



**INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**

2018



GRUPO MUTUA

**INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**

2018



GRUPO MUTUA

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE

4

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 MODELO DE ACTUACIÓN	8
1.2 NUESTROS NEGOCIOS	10
1.3 PRESENCIA INTERNACIONAL	12
1.4 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS	14



2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 BUEN GOBIERNO	30
2.2 INTEGRIDAD	37



3. GESTIÓN RESPONSABLE

3.1 NUESTRO MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	40
--	----



4. DIMENSIÓN SOCIAL

4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES	52
4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS	66
4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD	84
4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES	124



5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

5.1 NUESTRO PROGRAMA AZUL	133
5.2 AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	134
5.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE	137
5.4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS	138
5.5 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS	141
5.6 COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES	143
5.7 INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL	144



A portrait of a middle-aged man with grey hair, wearing a dark blue pinstriped suit jacket, a light blue shirt, and a red and blue striped tie. He is looking slightly to the right of the camera with a subtle smile. The background is a plain, light blue wall.

CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, quiero comenzar esta carta agradeciendo a todos nuestros mutualistas la confianza que nos ofrecen y a nuestros empleados, su profesionalidad y entrega para que esta empresa pueda seguir superando con éxito todos los retos que se plantea.

El primero de nuestros objetivos es, y será siempre, dar a nuestros asegurados un servicio excelente, con los mejores productos y a precios muy competitivos, de forma que no puedan encontrar en el mercado una oferta conjunta mejor que la nuestra.

En Mutua Madrileña somos plenamente conscientes de que este hecho es lo que nos ha permitido crecer de forma sostenible, tanto en ingresos como en resultados, durante la última década, incluso en los peores años de la pasada crisis económica.

Por ello, quiero aprovechar la ocasión para decirles que nuestra voluntad de ofrecerles los mejores servicios a los mejores precios se mantendrá inalterable en el futuro. Este año, de hecho, congelaremos la tarifa a prácticamente la mitad de nuestra cartera, y podremos hacerlo gracias a que cada vez somos más eficientes, al crecimiento rentable que nos proporciona, en buena medida, nuestra política de diversificación y a que priorizamos la atención a nuestros asegurados.

Gracias, precisamente, al proceso de diversificación que hemos impulsado durante la última década, Grupo Mutua obtuvo en 2018 unos ingresos por primas de 5.293 millones de euros, con un incremento del 5,6% respecto al año anterior; el beneficio consolidado creció un 6%, hasta los 266 millones de euros; y la plantilla superó los 8.000 empleados, con un aumento del 5%.

Nuestra empresa creció el pasado año por encima del sector en sus principales ramos de seguros y cerró el pasado ejercicio, por primera vez en su historia, como líder en el sector de los seguros no vida en España, cuando hace diez años ocupábamos la séptima posición. Y si este hito es relevante, creo que aún lo es más si tenemos en cuenta que ese crecimiento de ingresos se ha llevado a cabo manteniendo una estricta política de contención de precios durante los últimos años, incrementando los servicios gratuitos que ofrecemos a nuestros mutualistas y, en definitiva, aumentando el valor que tiene “ser de la Mutua”.

Somos, por lo tanto, una gran organización empresarial que, desde su posición de liderazgo sectorial, debe enfrentarse a los nuevos desafíos que le plantea un mercado cada vez más competitivo, regulado y exigente, y una sociedad cada vez más digital que va a vivir, en los próximos años, cambios acelerados no solo en este ámbito, sino también en el de la movilidad de las personas, ante los cuales hemos de estar preparados.

Mutua, para superar con éxito estos retos y asegurarse la continuidad de su desarrollo rentable, ha emprendido una transformación digital de sus negocios y operaciones, para lo cual la agilidad y la capacidad innovadora que siempre nos ha caracterizado es una ventaja competitiva que ahora hemos de acrecentar, tanto internamente como a través de alianzas estratégicas.

El hecho, por ejemplo, de que ya casi el 50% de nuestras nuevas pólizas de auto tengan un origen “online” da una idea de la dimensión que está adquiriendo, para nosotros, esta transformación social, que en el futuro se trasladará a las nuevas formas de movilidad sostenible, a la conectividad y, más allá, al coche autónomo.

