores Financieros y de Seguros (Inese) organiza anualmente los Premios Solidarios del Seguro, que reúnen al conjunto del sector asegurador español.

Los empleados de Mutua Madrileña eligen la entidad beneficiaria de la ayuda que la Fundación concede en el marco de estos premios. La ONG seleccionada en 2011 fue la Fundación Theodora, una organización cuya misión es alegrar la estancia de los niños hospitalizados a través de las visitas de los llamados Doctores Sonrisa. Nuestro premio solidario fue destinado a sufragar visitas individuales de los Doctores Sonrisa a 350 niños españoles.

#### APOYO A JÓVENES PARA SU INTEGRACIÓN LABORAL

La Fundación Mutua Madrileña llegó a un acuerdo en 2011 con la Asociación de Talleres de Madrid (Asetra) y la Fundación Exit para intentar reducir el fracaso escolar y dar salida laboral a jóvenes con dificultades.

Este acuerdo tuvo como fruto el Proyecto Jóvenes Profesionales, que procura formación práctica en talleres de automóviles a chicos y chicas que estén cursando el primer grado de Formación Profesional y se comprometan a continuar estudiando el siguiente nivel formativo. De este modo, se les ofrece una experiencia preprofesional becada que mejora su capacitación técnica y su motivación para completar su formación.

Mutua Madrileña, además de financiar las becas a través de su Fundación, apoya el desarrollo del proyecto con la colaboración de varios de sus trabajadores, que participan como voluntarios.

#### OTRAS INICIATIVAS

Mutua Madrileña y su fundación aprovechan todas las oportunidades posibles para ofrecer ayuda a los colectivos sociales más necesitados. Algunas de ellas se describen a continuación.

#### SORTEO DE UNA RAQUETA FIRMADA POR FEDERER PARA EL CENTRO ARRUPE

Durante la celebración de la décima edición del torneo internacional Mutua Madrid Open de Tenis, en el que participan las principales figuras del tenis internacional y nacional, Mutua Madrileña organizó el sorteo de una raqueta firmada por el conocido tenista suizo Roger Federer para recaudar dinero con fines solidarios. Los ingresos logrados por la venta de papeletas de un euro ascendieron a 4.600 euros que se destinaron al Centro Arrupe para discapacitados en Battambang (Camboya). Este establecimiento está gestionado por la ONG Sauce, creada por Monseñor Kike Figaredo, y atiende principalmente a víctimas de minas antipersonas y afectados de poliomielitis. El dinero se empleó en comprar 35 sillas de ruedas y 13 triciclos para adultos y niños atendidos por esta ONG.

#### RECOGIDA DE JUGUETES PARA LA ASOCIACIÓN NUEVO FUTURO

Los empleados del Grupo Mutua Madrileña participan cada año en la recogida de juguetes para los niños que se encuentran en los hogares de acogida de la ONG Nuevo Futuro.

Durante varias semanas previas a las fiestas de Navidad, el personal de la empresa aporta todo tipo de juguetes (bicicletas, balones, muñecas, juegos educativos...) para hacer sonreír a estos niños durante todo el año.

#### APOYO A MANOS UNIDAS CONTRA LA CRISIS ALIMENTARIA EN EL CUERNO DE ÁFRICA

La Fundación Mutua Madrileña organizó el sorteo de una de las camisetas que Fernando Alonso llevó durante 2005, año en que ganó su primer Campeonato del Mundo de Fórmula 1 con el equipo Renault, para apoyar a la ONG Manos Unidas en su campaña de conseguir fondos para contribuir a paliar la crisis alimentaria padecida en el cuerno de África (Somalia, Kenia, Etiopía, Uganda, etc.), junto a la cantidad recaudada, la Fundación hizo una aportación adicional para colaborar en las acciones de Manos Unidas y sus colaboradores en esa parte del mundo.

#### DONACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS A ONG

Durante 2011, la Dirección de Organización de Mutua Madrileña centralizó la donación de los equipos informáticos que se van renovando en la compañía para su aprovechamiento por parte de ONG y fundaciones.

## PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL PROPIOS

Además de las iniciativas sociales realizadas por la Fundación Mutua Madrileña en colaboración con diversas ONG, la entidad impulsa otras actividades solidarias propias que benefician tanto a los mutualistas como a colectivos socialmente frágiles.

### BECAS PARA LA AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS EN EL EXTRANJERO DE HIJOS DE MUTUALISTAS

En el marco de la estrategia de Mutua Madrileña de revertir parte de sus beneficios hacia sus mutualistas y, fundamentalmente, premiar su confianza y fidelidad, la Fundación Mutua Madrileña concede cada año 40 becas de estudios de postgrado en el extranjero para hijos de mutualistas con, al menos, 20 años de antigüedad. Las becas, que se otorgan exclusivamente en función de los méritos académicos, están dotadas con 12.000 euros anuales, con una duración de entre uno y dos años.

El importe de las becas concedidas a hijos de mutualistas ascendió a 650.000 euros en 2011. Desde su primera convocatoria hace seis años se han destinado a este concepto más de cuatro millones de euros.

Por otra parte, la Fundación patrocina también las becas que la organización Juventudes Musicales de Madrid concede a los hijos de mutualistas.

### APOYO A LOS FAMILIARES Y CUIDADORES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER

Los enfermos de Alzheimer y sus familiares y cuidadores constituyen uno de los colectivos que la Fundación apoya a través de diversas iniciativas que pretenden mejorar la asistencia y la atención domiciliaria de estos enfermos.

Con ese propósito, en el auditorio de la sede corporativa de Mutua Madrileña se impartió en 2011 un nuevo curso para cuidadores y mutualistas con familiares enfermos de Alzheimer sobre las técnicas de nutrición, prevención de escaras y comunicación con los afectados, entre otros temas de vital interés. El curso se llevó a cabo en colaboración con la Asociación Nacional de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFAL Contigo).

En la línea, y también con el apoyo de AFAL, la primera web española para cuidadores no profesionales de enfermos de Alzheimer, que se creó en 2010, ofreció un nuevo y mejorado curso online exclusivo para los mutualistas y asociados de AFAL con el fin de aportar formación y apoyo a los cuidadores que no pueden separarse del enfermo.



## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO SOCIAL CORPORATIVO

Bajo el lema *Cuenta con nosotros, juntos hacemos más*, Mutua Madrileña y su Fundación pusieron en marcha en 2011 un programa de voluntariado social corporativo, dirigido a ofrecer una ayuda desinteresada a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

Gracias a este programa, los empleados de la compañía pueden proponer y participar en iniciativas solidarias con la colaboración de otros compañeros y de la Fundación. Los proyectos propuestos por los empleados, que pueden ser tanto de voluntariado con ONG como iniciativas personales solidarias, tienen que contar con la adhesión de un número determinado de compañeros para lograr el apoyo económico de la entidad. Además, según la actividad planteada, pueden participar también familiares y amigos del empleado.

A continuación exponemos las actividades de los proyectos del programa de voluntariado social corporativo llevados a cabo por Mutua Madrileña y su Fundación en 2011:

## CURSOS DE INFORMÁTICA A MUJERES INMIGRANTES

Los empleados de Mutua Madrileña colaboran como profesores de informática con el Centro Pueblos Unidos, que presta distintos servicios sociales a personas de origen inmigrante en el barrio de la Ventilla de Madrid. En 2011, y a propuesta de una empleada, se llevaron a cabo dos cursos de dos meses de duración cada uno, que fueron impartidos los sábados por la mañana y que continúa desarrollándose durante el presente año.