Nuestro cambio organizacional, que ya se está trasladando tanto a nuestros procedimientos internos como a nuestra forma de trabajar, se enmarca en nuestro Plan Estratégico 2018-2020 y vendrá acompañado además por un fuerte proceso inversor en nueva tecnología que, para el conjunto del grupo, ascenderá a 175 millones de euros y gestionaremos con la máxima eficiencia y rigor. El fin último de esta transformación, no obstante, será conseguir una organización que nos acerque todavía más a nuestros mutualistas y asegurados, de forma que todos ustedes sean los primeros beneficiarios de que Mutua Madrileña sea una empresa más próxima y eficiente.

Antes hacía referencia al incremento del número de personas que trabajan en el Grupo Mutua. Afrontar los nuevos retos que tenemos por delante y garantizarles a ustedes un buen servicio cuando lo requieren precisa de buenos profesionales, comprometidos y que cuenten con un empleo de calidad. Nuestra política de Recursos Humanos, a este respecto, está empeñada desde hace años en trabajar por la conciliación y la igualdad de oportunidades en la empresa, y en esta línea recogemos y certificamos un año más, en este informe anual, la inexistencia de brecha salarial entre hombres y mujeres que ocupan iguales responsabilidades en nuestra empresa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Mutua también nos preocupan los problemas de nuestra sociedad y por ello intentamos contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a paliar sus efectos o incluso a darles solución. Por ello, tanto desde la propia empresa como desde la Fundación Mutua Madrileña, trabajamos para generar un impacto positivo en la vida de los demás.

Esta es la razón por la que apoyamos a los investigadores a buscar nuevos tratamientos de las enfermedades, ayudamos a colectivos desfavorecidos, contribuimos a la difusión de la cultura e intentamos inculcar en los jóvenes hábitos de prudencia al volante.

Gracias a esta forma de pensar, la Fundación Mutua Madrileña, que en 2018 celebró su 15 aniversario, ha financiado durante este tiempo más de un millar de proyectos de investigación médica, ha contribuido a mejorar la vida de alrededor de 250.000 personas y ha combatido la violencia contra los más vulnerables de la sociedad. En este informe de responsabilidad corporativa, que les invito a leer, encontrarán amplia información a este respecto que, estoy seguro, les hará sentirse orgullosos de pertenecer a nuestra compañía.

En definitiva, creo que durante 2018 hemos dado un fuerte impulso a nuestro nuevo plan estratégico en su primer año de andadura, aumentando nuestra diversificación en el ámbito del asesoramiento financiero, haciendo más accesible la empresa a nuestros asegurados por todas las vías posibles (tradicionales o digitales), facilitando el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y contribuyendo a la mejora social.

Quiero, para terminar, agradecer a todos los empleados del Grupo Mutua, a nuestro equipo directivo, al director general Javier Mira -que además es presidente ejecutivo de SegurCaixa Adeslas- y a todo el consejo de administración, la dedicación y profesionalidad con que han afrontado todos los desafíos que se nos han ido presentando el pasado año. Mantener los valores y la esencia de nuestra empresa, y al mismo tiempo liderar su transformación, son dos retos que requerirán toda su experiencia y visión de futuro.

Con todos ellos y con la confianza de ustedes, nuestros mutualistas, formamos un equipo y una organización única en el sector que estoy orgulloso de presidir. Y juntos estoy seguro de que tendremos éxito en nuestro objetivo de adecuar nuestra empresa a la nueva sociedad en la que vamos a vivir.

Muchas gracias de nuevo por su apoyo.











Ignacio Garralda

Presidente Grupo Mutua Madrileña

INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA
2018



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1	MODELO DE ACTUACIÓN	8
1.2	NUESTROS NEGOCIOS	10
1.3	PRESENCIA INTERNACIONAL	12
1.4	EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS	14
1.4.1	VISIÓN GLOBAL	14
	 AUTO	16
	 AUTOCLUB	18
	 HOGAR	19
	 VIDA	20
	 SALUD	21
	 SEGURCAIXA ADESLAS	22
	 MUTUACTIVOS	24
	 MUTUA INMOBILIARIA	26

1.1 NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

EN MUTUA NOS BASAMOS EN LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y LA BÚSQUEDA DE LA SOSTENIBILIDAD EN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES.