Las alumnas del curso son mujeres, de entre 25 y 60 años procedentes de distintos barrios madrileños, que aprenden el manejo básico del ordenador para ampliar su formación profesional, integrarse mejor en el ámbito laboral y mejorar las posibilidades de comunicación con sus familiares residentes en sus países de origen a través de Internet.

Además del trabajo de los voluntarios, la Fundación Mutua Madrileña realizó en cada edición del curso una aportación económica a Pueblos Unidos destinada a su proyecto de acogida de población inmigrante del África subsahariana.



### PROGRAMA CONOCE TUS LEYES

Las personas inmigrantes de la Comunidad de Madrid fueron también las beneficiarias del programa Conoce tus leyes, en el que en 2011 participaron diversos empleados del área jurídica de Mutua Madrileña. Los alumnos, de distintas nacionalidades, aprendieron las nociones básicas del ordenamiento jurídico y legal español.

### RETO SOLIDARIO EN LA MARATÓN DE MADRID

Dos empleados de Mutua Madrileña propusieron a sus compañeros correr la Maratón de Madrid con el fin de recaudar fondos para la Fundación Caíco, que trabaja con niños enfermos de cáncer ingresados en el Hospital Niño Jesús de Madrid, así como para la Fundación Menudos Corazones, que colabora con niños que padecen enfermedades de corazón.

Los empleados lanzaron este reto en el marco del programa de voluntariado corporativo de Mutua Madrileña y la Fundación se comprometió a realizar una aportación económica a estas dos ONG por cada trabajador que corriera en la Maratón al menos durante un determinado número de kilómetros. El desafío fue aceptado por 60 empleados de Mutua Madrileña.

La Fundación Caíco destinó el dinero recibido a su programa de musicoterapia para mejorar la estancia de los niños con cáncer hospitalizados en el Hospital Niño Jesús, mientras que la Fundación Menudos Corazones lo empleó en adquirir material educativo y de juego para desarrollar su programa de acompañamiento y actividades con los niños ingresados en centros hospitalarios por cardiopatías.



### APOYO A NIÑOS BIELORRUSOS AFECTADOS POR CHERNÓBIL

Dos empleadas del Grupo Mutua Madrileña en Sevilla, junto con sus compañeros de la delegación, organizaron una actividad de ocio con un grupo de niños bielorrusos con problemas de salud que varias familias, entre ellas las de estas empleadas, tienen en acogida durante los veranos.

Estos niños proceden de la zona contaminada por la catástrofe nuclear de Chernóbil (Ucrania) y muchos de ellos tienen problemas de tiroides. Gracias a estas estancias, organizadas por la Hermandad del Baratillo de Sevilla, los niños mejoran su esperanza de vida, ya que según la Organización Mundial de la Salud, por cada mes que pasan fuera de la zona contaminada alargan su vida entre un año y medio y dos años.

Los empleados ejercieron de monitores de la excursión y la Fundación Mutua Madrileña realizó una aportación económica para financiar la actividad y también para colaborar con el programa sanitario de acogida de niños bielorrusos que lleva a cabo esta hermandad sevillana.



### ACTIVIDADES CON NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La iniciativa de una empleada, la colaboración de un grupo de voluntarios de Mutua Madrileña y el apoyo económico de la Fundación permitieron la organización de una jornada de ocio en la ciudad infantil Micrópolis, de San Sebastián de los Reyes (Madrid), para niños con discapacidad intelectual de la ONG Pitote, dedicada a ofrecer actividades lúdicas y educativas a este colectivo.

El grupo de niños y chicos que se beneficiaron de esta actividad, cuyas edades oscilaban entre los 6 y los 16 años, pudieron aprender cómo desenvolverse en una ciudad y desarrollaron juegos y actividades educativas adaptadas a sus condiciones intelectuales.

### ACTIVIDADES DE OCIO CON NIÑOS CUYAS MADRES ESTÁN EN PRISIÓN

Una veintena de voluntarios de Mutua Madrileña, a iniciativa de una empleada de la compañía, organizaron diversas actividades con 23 niños de entre uno y tres años de edad que conviven con sus madres en el centro penitenciario de Aranjuez y en la Unidad de Madres Jaime Garralda de Madrid, una infraestructura penitenciaria concebida para conciliar el cumplimiento de la condena de la madre con las mejores posibilidades de desarrollo de los menores.

Los niños realizaron una excursión a una granja-escuela, lo que les permitió estar en contacto con la naturaleza, ver a los animales y jugar con ellos, entre otras actividades. La excursión formó parte del programa Kostka de la Fundación Padre Garralda-Horizontes Abiertos, que trabaja para integrar socialmente a colectivos desfavorecidos y facilitar su acceso a una vida normal.

Este mismo grupo de niños, y también con la colaboración de la Fundación Mutua Madrileña y la Fundación Padre Garralda, llevaron a cabo otra salida para asistir a una obra de teatro infantil durante la cual los niños pudieron disfrutar de nuevas experiencias fuera del entorno penitenciario.

Ambas actividades fueron posibles gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros empleados voluntarios, quienes estuvieron al cuidado de los niños, y a la aportación económica de la Fundación Mutua Madrileña.



### CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE CON JÓVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Un grupo de jóvenes con discapacidad intelectual de la Fundación Apascovi, junto con más de 20 voluntarios de Mutua Madrileña y sus familias, llevaron a cabo una actividad de replantado de flores y plantas en el vivero que la organización tiene en Colmenarejo (Madrid) para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente.

La Fundación Apascovi, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias, recibió una aportación económica de la Fundación Mutua Madrileña destinada a adquirir material de trabajo para la estimulación sensorial de bebés y niños con discapacidad intelectual.

### JORNADA CON MUJERES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Este proyecto de voluntariado surgió por iniciativa de la Fundación Magdalena, dedicada a la integración de mujeres con discapacidad intelectual, que solicitó la colaboración de la Fundación Mutua Madrileña.

La actividad consistió en una visita al Museo de Ciencias Naturales de Madrid que incluía un taller de manualidades. Un grupo de voluntarios de Mutua Madrileña acompañó a las mujeres para apoyarlas y guiarlas durante la visita. La Fundación Mutua Madrileña realizó la aportación económica necesaria para desarrollar la actividad.