Nuestro modelo de negocio se sustenta en la gestión responsable. En todas nuestras decisiones de negocio, en los proyectos que llevamos a cabo, en el establecimiento de relaciones con los diferentes grupos de interés y en el impulso de alianzas, siempre tenemos presentes la ética, la transparencia y la búsqueda de la sostenibilidad de nuestras actividades.

Consideramos que la responsabilidad social corporativa es un pilar estratégico de nuestra actuación y un factor clave para el éxito empresarial. Por ello, cada año nuestra meta es superarnos y marcarnos nuevos objetivos que nos permitan seguir creciendo de forma sostenible, anticiparnos a los riesgos de nuestra actividad y conocer los aspectos materiales de nuestros grupos de interés para que centren nuestras líneas de actuación.



CRECIMIENTO RENTABLE



DIVERSIFICACIÓN



INNOVACIÓN



EXCELENCIA EN LOS PROCESOS



GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE

**UN MODELO
BASADO EN
LA GESTIÓN
RESPONSABLE**



UN MODELO TRANSVERSAL

Nuestra estrategia se sustenta en la gestión ética y responsable de nuestras actividades, buscando un crecimiento rentable, que se apoya en la diversificación, la excelencia en los procesos y la gestión del talento. Todo ello con el fin último de la creación de valor para todos nuestros grupos de interés:

- Estamos comprometidos con la **gestión ética y responsable**. Por ello, aplicamos los principios más exigentes en materia de buen gobierno y transparencia.
- Buscamos **crecer de forma rentable y sostenible**, manteniendo una estrategia de diversificación tanto por ramos, como por canales y geografía. Manteniendo una estructura financiera saneada y un estricto control del riesgo que nos permitan garantizar que respondemos de nuestros compromisos.
- Perseguimos **la excelencia en nuestros procesos** para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y responder a sus necesidades con la mayor calidad.
- Empleamos la **innovación** como palanca para el desarrollo de nuevos productos y servicios, en la búsqueda de nuevos modelos de negocio, en la mejora de las operaciones y procesos, así como en el desarrollo tecnológico.
- Promovemos el **desarrollo del talento**, porque somos conscientes de que el mayor activo que tenemos son nuestros empleados. Así, nos aseguramos tanto de garantizar el mejor entorno laboral en cuanto a conciliación, flexibilidad, formación y desarrollo profesional, como de promover la igualdad, la diversidad y la salud y la seguridad en el trabajo.
- Mantenemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés basadas en el diálogo y el compromiso recíproco. Esto nos permite conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos: empleados, mutualistas, asegurados, clientes, proveedores, reguladores, etc.
- Nuestra gestión responsable también contempla la gestión y el control de nuestro **impacto medioambiental** a través de la implantación de sistemas estandarizados (Norma ISO 50001), buscando además la reducción de nuestro consumo de recursos.
- Nuestro compromiso con la creación de valor se extiende también a la sociedad en general. Este compromiso se articula a través de la **Fundación Mutua Madrileña**, que centra su labor en la investigación en materia de salud, la acción social en distintos ámbitos, la promoción de la cultura y el fomento de la seguridad vial.

NUESTROS VALORES

Nuestro modelo de actuación parte de nuestros valores corporativos, que son compartidos por todos los profesionales que trabajamos en Mutua.



TRANSPARENCIA

Somos claros, honestos, íntegros y veraces en la información que proporcionamos y en la forma en que gestionamos y actuamos. Nuestro esfuerzo por compartir información está por encima de los estándares que exige la normativa.



SUPERACIÓN

Buscamos la mejora continua de nuestros procesos mediante soluciones dinámicas e innovadoras que satisfagan a nuestros mutualistas, asegurados y clientes, y adaptándonos a la evolución permanente de la sociedad.



SOLVENCIA

Somos capaces de responder a todos nuestros compromisos con holgura y en escenarios complejos.



COMPROMISO SOCIAL

Nos comprometemos con todos nuestros grupos de interés a implicarnos en el desarrollo sostenible de la sociedad y en la mejora de su calidad de vida mediante la puesta en marcha de acciones y políticas concretas.

MM SOMOS MUTUA

Trabajamos en equipo y buscamos siempre la excelencia. Tenemos una orientación clara hacia el cliente, nos anticipamos a sus necesidades y establecemos con él relaciones duraderas, basadas en el respeto y el beneficio mutuo.

1.2 NUESTROS NEGOCIOS

EN 2018 ALCANZAMOS UN HITO HISTÓRICO AL SITUARNOS COMO LA COMPAÑÍA Nº 1 DEL RANKING DE SEGUROS GENERALES EN ESPAÑA.

El grupo Mutua Madrileña alcanzó un volumen de primas devengadas consolidadas de 5.293 millones de euros en 2018, lo que representa un incremento del 5,6% respecto del ejercicio anterior.

Nuestro ámbito de actuación se extiende a los principales ramos de seguros como son autos, multirriesgo hogar, vida, accidentes y salud, éste último, a través de SegurCaixa Adeslas, compañía de la que Mutua Madrileña, matriz del Grupo, posee un 50% de su capital y que está integrada en su grupo empresarial.

A través de Mutuactivos ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares. Mutua Inmobiliaria, por su parte, gestiona el patrimonio inmobiliario de Mutua Madrileña, compuesto por edificios de oficinas destinadas al alquiler.

Asimismo, contamos con presencia internacional a través de Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile, de la que adquirimos el 40% del capital en 2016.



ÁMBITO ASEGURADOR

100% MUTUA MADRILEÑA

100% MM HOGAR

100% AUTOCLUB MUTUA

50% SEGURCAIXA ADESLAS

ÁMBITO PATRIMONIAL

100% MUTUACTIVOS

100% MUTUA INMOBILIARIA

50% ALANTRA WEALTH MANAGEMENT⁽¹⁾

29,2% EDM⁽¹⁾

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

(1) Operaciones de adquisición realizadas en 2018 y pendientes de autorización por parte de los organismos competentes y entes reguladores a la fecha de emisión de este informe.



Nuestra prioridad en el negocio asegurador es proporcionar productos y servicios excelentes con las máximas prestaciones y a precios competitivos.

NEGOCIO ASEGURADOR

AUTO



Ocupamos posiciones de liderazgo en nuestro país en este segmento de actividad. A través de nuestros seguros de auto ofrecemos protección y cobertura tanto a clientes particulares como a pymes y empresas.

SALUD



A través de la marca Adeslas, ofrecemos seguros de asistencia sanitaria y reembolso de gastos en los seguros de salud y asistencia dental a particulares, pymes, autónomos y empresas.

MOTO



Nuestra oferta incluye los servicios de Autoclub Mutua y condiciones especiales en la contratación para mutualistas.

HOGAR



En el ámbito de los seguros de multirriesgos damos cobertura y protección a hogares y negocios.

AUTOCLUB MUTUA

Ofrece servicios de valor añadido como asistencia en carretera, recursos de multas, renovación del carné de conducir y descuentos, entre otras ventajas exclusivas para nuestros mutualistas.



VIDA



La gama de seguros de vida y ahorro que ofrecemos a nuestros clientes a través de Mutua Madrileña combina ventajas fiscales con excelentes resultados

ACCIDENTES



Los seguros de accidentes cubren a los asegurados y sus familiares ante situaciones de invalidez e incapacidad o defunción por accidente. Ofrecemos asimismo protección en caso de repatriación o previsión profesional para autónomos.

A través de esta área de negocio, gestionamos los activos mobiliarios e inmobiliarios del Grupo Mutua Madrileña y ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares.

NEGOCIO PATRIMONIAL

MUTUACTIVOS



Gestiona el patrimonio de clientes y de la propia Mutua Madrileña, tanto en fondos de inversión como mediante otras soluciones de ahorro. A través de Mutuactivos Pensiones ofrecemos soluciones de ahorro para el largo plazo con un estricto control del riesgo.

INMOBILIARIA



Mutua Inmobiliaria es el área de Mutua que gestiona su patrimonio inmobiliario, compuesto por edificios de oficinas en alquiler situados en las zonas más representativas de Madrid, principalmente en el eje del Paseo de la Castellana.

1.3 NUESTRA PRESENCIA INTERNACIONAL

EN 2018, EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA HA CONSOLIDADO SU PRESENCIA ESTRATÉGICA EN CHILE, AL TIEMPO QUE HA SEGUIDO ANALIZANDO NUEVAS OPORTUNIDADES QUE PERMITAN IMPULSAR NUESTRA PRESENCIA INTERNACIONAL.