***“Mutua está muy implicada en nuestros programas de atención a menores en riesgo de exclusión”***

JAVIER HERNANDO, COORDINADOR GENERAL DE CÁRITAS MADRID

## ACCIÓN SOCIAL

### ENTIDADES Y PROYECTO APOYADOS DURANTE 2011

AFAL CONTIGO	CURSOS DE FORMACIÓN A CUIDADORES NO PROFESIONALES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER
AMREF FLYING DOCTORS	PROGRAMA DE AYUDA A LOS REFUGIADOS SOMALÍES MEDIANTE LA MEJORA DE SU ACCESO AL AGUA Y LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES
FUNDACIÓN RAIS (RED DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL)	PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CONVALECIENTES Y DE APOYO A LA REINSECCIÓN DEL CENTRO "CARMEN SACRISTÁN" DE MADRID
ASOCIACIÓN DE PADRES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (APADIS)	ADQUISICIÓN DE MATERIAL DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICO Y MATERIAL DE ESTIMULACIÓN, ASÍ COMO DE PRUEBAS PARA MEDIR EL NIVEL DE DESARROLLO DE LOS NIÑOS
FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN MADRID	PUESTA EN MARCHA DE "LA ESCUELITA DE LA FUNDACIÓN", UNA ESCUELA DE EDUCACIÓN INFANTIL DE INCLUSIÓN, CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA A NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
CÁRITAS MADRID	PROGRAMAS DE APOYO A MENORES Y FAMILIARES EN SITUACIÓN DE NECESIDAD
FUNDACIÓN ABRACADABRA	DESARROLLO DE ESPECTÁCULO DE MAGIA EN DIVERSOS HOSPITALES INFANTILES DE VARIAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS
FUNDACIÓN THEODORA	PROGRAMA DE VISITAS DE DOCTORES SONRISA A 350 NIÑOS HOSPITALIZADOS
FUNDACIÓN EXIT	PROYECTO JÓVENES PROFESIONALES
S.A.U.C.E.	ADQUISICIÓN DE 35 SILLAS DE RUEDAS Y 13 TRICICLOS PARA EL CENTRO ARRUPE PARA DISCAPACITADOS EN BATTAMBANG (CAMBOYA)
MÉDICOS DEL MUNDO	PROGRAMA DE APOYO A LA EDUCACIÓN Y LA SALUD EN LA ADOLESCENCIA Y LA JUVENTUD, EN GUATEMALA
MANOS UNIDAS	PROGRAMA DE AYUDA PARA LA CRISIS ALIMENTARIA DEL CUERNO DE ÁFRICA
CENTRO PUEBLOS UNIDOS	PROYECTO DE ACOGIDA DE POBLACIÓN INMIGRANTE DEL ÁFRICA SUBSAHARIANA
FUNDACIÓN CAÍCO	PROGRAMA DE MUSICOTERAPIA EN EL HOSPITAL NIÑO JESÚS DE MADRID
FUNDACIÓN MENUDOS CORAZONES	ADQUISICIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO Y DE JUEGO PARA SU PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO EN HOSPITALES
HERMANDAD DEL "BARATILLO" DE SEVILLA	PROGRAMA DE ACOGIDA EN ESPAÑA A NIÑOS BIELORRUSOS POR MOTIVOS DE SALUD
ONG PITOTE	PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE OCIO
FUNDACIÓN PADRE GARRALDA	PROGRAMA "KOSTKA"
FUNDACIÓN MAGDALENA	PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE OCIO
APASCOVI	ADQUISICIÓN DE MATERIAL DE TRABAJO PARA LA ESTIMULACIÓN DE BEBÉS Y NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL



## Compromiso con los proveedores

*La cadena de valor que garantiza la excelencia en el servicio para nuestros mutualistas, asegurados y clientes, comienza en nuestros proveedores. Por eso, asumimos con ellos un compromiso basado en el diálogo y la transparencia, a la vez que esperamos que compartan, respeten y se adhieran a nuestra cultura y valores empresariales en materia de responsabilidad social.*

---

**1.081**

PROVEEDORES PARA LA COMPRA  
Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**85%**

DE PROVEEDORES LOCALES

Para Mutua Madrileña mantener unas relaciones con sus proveedores que partan de la confianza, la aportación de valor y la innovación es un factor clave en su gestión. Así, la colaboración con nuestros proveedores está basada en:

- El establecimiento de acuerdos que permitan mantener unas relaciones contractuales duraderas y de mutuo beneficio.
- El impulso de principios de ética y responsabilidad social corporativa acordes con los de Mutua Madrileña.
- El desarrollo de nuevas metodologías y procesos que, apoyados en la tecnología, permitan optimizar el gasto y la inversión realizada.
- La evaluación continua de resultados.

### NUESTRO APOYO A PROVEEDORES

En 2011 Mutua Madrileña trabajó con 1.081 proveedores para la compra y contratación de bienes y servicios. De ellos, aproximadamente el 85% son proveedores locales y más de un tercio (un 36%) son pequeñas y medianas empresas entre las que se encuentran numerosos emprendedores. El 64% restante agrupa tanto a autónomos como a empresas de diversos tamaños y estructuras.

Por otra parte se encuentran los más de 25.000 talleres con los que trabajamos en España, de los cuales más de 4.700 son concertados.



Todas estas cifras tienen especial relevancia ya que el entorno de crisis en el que nos encontramos requiere del compromiso responsable de compañías que, como Mutua Madrileña, contribuyan a mantener el tejido empresarial de nuestro país mediante el apoyo a emprendedores y a empresas locales.

Adicionalmente, nuestra responsabilidad con los proveedores se refleja en otros aspectos como por ejemplo nuestro compromiso con el pronto pago, que se sitúa en una media de 30 días, plazo que se reduce a las 48 horas en el caso de los talleres concertados, gracias a nuestro servicio de autofacturación.

#### PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

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

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

Por su parte, la relación con agencias de publicidad y otros proveedores relacionados con el ámbito del marketing se gestiona desde la propia Dirección Comercial, en coordinación con la unidad de Compras Corporativas que da soporte en los procesos de negociación.

La unidad de Compras Corporativas incrementó su presencia en las diferentes tipologías de contratación de bienes y servicios, gestionando un volumen de compras superior a 25 millones de euros durante 2011.



## PROVEEDORES DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD OPERATIVA

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

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

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Durante 2011 se definió un nuevo proceso formal de homologación de proveedores, ya sean actuales o futuros, con el objetivo de:

- Promover entre nuestros proveedores comportamientos éticos y alineados con nuestra política de responsabilidad social corporativa.
- Reducir los riesgos financieros, operativos y legales.
- Garantizar los máximos niveles de servicio.
- Optimizar el coste de los servicios o materiales que se contratan.

Los criterios definidos en el proceso de homologación de proveedores son los siguientes:

- Criterios de responsabilidad social corporativa: Mutua Madrileña tiene el objetivo de que sus proveedores, en calidad de socios comerciales, compartan, respeten y se adhieran a su cultura y valores empresariales en materia de responsabilidad social. Por ello, todos los proveedores que estén dentro del proceso de homologación deben adherirse al cumplimiento de los principios éticos y de responsabilidad social corporativa de Mutua Madrileña, debiendo entregar asimismo la documentación relacionada con las medidas que tenga implantadas en este ámbito.
- Criterios legales: con carácter de obligatoriedad, los proveedores tienen que acreditar que cumplen con todos los requisitos legales necesarios.
- Criterios económicos: cualquier proveedor que se encuentre dentro del proceso de homologación tiene que acreditar su solvencia económica.
- Criterios técnicos: se solicita a los proveedores la acreditación de las capacidades específicas para la entrega de bienes o prestación de servicios que se van a contratar, incluyendo información de los últimos ejercicios, así como casos de éxito y credenciales de sus clientes más importantes.

Atendiendo al cumplimiento de todos los criterios establecidos en el proceso de homologación de proveedores y los indicadores de los niveles de servicio que éstos prestan, se realiza una clasificación en el Panel de Proveedores de Mutua Madrileña, lo cual permite analizar y realizar un seguimiento de su evolución cualitativa y cuantitativa.

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

Atendiendo a la tipología de compra, Mutua Madrileña cuenta con dos procesos básicos de contratación:

### CONCURSO

Se establece para grandes volúmenes de compras y con una duración de la relación generalmente superior a un año. El área que solicita la compra del bien o servicio participa activamente en el proceso. Aproximadamente el 60% de las adjudicaciones de 2011 se realizaron mediante concursos.

### PETICIÓN DE OFERTAS

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

En ambos 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 el proceso de contratación.



## HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

Durante 2011 se definieron nuevas herramientas de gestión del proceso de compras para permitir ejecutar dichos procesos de manera más ágil, homogénea y transparente. Su implantación se llevará a cabo en 2012.