El Grupo Mutua Madrileña inició su expansión internacional el año 2016, fecha en que se formalizó la compra a Empresas Juan Yarur del 40% del grupo asegurador Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile.

Mutua cuenta así con presencia estratégica en un mercado estable y con potencial de desarrollo. Empresas Juan Yarur mantiene un 60% de participación en Bci Seguros, de modo que Mutua cuenta al mismo tiempo con un socio local que, además de ser líder del sector, goza de una excelente reputación y un equipo profesional de primer nivel.

La operación se enmarcó en nuestra estrategia de diversificación en geografías, canales y productos, la cual contempla aprovechar oportunidades de crecimiento inorgánico que refuercen un desarrollo estable y sostenido de la compañía en el futuro.

PRESENCIA EN LOS ÓRGANOS DE DECISIÓN

Mutua Madrileña participa de forma activa en la gestión del grupo asegurador chileno a través de su presencia en el Consejo de Administración de Bci Seguros. En concreto, tres de los siete miembros del Consejo de Administración de Bci Seguros son directivos de Mutua Madrileña.

Asimismo, Mirenchu Villa, Directora General Adjunta de Internacional y Participadas de Mutua Madrileña es consejera y vicepresidenta de Bci Seguros en representación de Mutua Madrileña y varios directores procedentes de Mutua Madrileña forman parte de su Comité de Dirección.

El objetivo es aprovechar al máximo el conocimiento y experiencia en ambas entidades en el ámbito asegurador, con el apoyo de la Dirección General Adjunta Internacional y Participadas de Mutua Madrileña, creada para impulsar nuestra presencia internacional y coordinar las operaciones realizadas con las filiales y participadas del grupo.



Bci Seguros

En este sentido, y con el objetivo de impulsar este ámbito de actividad, en 2018 se ha reforzado el equipo y la organización de esta área de negocio.

Esta participación en la gestión está teniendo resultados muy positivos en el desempeño y crecimiento rentable de nuestra participada chilena.

CON MÁS DE 700 M€ DE FACTURACIÓN, BCI SEGUROS ES EL LIDER EN SEGUROS GENERALES EN CHILE

VÍAS COMPLEMENTARIAS DE CRECIMIENTO

La alianza con Bci Seguros ha supuesto un paso adelante en nuestro objetivo de apoyar el desarrollo rentable y sostenible de Mutua Madrileña con la búsqueda de oportunidades de crecimiento inorgánico. En esta línea se enmarca también la participación de control que tenemos en SegurCaixa Adeslas y el acuerdo de bancaseguros que mantenemos desde 2011 con CaixaBank, que presenta una evolución muy positiva.

La alianza con CaixaBank no solo ha reforzado nuestra diversificación por productos, canales y geografía, sino que también ha permitido que nuestros mutualistas tengan acceso a los productos y servicios de Adeslas, líder en seguros de salud, en condiciones preferentes, entre otras ventajas.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO INTERNACIONAL

En 2018, Mutua Madrileña ha dado un paso más en el fortalecimiento de su presencia en Chile, mediante la adquisición a Empresas Juan Yarur del 40% de Auxilia, compañía de asistencia líder del sector en el país, siendo este un negocio de gran complementariedad con la cartera de negocios de Bci Seguros.

El conjunto de negocios con participación de Mutua Madrileña en Chile, que engloba las compañías de Bci Seguros Generales, líder en el ramo de autos; Bci Seguros Vida, que además incluye el negocio de salud; Zenit Seguros, especializada en canales masivos y

entidades financieras, y Auxilia, compañía de asistencia, tuvieron en conjunto unos ingresos en 2018 que superaron los 700 millones de euros, y un resultado neto de más de 40 millones de euros, de los que el 40% es atribuible al Grupo Mutua Madrileña.

Estas cifras de negocio alcanzadas han confirmado el liderazgo de Bci Seguros en el sector asegurador No Vida de Chile.

Bci Seguros mantiene, asimismo, un acuerdo de bancaseguros en Chile con el banco Bci, el más importante de Chile por volumen de activos. Todo ello se complementa con una fuerte presencia en el canal tradicional de corredores y agencias de distribución de seguros.