Para proveedores que prestan servicios en el ámbito del seguro deAuto, Mutua Madrileña tiene a disposición de sus colaboradores una plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa que se denomina “Portal de Profesionales de Mutua Madrileña”.

Esta plataforma informática de gestión con proveedores 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.

## ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Partiendo del concepto integrador de la prevención de riesgos laborales y la gestión medioambiental, a lo largo de 2011 desarrollamos diversas iniciativas de formación para nuestros proveedores. Entre ellas destacan:

- Curso de Prevención de Riesgos Laborales: “Implantación de plan de autoprotección de Torre de Cristal”. Formación de jefes emergencia y personal de seguridad en el edificio. Seis sesiones de 1,5 horas con la asistencia de 43 trabajadores. Fecha de implantación: mayo 2011.
- Curso de Prevención de Riesgos Laborales: “Implantación de plan de autoprotección de Torre de Cristal”. Formación de empresas arrendatarias presentes en el edificio. 2 sesiones de 1,5 horas con la asistencia de 25 trabajadores. Fecha de implantación: mayo 2011.
- Formación en prevención de riesgos laborales: “Curso de coordinación e implantación del plan de autoprotección en el edificio Castellana, 110”. Una sesión de 1,5 h. de duración para trabajadores de empresas arrendatarias con la asistencia de 5 trabajadores. Fecha de implantación: octubre 2011.
- Formación en prevención de riesgos laborales: “Curso de coordinación e implantación del plan de autoprotección en el edificio Castellana, 31”. Una sesión de 1,5 h. de duración para trabajadores de empresas arrendatarias con la asistencia de 8 trabajadores. Fecha de implantación: octubre 2011.
- Formación en prevención de riesgos laborales: “Curso de coordinación e implantación del plan de autoprotección en el edificio Castellana, 36-38”. Una sesión de 1,5 h. de duración para trabajadores de empresas arrendatarias con la asistencia de 19 trabajadores. Fecha de implantación: octubre 2011.
- Formación en prevención de riesgos laborales: “Curso de coordinación e implantación del plan de emergencia de la Delegación de Barcelona”. Una sesión de 1 h. de duración para equipos de emergencia externos con la asistencia de 4 trabajadores. Fecha de implantación: octubre 2011.
- “Curso de formación para el manejo del Desfibrilador Semi-Automático para posibles usuarios de empresas externas (Seguridad) en la nueva implantación de edificios Mutua Madrileña Cardio-protectidos Castellana, 31, Alfredo Mahou y Torre de Cristal”. Dos sesiones de 5 horas que recibieron un total de 22 trabajadores.





- Formación de capacitación para el manejo de la Plataforma Elevadora (propiedad de Mutua Madrileña) para personal externo usuario de la misma en Torre de Cristal. Una sesión formativa con la asistencia de 23 trabajadores.
- Campaña de información para personal de limpieza externo e interno de todos los inquilinos en edificios de Mutua Madrileña: “Cómo segregar adecuadamente residuos en edificios propiedad de Mutua Madrileña”.
- Reuniones formativas con el personal de mantenimiento externo (mantenimiento integral, protección contra incendios, etc.) para la utilización vía extranet de los Libros de Mantenimiento y Libro de Inspecciones Técnicas Reglamentarias Digitales en los edificios de Mutua Madrileña en la Comunidad de Madrid.

En adición a las actividades formativas que Mutua Madrileña lleva a cabo con sus proveedores, éstos también participan de otros servicios que la compañía pone a su disposición, como por ejemplo la asistencia médica a personal externo por parte de nuestro departamento de Salud Laboral en la sede corporativa.

## CONTROL DE CALIDAD

La continuidad de la relación de los proveedores con la compañía viene determinada por el seguimiento de la calidad del servicio prestado. Ésta se evalúa mediante distintos procedimientos que parten del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y el seguimiento de las incidencias detectadas, que pueden llegar hasta las visitas a las instalaciones de los proveedores.

Si bien todos los procesos de evaluación de calidad de los proveedores son exhaustivos, Mutua Madrileña presta especial atención a aquellos que proporcionan servicios directamente al cliente, como por ejemplo los proveedores de asistencia en carretera, hogar o de servicios hospitalarios.

## PROVEEDORES DE ASISTENCIA EN CARRETERA

El servicio que prestan los proveedores de Autoclub es evaluado de manera continua a través de los diferentes procesos que éstos deben superar. Prueba del elevado nivel de exigencia son las cifras de cumplimiento de nuestro compromiso de puntualidad, que de nuevo en 2011 se mantuvieron en el 99,9%.

Gran parte de la evaluación del servicio prestado se realiza a través de auditorías externas bajo la modalidad de “cliente misterioso”, lo que permite obtener información de los puntos fuertes y de las áreas de mejora. El número de controles realizados bajo esta modalidad se mantuvo en 2011. Asimismo, dentro del apartado de control interno, se desarrollaron las inspecciones a la Red de Colaboradores, así como los sondeos de información proveniente de albaranes de servicio.

La medición de la calidad de servicio se complementa con el análisis de la satisfacción del cliente, que se realiza a través de encuestas.

Por otro lado, en 2011 se amplió el número de proveedores con los que la actividad se gestiona a través del “Portal de Profesionales de Mutua Madrileña”, lo que ha permitido importantes mejoras en productividad, control de las prestaciones y eficiencia.

#### PROVEEDORES DE ASISTENCIA AL HOGAR

La calidad del servicio se evalúa mediante el desarrollo de encuestas mensuales de satisfacción a los asegurados, así como auditorías “in situ” en las que se revisa la adecuación de las reparaciones a los requerimientos técnicos y de nuestros asegurados. Existe un seguimiento mensual de los resultados con planteamientos de medidas de acción para la mejora de aquellos puntos susceptibles de mejora.

En 2011 Mutua Madrileña creó además una sociedad denominada Sergesi, especializada en la apertura de los siniestros y la gestión de indemnizaciones. Los resultados en todos los indicadores de gestión y productividad fueron muy satisfactorios.

Los principales puntos sobre los que se ha insistido a lo largo de 2011 fueron la mejora de la información y de los tiempos de tramitación, objetivos que se consiguieron con el nuevo modelo de apertura, la revisión de las distintas

operativas y el trabajo del personal destinado en las oficinas del proveedor.

Asimismo, se incorporó un segundo proveedor de asistencia y se implantaron mejoras técnicas de soporte o ayuda en la gestión, como por ejemplo disponer de la agenda de los proveedores, lo que posibilita la cita con el profesional en la primera llamada de apertura del siniestro, o la implantación del “voice portal”, herramienta de direccionamiento automático de la llamada al proveedor de asistencia, previa identificación del teléfono o NIF del solicitante del servicio.

Estas acciones han posibilitado un salto de calidad en el grado de satisfacción de las prestaciones de hogar de casi medio punto, destacando especialmente el ascenso de la satisfacción de la tramitación de indemnizaciones con más de siete décimas de incremento hasta alcanzar los 8,4 puntos sobre 10.

#### PROVEEDORES HOSPITALARIOS

Desde la Unidad de Gestión de Reclamaciones (U.G.R.) se lleva a cabo un seguimiento de las quejas y reclamaciones en relación a la asistencia prestada por los centros y profesionales médicos que se ponen a disposición de los asegurados.

La cercanía e interlocución directa con los profesionales permite revisar de forma conjunta las incidencias para favorecer el proceso de mejora continua, tanto en su actividad profesional como de las infraestructuras donde llevan a cabo la actividad.

Este trabajo conjunto redunda en un nivel de satisfacción que se mide a través de más de 10.500 encuestas a asegurados. Con ello, en 2011 se mejoró la atención médica en los aspectos que más valoran los pacientes, colaborando también con los profesionales médicos en la diferenciación de sus servicios.

***“El apoyo de Mutua a los emprendedores nos permite superar el complicado contexto que vivimos”***



ANA VILLANUEVA. EJECUTIVA DE CUENTAS DE LA EMPRESA DE ARTES GRÁFICAS IMPULSO GS, CON LA QUE TRABAJA MUTUA MADRILEÑA



## Gestión medioambiental

*El compromiso de Mutua Madrileña se hace extensivo al entorno. Nos preocupa la mejora del medio ambiente y por ello llevamos a cabo diversas iniciativas dirigidas a ahorrar en el consumo de recursos naturales, minimizar emisiones atmosféricas perjudiciales y mejorar la gestión de residuos para garantizar el reciclaje.*

RECICLAJE DEL

100%

DE NUESTROS RESIDUOS

100%

DE LOS RESIDUOS ORGÁNICOS SE TRATAN EN PLANTAS DE BIOMETANIZACIÓN Y COMPOSTAJE

En los últimos años, la compañía ha avanzado de forma significativa en su compromiso con el medio ambiente y son muchas las acciones de reducción del impacto medioambiental que se han desarrollado. Nuestro objetivo es mantener un nivel de desarrollo productivo que sea compatible con posiciones de vanguardia en el ahorro y la eficiencia energética. Con este objetivo, desde 2010 desarrollamos un plan integral de gestión medioambiental denominado Programa Azul.

### PROGRAMA AZUL DE MUTUA MADRILEÑA

En este proyecto, que parte del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética diseñado por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente en 2008, participan activamente diversas áreas de la compañía y en su cumplimiento están implicadas las distintas sociedades de Mutua Madrileña. Estas son sus principales líneas de actuación:

- Gestión eficiente de los residuos: proyecto “vertido cero”.
- Fomento del consumo responsable de recursos.
- Inversión en tecnología de eficiencia energética en nuestros edificios.
- Difusión de información sobre hábitos de conducción que contribuyan a reducir las emisiones contaminantes a la atmósfera.

Estas cuatro líneas de actuación se desarrollan a partir de los siguientes principios:

- Control y seguimiento del consumo energético de las oficinas de Mutua Madrileña.
- Desarrollo de sistemas de gestión y control de posibles incidencias.
- Divulgación de información en la compañía sobre el ahorro y la eficiencia energética, así como las medidas con las que cada empleado puede contribuir a ello.
- Colaboración con las autoridades competentes: contribución con el ahorro y la eficiencia energética propios en todas las estrategias nacionales y especialmente en la estrategia española de Cambio Climático.
- Fomentar la competitividad en el mercado asegurador conservando el principio rector del ahorro y la eficiencia energética.

## GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RESIDUOS: PROYECTO “VERTIDO CERO”

El innovador proyecto “vertido cero” puesto en marcha por el Servicio de Prevención y Medio Ambiente se consolidó en 2011. Este programa permite reciclar el 100% de los residuos generados, controlar la trazabilidad de cada residuo y certificar que todos los residuos orgánicos se tratan en plantas de biometanización (I) y compostaje (II).

“Vertido cero” cubre un doble objetivo: reducir la acumulación de residuos en los vertederos, producir energía y eliminar gases contaminantes para la atmósfera. Para alcanzar el vertido cero, además de contar con la implica-

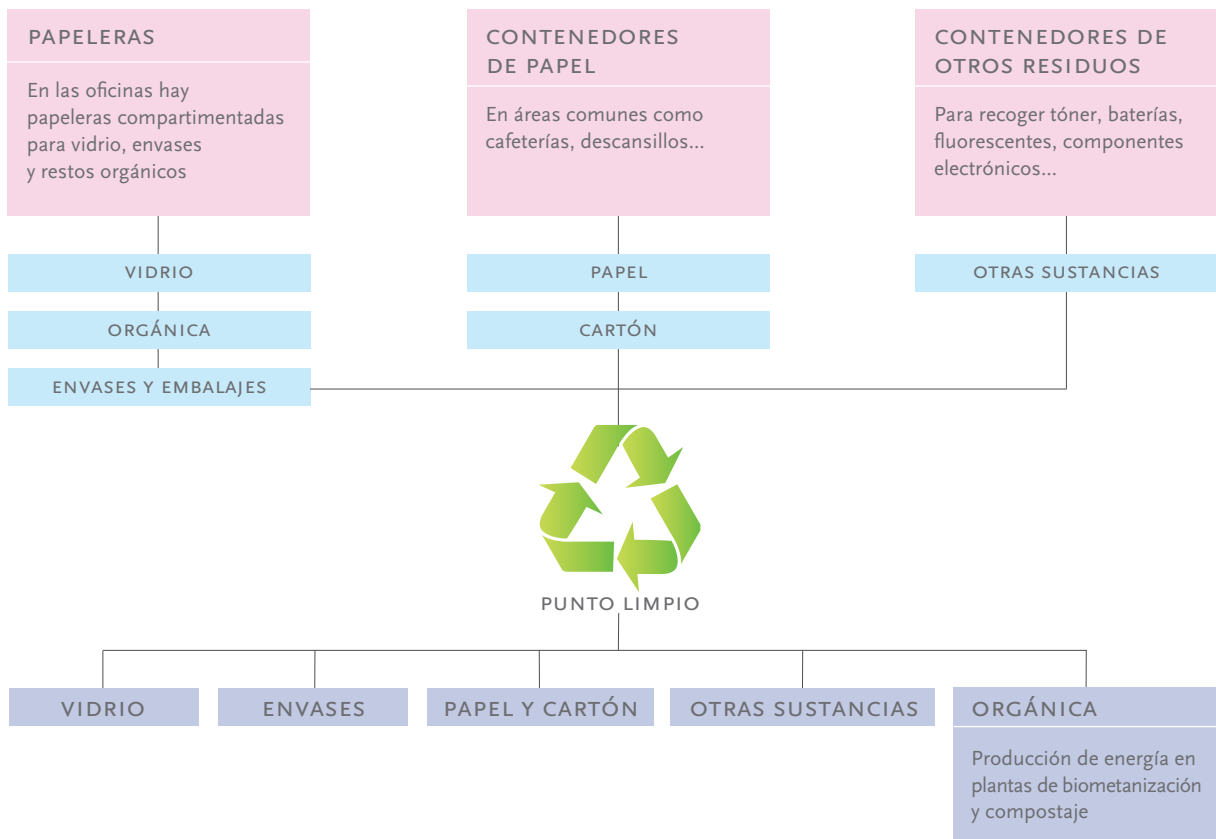
ción de todos los miembros de la compañía, Mutua Madrileña ha implementado en sus edificios de Madrid un sistema de gestión integral de residuos y segregación que parte de las propias papeleras individuales de los empleados.

Durante 2011, a través del “Programa Azul”, Mutua Madrileña mantuvo su compromiso de vertido cero en sus edificios arrendados de Madrid, fomentando así que sus inquilinos, además de beneficiarse de un considerable ahorro económico, contribuyan también a proteger el medio ambiente.