UNA OPERACIÓN ÚNICA



1.4 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

1.4.1 VISIÓN GLOBAL

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA CERRÓ 2018 CON 13 MILLONES DE ASEGURADOS LO QUE SUPONE UN 4,5% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR. TODAS LAS PRINCIPALES ÁREAS DE ACTIVIDAD PRESENTARON UNA EVOLUCIÓN POSITIVA DURANTE EL AÑO.

En el ramo de Salud, donde estamos presentes a través de Adeslas, en 2018 reforzamos nuestra posición como líderes del sector con una cartera formada por 5.434.680 asegurados al cierre del ejercicio, un 3,8% superior a la del año anterior.

En el negocio de Auto, el número de pólizas mejoró un 5,6% hasta situarse en 3.057.916 pólizas al cierre del año. Las pólizas del ramo de multirriesgo se incrementaron un 4,0%, hasta alcanzar las 1.910.830 y los asegurados de vida avanzaron un 10%, elevándose hasta 98.000.

CRECIMIENTO RENTABLE

Las primas devengadas consolidadas, por su parte, ascendieron a 5.293,6 millones de euros en 2018, lo que representa un incremento del 5,6% respecto al ejercicio anterior. Los ingresos No Vida del Grupo se elevaron a 5.069,5 millones de euros, un 5% más respecto a 2017.

Este destacado avance en ingresos permitió al grupo Mutua Madrileña lograr un hito único al situarse al cierre del ejercicio, por primera vez en su historia como la primera compañía en el *ranking* nacional de seguros No Vida y la tercera en el *ranking* general, incluyendo No Vida y Vida. Asimismo, nos consolidamos como la primera aseguradora en Salud y la tercera en el *ranking* de Autos.

Analizando la evolución en ingresos por negocios cabe destacar que las primas devengadas consolidadas del ramo de Salud ascendieron a 2.520,6 millones en 2018, un 7,1% más que en el ejercicio anterior. Gracias a ello, el Grupo Mutua Madrileña siguió aumentando su cuota de mercado en este segmento de actividad, que alcanza ya el 29,6%, casi el doble que su inmediato competidor.

En autos, las primas devengadas del Grupo Mutua Madrileña fueron de 1.487,5 millones de euros, un 3,3% más que en el ejercicio anterior. En Multirriesgo, por su parte, las primas devengadas consolidadas alcanzaron 562,3 millones de euros, un 2,5% superior a la cifra de 2017. Respecto al negocio de Vida, en 2018 el ramo mantuvo la tendencia de crecimiento de los últimos años, con un incremento de las provisiones matemáticas de un 8,9% respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar los 1.183,3 millones de euros. Las primas devengadas superaron los

224 millones de euros, lo que supone un incremento del 18,8% respecto de 2017.

El beneficio consolidado después de impuestos del Grupo Mutua Madrileña se situó en 266,9 millones de euros en 2018, lo que supone un avance del 6% respecto al ejercicio anterior. La buena evolución de las sociedades que forman el grupo Mutua y el positivo comportamiento de los ingresos de los diferentes ramos, logrando crecimientos superiores a los de la media del sector, explican el incremento del resultado registrado durante el año.

EN 2018 NOS SITUAMOS COMO LA PRIMERA COMPAÑÍA DEL RANKING DE SEGUROS GENERALES EN ESPAÑA

NOS CONSOLIDAMOS TAMBIÉN COMO EL Nº 1 EN SEGUROS DE SALUD



PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO EN 2018

VOLUMEN DE PRIMAS CONSOLIDADAS

5.293,6 M€
+5,6%



2.520,6 M€
SALUD



1.487,5 M€
AUTO



562,3 M€
MULTIRRIESGO



499,0 M€
RESTO NO VIDA



224,1 M€
VIDA

NÚMERO DE ASEGURADOS

13.006.624
+4,5%

PATRIMONIO GESTIONADO POR MUTUACTIVOS

6.551 M€
EN FONDOS DE INVERSIÓN,
PLANES DE PENSIONES Y
SEGUROS DE AHORRO

ASEGURADOS SALUD Y DECESOS **6.162.161**

PÓLIZAS AUTO **3.057.916**

PÓLIZAS MULTIRRIESGO **1.910.830**

PÓLIZAS RESTO NO VIDA **1.777.718**

ASEGURADOS DE VIDA **98.000**

VALOR DE LAS INVERSIONES INMOBILIARIAS

1.440,8 M€
VALOR DE MERCADO

CUOTA DE MERCADO

FUENTE ICEA

SALUD	29,6%	1º
NO VIDA	14,3%	1º
AUTO	13,3%	3º
VIDA Y NO VIDA	8,2%	3º

ACTIVOS DE MUTUA

12.035 M€

BENEFICIO NETO CONSOLIDADO

266,9 M€



AUTO

LA CARTERA DE PÓLIZAS DE AUTO DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA SE ELEVÓ A 3.057.916 PÓLIZAS EN 2018, UN 5,6% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR.