I. Biometanización: la generación eléctrica mediante motores de cogeneración que utilizan metano como combustible.

II. Compostaje: proceso de descomposición de la materia orgánica en ausencia de oxígeno.

### PROCESO DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS



ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMPOST GENERADO DURANTE 2011 EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA EN MADRID

	Kg.					
	F.RESTO	F.AMARILLA	PAPEL/ CARTÓN	VIDRIO	KW. ELECTRICIDAD	COMPOST (KG.)
TORRE DE CRISTAL	34.347,00	8.924,00	17.461,00	96,00	6.182,46	9.273,69
AVDA. INDUSTRIAL, 50	0,00	0,00	30,00	15,00	0,00	0,00
GOYA, 4	21.735,00	5.423,00	36.007,00	0,00	3.912,30	5.868,45
M. DE SALAMANCA, 3-4	18.744,00	6.061,00	13.456,50	2,00	3.373,92	5.060,88
CASTELLANA, 36-38	147.017,00	18.525,00	45.077,00	25,00	26.463,06	39.694,59
FORTUNY, 18	14.079,00	6.980,00	30.592,00	2,00	2.534,22	3.801,33
PALACIO DE MIRAFLORES	17.455,00	2.833,00	10.370,00	1,00	3.141,90	4.712,85
FORTUNY, 6	40.671,00	9.217,50	22.155,00	0,00	7.320,78	10.981,17
CASTELLANA, 110	68.912,00	18.698,00	62.583,00	136,00	12.404,16	18.606,24
EDISON, 4	212,00	0,00	0,00	0,00	38,16	57,24
AVD DE EUROPA, 22	2.141,00	1.377,00	18.315,00	1,00	385,38	578,07
CASTELLANA, 31	43.577,00	20.628,00	31.757,00	2,00	7.843,86	11.765,79
CASTELLANA, 33	85.613,00	25.065,00	62.032,00	43,00	15.410,34	23.115,51
ALFREDO MAHOU	194.949,00	166,00	13.316,00	3,00	35.090,82	52.636,23
TORRES DE COLÓN	53.022,00	10.100,00	33.119,00	28,00	9.543,96	14.315,94
					<b>133.645,32</b>	<b>200.467,98</b>

**Contribuye a mejorar el Medio Ambiente**

Hace ya algunos meses pusimos a tu disposición un Punto Limpio donde puedes depositar los residuos generados en tu hogar tales como pilas, aceite vegetal de cocina, fluorescentes, medicamentos caducados, CD's, etc.

Desde la puesta en marcha de esta iniciativa, que ha tenido un gran éxito, juntos hemos conseguido gestionar adecuadamente más de **8.000 Kg. de residuos peligrosos**.

Depositando correctamente estos residuos garantizamos su correcto tratamiento, reduciendo la contaminación medioambiental.

Los Puntos Limpios están instalados en los sótanos.

**GRACIAS** por tu colaboración para hacer de nuestro centro de trabajo un lugar más respetuoso con el medio ambiente.

Para cualquier duda puedes contactar con el Servicio de Prevención y Medio Ambiente en el correo [prevencionymedioambiente@mutua-mad.es](mailto:prevencionymedioambiente@mutua-mad.es)

GESTIÓN DE RESIDUOS EN PUNTOS LIMPIOS

Todos los edificios de Mutua Madrileña cuentan con un Punto Limpio a través del que se realiza la gestión integral de residuos.

La instalación de Puntos Limpios en cada centro productor permite tanto la gestión de residuos “no peligrosos”, garantizando la segregación en origen mediante contenedores diferenciados, como la gestión de residuos “peligrosos”.

Durante 2011 estos Puntos Limpios se pusieron a disposición de todos los empleados de Mutua Madrileña, tanto en Madrid como en delegaciones, para el depósito de residuos domésticos tales como pilas, aceite vegetal de cocina, fluorescentes, medicamentos caducados, CD's, etc.

## RESIDUOS GESTIONADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA EN MADRID

	RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG).				RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS (KG).									
	F.resto	F.amarilla	papel/ cartón.	vidrio	toner	raees**	fluores- centes	pilas	bate- rías	pun- zantes	medica- mentos	aceites	biosa- nitarios	
TORRE DE CRISTAL	34.347	8.924	17.461	96	101	22	14	0	0	0	0	0	NP	
AVDA. INDUSTRIAL, 50	0	0	30	15	28	NP	4	3	NP	NP	NP	NP	NP	
GOYA, 4	21.735	5.423	36.007	0	37	0	61	0	0	0	0	0	NP	
M. DE SALAMANCA, 3-4	18.744	6.061	13.457	2	51	0	34	3	0	0	0	0	NP	
CASTELLANA, 36-38	147.017	18.525	45.077	25	87	132	80	49	0	0	0	0	NP	
FORTUNY, 18	14.079	6.980	30.592	2	715	0	0	0	0	1	0	0	8,5	
PALACIO DE MIRAFLORES	17.455	2.833	10.370	1	19	24	23	15	0	0	0	0	NP	
FORTUNY, 6	40.671	9.218	22.155	0	104	0	29	35	12	0	0	0	NP	
CASTELLANA, 110	68.912	18.698	62.583	136	90	12	107	19	0	0	0	0	NP	
AVD DE EUROPA, 22	2.141	1.377	18.315	1	0	0	25	5	0	0	0	0	NP	
CASTELLANA, 31	43.577	20.628	31.757	2	147	46	62	9	32	0	0	0	NP	
CASTELLANA, 33	85.613	25.065	62.032	43	2.634	16	175	12	31	0	7	0	0,9	
ALFREDO MAHOU	194.949	166	13.316	3	69	82	130	10	0	1	0	0	NP	
TORRES DE COLÓN	53.022	10.100	33.119	28	132	62	93	9	0	0	0	40	NP	
DELEGACIÓN BCN	26.770	501	16.602	0	94	146	15	0	3	0	0	0	NP	
DELEGACIÓN VALENCIA	MUNIC.	320	2.340	0	-----									
DELEGACIÓN OVIEDO	MUNIC.	81	1.280	0	-----									
DELEGACIÓN VALLADOLID	MUNIC.	MUNIC.	456	0	-----									
DELEGACIÓN SEVILLA	MUNIC.	16	83	0	-----									
DELEGACIÓN CORUÑA	MUNIC.	MUNIC.	240	0	25	0	0	0	0		0	0	0	
<b>TOTAL 2011</b>	<b>724.474</b>	<b>134.415</b>	<b>400.347</b>	<b>354</b>	<b>4.333</b>	<b>542</b>	<b>852</b>	<b>169</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>9,4</b>	

\* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

## CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

El “Programa Azul” contempla la realización de un seguimiento continuo del consumo de recursos y establece indicadores y planes de mejora que son revisados periódicamente. De esta forma, es posible valorar cuantitativamente una parte importante de los impactos medioambientales derivados de nuestra actividad.

Los procedimientos de control y seguimiento en la totalidad de edificios propiedad de Mutua Madrileña contemplaron, entre otras, las siguientes medidas:

- Verificación mensual de consumos energéticos y de recursos naturales.
- Análisis y detección de anomalías: consumos elevados por averías, fugas de agua, etc.
- Estimación del consumo según datos de 2010 y previsión tras implantación de medidas técnicas.
- Control mensual de gestión de residuos en todos los edificios.
- Programación y seguimiento del estado de almacenamiento de residuos peligrosos de los puntos limpios de Mutua Madrileña en cada edificio.
- Reuniones periódicas del Comité de ahorro y eficiencia energética, acordando proyectos y medidas técnicas encaminadas al ahorro energético y el respeto medioambiental.

## GESTIÓN DEL AGUA

Como parte de los planes de gestión sostenible del agua en la sede corporativa (Castellana, 33 y Fortuny, 18) se implantaron las siguientes medidas:

- Sustitución de la fuente ornamental con un ahorro estimado de 1.210 m<sup>3</sup> anuales.
- Ampliación superficie de césped artificial en el jardín.
- Gestión de riego vinculada a la información facilitada por el Canal de Isabel II vía mensaje sms.
- Control bimensual del consumo de agua notificando incidencias, averías, etc.
- Ampliación de la red de contadores: contador de torres de refrigeración.

Gracias a estas medidas, durante 2011 el consumo de agua en la sede corporativa fue de 18.003 m<sup>3</sup>.

## CONSUMO DE PAPEL

Durante 2011 se reciclaron más de 399 toneladas de papel en el conjunto de edificios propiedad de Mutua Madrileña en la Comunidad de Madrid. Cabe destacar que, con cifras de consumo muy similares a las de 2010, los datos de reciclaje han mejorado un 50% con respecto a 2010.

## CONSUMO ENERGÉTICO

En el marco del “Programa Azul”, en 2011 se implementaron diversas iniciativas de reducción del consumo energético, entre las que destacan:

- Instalación de detectores de activación automática para el alumbrado en cabinas de aseos de la sede corporativa.
- Reparación del sistema de riego en la sede corporativa. Se ha planteado un nuevo proyecto de ahorro por goteo cuya implementación se realizará en 2012.
- Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios.
- Difusión de material informativo como continuación a las medidas de fomento de la reducción de los consumos de agua, papel y energía entre los empleados de las distintas sociedades de la compañía.
- Seguimiento de la implantación de medidas técnicas de eficiencia energética basadas en proyectos de zonificación y uso responsable de los sistemas de climatización.
- Reagrupación de los empleados de atención presencial los sábados en una misma área, reduciendo así los consumos derivados de alumbrado y climatización.



## EMISIONES ATMOSFÉRICAS-HUELLA ECOLÓGICA DE MUTUA MADRILEÑA

Mutua Madrileña dispone de programas de control de las instalaciones de calderas (de alta eficiencia) y climatización, al tiempo que lleva a cabo revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera tienen un rendimiento óptimo.

Las emisiones de gases de efecto invernadero derivado de la propia actividad de Mutua Madrileña (edificios con empleados) durante el 2011 fueron los siguientes:

### ACTIVIDAD PROPIA (SEDE CORPORATIVA + ALFREDO MAHOU 2011) EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (TM)

	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	NOX	SOX
GAS NATURAL	270,12	0,0040	0,19	DESPRECIABLE
ELECTRICIDAD	4484,71			
AGUA	109,82			
GASÓLEO	24,46	DESPRECIABLE	0,03	0,03
DESPLAZAMIENTOS PERITOS	458,90	0,18	6,33	0,31
DESPLAZAMIENTOS DOMICILIOS	482,99	0,19	6,68	0,33
VIAJES TREN	26,84			
VEHÍCULOS DE ALQUILER	0,63			
VIAJES AVIÓN	255,40			
<b>TOTAL (TM)</b>	<b>6113,86</b>	<b>0,37</b>	<b>13,23</b>	<b>0,67</b>

#### FUENTES Y COMENTARIOS:

- I.D.A.E.: 1 KWH emite 649 Gr.de CO<sub>2</sub> y 1 m<sup>3</sup> de GAS NATURAL emite 204 Gr. de CO<sub>2</sub>
- Fuente Fundación Ecología y Desarrollo: En el cálculo del consumo energético y las emisiones asociadas al ciclo integral del agua urbana, en las distintas fases del mismo, desde la captación hasta la depuración incluyendo también la reutilización del agua, se obtienen unos valores de entre 6 y 7 Kg CO<sub>2</sub> por m<sup>3</sup> facturado. Este consumo corresponde tanto a los costes energéticos derivados de la operación del ciclo del agua como la construcción y mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas a lo largo de todo el ciclo.
- Guía Práctica para el Cálculo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de la Generalitat de Catalunya, Comisión Interdepartamental del Cambio Climático, versión marzo 2011.
- Guía Técnica para la medición, estimación y cálculo de las emisiones al aire, R.D. 508/2007 de 20 de abril y Reglamento EPRTR, Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco y el I.H.O.B.E.
- Emisión CO<sub>2</sub> medios de transporte: Datos obtenidos de la Fundación Ecología y Desarrollo y de la Fundación Natura iniciativa proyecto ceroCO<sub>2</sub> y de la guía del IDAE.
- La emisión de CO<sub>2</sub> en Turismos se estima una clasificación por consumo tipo B basada en una cilindrada de 1800 cm<sup>3</sup> y 140 CV de potencia, según la Guía de vehículos turismo de venta en España con indicación de consumos y emisión de CO<sub>2</sub> del IDAE: 175 grCO<sub>2</sub>/Km.
- Ayto. de Barcelona Guía de Educación Ambiental 3: para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero en turismos se estimó una media de emisión de gases entre vehículos a motor gasolina y diesel.
- Desplazamiento de empleados: estimación por viaje medio de 15 Km. En función del volumen de plazas de aparcamiento.
- La emisión de CO<sub>2</sub> en aeronaves por pasajero y Kilómetro es muy variable en función del tipo de avión distancia de destino, escalas, porcentaje de ocupación, carga, tripulación de cabina, etc. No obstante se opta por escoger el cálculo de emisión más desfavorable (320 gr.CO<sub>2</sub>/km).
- Se estima kilometraje de 100 KM/alquiler vehículo.
- La emisión de CO<sub>2</sub> en tren se estima de 35 gr.CO<sub>2</sub>/km. Pasajero según fuente del IDEA las que las características del ambiente son favorables para la climatización mediante el aire exterior.

## AHORRO ENERGÉTICO EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

También en el marco del Programa Azul, durante 2011 continuaron las reformas en los edificios propiedad de Mutua Madrileña para dotarlos de la última tecnología en materia de eficiencia y reducción de consumo energético, lo que repercute en un considerable ahorro para sus inquilinos. Entre las principales reformas acometidas cabe destacar:

### ELECTRICIDAD

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

### CLIMATIZACIÓN

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

### ASCENSORES

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

## EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA CONDUCCIÓN

Mutua Madrileña cuenta con una guía con consejos de conducción eficiente para contribuir a reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del uso de vehículos a motor, hasta en un 15%.

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

Tras haber distribuido la guía entre nuestros asegurados de auto (más de 2.000.000), durante 2011 se alcanzó un acuerdo con la Asociación de Talleres de Madrid (ASETRA) para que los profesionales de la reparación de vehículos difundieran esta guía entre sus clientes. Supuso la primera vez que una aseguradora se alía con los profesionales de la reparación de vehículos para trasladar mensajes de responsabilidad con el medio ambiente a través de la conducción.

Así, cientos de miles de unidades de esta guía han sido distribuidos en más de 1.000 talleres de la Comunidad Autónoma de Madrid gracias a la colaboración de los peritos de Mutua Madrileña.



## SOSTENIBILIDAD Y RELACIÓN CON LOS ACTORES MEDIOAMBIENTALES

### EMPLEADOS

Como una parte clave en el proceso de desarrollo del “Programa Azul”, Mutua Madrileña continúa implicando activamente a sus empleados en la política de gestión de residuos y el consumo responsable de recursos. Para ello, durante 2011 llevó a cabo una nueva campaña de comunicación interna entre los empleados para recordar los procesos de gestión de residuos, dar a conocer las cifras de ahorro conseguidas en el consumo de recursos y seguir promoviendo las actitudes responsables en esta materia. Para el desarrollo de esta campaña se emplearon diversos soportes:

- Mails informativos.
- Mensajes de concienciación en impresoras.
- Desarrollo de contenidos a través de la intranet corporativa en el portal específico sobre el “Programa Azul”.