La incorporación de nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad permitieron, además, seguir mejorando la calidad de la nueva producción y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

La política de tarifas de Mutua Madrileña y las distintas iniciativas puestas en marcha en el año están orientadas a alinear primas y riesgos. En un contexto de mercado marcado por la subida generalizada de las primas en los seguros de auto, Mutua Madrileña mantuvo de nuevo una política de ajustes de tarifa diferencial frente a la tendencia del sector.

Asimismo, las nuevas mejoras puestas en marcha en materia de digitalización, orientadas a facilitar los procesos y los trámites a los asegurados, impulsaron la contratación de nuevas pólizas vía online.

Todo ello, unido a nuestras políticas de gestión de clientes, nos permitió mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza.

Así, la tasa de fidelidad del ramo de auto de Mutua Madrileña en el segmento de clientes particular directo se situó en el 91% al cierre de 2018, a pesar del aumento de la presión competitiva.



**LA TASA DE FIDELIDAD
DE NUESTROS CLIENTES
SE MANTUVO EN
EL 91% (PARTICULAR DIRECTO)**

**EN 2018 GESTIONAMOS
MÁS DE 1.409.800
SINIESTROS, UN
2% MÁS QUE EN 2017**

FUERTE IMPULSO A LA ACTIVIDAD

Durante 2018 siguió creciendo de forma notable la actividad de prestaciones y los servicios que Mutua Madrileña ofrece a sus asegurados del ramo de auto. Algunos datos que lo reflejan son los siguientes:

- **Se gestionaron más de 1.409.800 siniestros**, un 2% más que el año anterior. Más de 159.800 de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móviles un 41,1% más que en 2017, lo que supone una muestra de la apuesta de la compañía por la digitalización.
- **El porcentaje de siniestros resueltos a través de convenios sectoriales se situó en el 91% en 2018.** Un porcentaje muy destacado, en especial si se tiene en cuenta que los casos gestionados por esta vía crecieron el 6% en 2018. Cabe destacar la implantación de un sistema de analítica avanzada a través de tecnologías de Big Data en los procesos de gestión de siniestros vinculados al convenio CICOS que nos permitirá optimizar la toma de decisiones.
- **Se gestionaron 68.331 expedientes de daños personales y se facilitaron a nuestros asegurados más de 15.530 pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación** a través de los centros concertados de la red de seguimiento y valoración que Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas y perjudicados en accidentes para contribuir a su rápida recuperación.
- **Durante 2018 se incorporaron a nuestra red de colaboradores un total de 253 nuevos talleres**, la mayoría de ellos situados fuera de la Comunidad de Madrid con el fin de adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.
- **Las reparaciones de vehículos** en las que no fue necesaria la intervención pericial previa **crecieron un 2% en 2018, hasta alcanzar las 315.400 reparaciones.** Este tipo de tasaciones, que se realizan mediante herramientas de valoración y control internos, permiten simplificar los trámites y reducir el plazo de entrega de los vehículos reparados a los mutualistas.
- **Durante el año gestionamos más de 24.300 expedientes de defensa jurídica**, servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- Por último, y en línea con las mejores políticas sectoriales, **en 2018 nos adherimos a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA** en materia de oferta y respuesta motivada, así como al convenio sectorial Sdp Lex. Ello ha supuesto un esfuerzo importante de adaptación de nuestros sistemas para agilizar aún más las ofertas de indemnización a las reclamaciones efectuada por lesionados de accidentes de tráfico o a sus representantes legales.

CASI EL 50% DE LA NUEVA PRODUCCIÓN DE SEGUROS DE AUTO ES YA “ONLINE”





AUTOCLUB

IMPLANTAMOS DIVERSAS MEJORAS EN LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS PARA GARANTIZAR ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES.