Las principales cifras relativas al reciclaje de productos en 2011 fueron (datos aplicables a la Sede Corporativa de Mutua Madrileña y referidos al periodo ene-dic 2011):

- Más de 92 Tm. de papel-cartón reciclado.
- 32 Tm. de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 45 Kg. de vidrio reciclado.

### EMPRESAS ARRENDATARIAS

El sistema de Gestión Integral de Residuos de Mutua Madrileña es extensible a la totalidad de inquilinos de los edificios propiedad de Mutua Madrileña en la Comunidad de Madrid.

Entre otras iniciativas, llevamos a cabo cursos específicos para el personal de limpieza (tanto contratado por Mutua Madrileña como el propio de cada arrendatario), realizándose un curso específico en cada edificio y en el mismo punto limpio de cada centro productor. Como principales cifras relativas a 2011 cabe destacar:

- 307 Tm. de papel-cartón reciclado.
- 102 Tm. de envases (plásticos, bricks, etc.).
- 309 Kg. de vidrio reciclados.

Además, Mutua Madrileña impulsa una gestión de residuos peligrosos pionera en el sector, dado que a través del punto limpio del edificio gestiona la totalidad de residuos peligrosos generados tanto en el propio mantenimiento del edificio

como en el interior de los centros de trabajo de las empresas arrendatarias. Esta iniciativa permitió gestionar adecuadamente durante el pasado año los siguientes residuos:

- 4.333 Kg. de tóner.
- 542 Kg. de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- 852 Kg. de fluorescentes y bombillas de bajo consumo.
- 169 Kg. de pilas.
- 78 Kg. de baterías.
- 40 Kg. de aceites industriales.
- 9,4 Kg. de biosanitarios.

### PROVEEDORES

Mutua Madrileña mantiene un acuerdo con los principales proveedores de servicios de la sede de la compañía (limpieza, mantenimiento y cafetería) para la gestión de los residuos que sus actividades generan, de forma que éstos también se impliquen en el cuidado del medio ambiente.

Para ello, promovemos la utilización de productos respetuosos con el entorno, les facilitamos información sobre buenas prácticas ambientales en el desarrollo de su actividad y realizamos cursos específicos para concienciar a los trabajadores de limpieza sobre la importancia de una adecuada gestión en esta materia.



***“Mutua Madrileña  
lleva a cabo una  
gestión de residuos  
pionera en  
su sector”***



JAVIER ARESTI. GERENTE DE SAICA NATUR, ENTIDAD COLABORADORA DE MUTUA MADRILEÑA EN SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

## INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL DE MUTUA MADRILEÑA 2011

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2007	2008	2009	2010	2011	EVOLUCIÓN
COMITÉ ECOEFICIENCIA	UDS.	-	-	1	1	0	MEJORABLE
SANCIONES MEDIOAMBIENTALES	UDS.	-	-	-	0	0	POSITIVA
EDIFICIOS ALTA COMO PEQUEÑO PRODUCTOR DE RESIDUOS PELIGROSOS	UDS.	0	0	14	0	3	POSITIVA
CONSUMO AGUA SEDE CORPORATIVA (CASTELLANA, 33 + FORTUNY, 18)	M <sub>3</sub>	-	21.559	19.343	17.516	18.003	MEJORABLE
CONSUMO AGUA GLOBAL EDIFICIOS	M <sub>3</sub>	109.364	110.471	110.932	115.039	80.337	POSITIVA*
CONSUMO ELECTRICIDAD SEDE CORPORATIVA (CASTELLANA, 33 + FORTUNY, 18)	KWH	-	6.021.080	6.020.860	5.683.337	6.764.613	NEGATIVA
CONSUMO GASÓLEO	LITROS	426.000	274.000	123.000	323.500	405.000	MEJORABLE
CONSUMO GAS NATURAL SEDE CORPORATIVA	M <sub>3</sub>	157.175	166.073	102.409	88.278	105.005	POSITIVA
CONSUMO PAPEL SEDE CORPORATIVA	TM.	83	75	77	126,7	123,1	MEJORABLE
CONSUMO TÓNER SEDE CORPORATIVA	UNIDADES	-	3.228	4.276	3.175	1.604	POSITIVA
TASA RECICLAJE PAPEL EN SEDE CORPORATIVA	KG./MES	-	-	4.048	1.984	7.719	POSITIVA
TASA RECICLAJE FRACCIÓN AMARILLA EN SEDE CORPORATIVA	KG./MES	-	-	1.910	207	2.670	POSITIVA
TASA RECICLAJE VIDRIO SEDE CORPORATIVA	KG./MES	-	-	163	5	4	POSITIVA
TASA RECICLAJE PAPEL TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	-	-	20.583	19.668	33.324	POSITIVA
TASA RECICLAJE FRACCIÓN AMARILLA TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	-	-	10.260	1.051	11.200	MEJORABLE
TASA RECICLAJE VIDRIO TOTAL EDIFICIOS	T./MES	-	-	893	26	30	MEJORABLE
GESTIÓN TÓNER SEDE CORPORATIVA	KG./MES	-	-	70	386	279	POSITIVA
GESTIÓN TÓNER TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	-	-	-	540	361	POSITIVA
GESTIÓN PILAS SEDE CORPORATIVA	KG./MES	-	-	9	4,5	1,0	MEJORABLE
GESTIÓN PILAS TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	-	-	21	44	14	POSITIVA
GESTIÓN FLUORESCENTES TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	-	-	42	111	71	POSITIVA

GESTIÓN RESIDUOS SANITARIOS	KG./MES	-	-	0,15	0,42	0,78	POSITIVA
GESTIÓN RAEE'S** TOTAL EDIFICIOS	KG./MES	SIN DATOS	SIN DATOS	92	91,5	41,1	MEJORABLE
GESTIÓN BATERÍAS	KG./MES	SIN DATOS	SIN DATOS	37	6	7	MEJORABLE
GESTIÓN ACEITES INDUSTRIALES	KG./MES	SIN DATOS	SIN DATOS	48	29	3,3	MEJORABLE
LIBRO DE REGISTRO DE RESIDUOS PELIGROSOS	UD.	0	0	14	0	0	MEJORABLE
AGUA CONSUMIDA/ EMPLEADO*** (SEDE CORPORATIVA)	M <sup>3</sup> / EMPLEADO	35	24	22	23	20,2	MEJORABLE
ELECTRICIDAD CONSUMIDA EMPLEADO (SEDE CORPORATIVA)	KWH/ EMPLEADO	10.856	11.448	10.356	7.557	7.584	NEGATIVA
PAPEL CONSUMIDO EMPLEADO (SEDE CORPORATIVA)	KG./ EMPLEADO	-	-	110	-	138,0	MEJORABLE
EMISIÓN CO <sub>2</sub> PROPIA ACTIVIDAD	TM.	-	-	-	-	6.113,0	MEJORABLE

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

\*\* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

\*\*\* Cierre en sede corporativa a 31 diciembre 2011. 892 empleados (sin call center, sin peritos).



MUTUAMADRIEN



UNA

MUTUA

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

© Mayo 2012, Grupo Mutua Madrileña

**COORDINACIÓN GENERAL**

Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

**DISEÑO**

See the change

**FOTOGRAFÍA**

Archivo Mutua Madrileña, Javier Valeiro y José Antonio Rojo

**IMPRESIÓN**

TF Artes Gráficas

Depósito Legal: M-18035-2012





**MUTUAMADRILEÑA**

902 555 555

[www.grupomutua.es](http://www.grupomutua.es)