En total, durante el año se gestionaron más de 2 millones de expedientes entre nuestros distintos servicios:

- **Asistencia en carretera:** fue un año más el servicio más utilizado por nuestros clientes, con más de 920.000 expedientes tramitados, un 2,6% más que el año anterior. En 2018 siguió creciendo la tasa de asistencias en las que fue posible resolver las incidencias en mismo lugar del percance, llegando hasta el 65% de los casos. Destacan también las más de 28.000 asistencias tramitadas a través de la app de Mutua, un 230% más que el año anterior. Un año más, el tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia se situó en torno a 30 minutos.
- **Asesoramiento jurídico:** se gestionaron más de 159.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos. El 21% de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Asimismo, se tramitaron 41.000 expedientes relacionados con diversas consultas del ámbito personal y familiar, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Renovación del carné de conducir:** en 2018, más de 44.270 mutualistas renovaron su carné de conducir en los centros psicotécnicos con los que Autoclub Mutua mantiene acuerdos. Un 22% de ellos gestionó su cita a través de los canales digitales de la compañía.
- **Coche de sustitución y alquiler de vehículos:** Autoclub gestionó 28.995 servicios de coche de sustitución en 2018, un 12,1% más que el año anterior. Los mutualistas que tienen contratada esta cobertura tienen derecho a un vehículo en caso de accidente, avería inmovilizante, o robo.



Todos los mutualistas tienen acceso al servicio de alquiler de vehículos, por el cual Autoclub les ofrece condiciones ventajosas con las principales compañías de alquiler. En 2018 se gestionaron a través de este servicio 31.250 reservas.

- **Programa de descuentos para mutualistas:**

850.000 mutualistas se beneficiaron de descuentos en diferentes actividades y empresas gracias al programa SOY. Destacan los descuentos en carburante, en viajes, en actividades de ocio como cines, teatros o parques temáticos, así como los de restaurantes o en parquímetros, por citar algunos. Estos descuentos están también disponibles a través de la app o de la web de Mutua.

Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de 8,9 puntos sobre 10 en 2018. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV, con una valoración de 9,4 sobre 10, la asistencia en carretera, con una puntuación de 9,0 sobre 10 y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 9,1 sobre 10.

**MÁS DE
920.000 SERVICIOS
DE ASISTENCIA
EN CARRETERA**

**30 MINUTOS DE
TIEMPO MEDIO
DE LLEGADA**





MULTIRRIESGO-HOGAR

LA CARTERA DE PÓLIZAS ASCENDIÓ A 1.910.830 EN 2018, LO QUE SUPONE UN CRECIMIENTO DEL 4% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 562,3 millones de euros, un 2,5% superior a la cifra de 2017. El ramo de Multirriesgos Hogar, con un volumen de primas 444,5 millones de euros, creció un 1,9% respecto al ejercicio anterior.

En el ámbito de MM Hogar, en su apuesta por la calidad y el servicio, la compañía abordó nuevas mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los procesos de tramitación de siniestros. Esto hizo posible mantener el alto nivel de satisfacción de los clientes, que se situó en el 8,2 de valoración global, a pesar del incremento de la actividad. Entre las novedades del año destacan:

- **Implantación de un nuevo sistema de medición de la satisfacción** de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro, más automatizado, que permite una mayor capacidad de actuación de la compañía ante una posible insatisfacción del cliente.
- **Ampliación de coberturas** en nuestra gama de seguros de Hogar e incorporación de mejoras en la comunicación con nuestros asegurados.
- **Rediseño del área privada de la web**, incorporando nuevas opciones dirigidas a ampliar las posibilidades de autogestión de la póliza por parte del asegurado.



- **Nuevos avances en el programa de internalización parcial de la gestión de siniestros**, asumiendo MM Hogar un mayor control de la gestión de siniestros multigremio.

- **Sofisticación de la tarifa** de Hogar, incorporando nuevas variables que permitan el mejor ajuste entre primas y riesgos.

- **Puesta en marcha de la firma digital** para contratos, lo que permite que el cliente disponga de toda la documentación de forma más ágil, contribuyendo además a reducir el consumo de papel, con su correspondiente impacto positivo en el medioambiente.

- **Potenciación de los convenios sectoriales** para agilizar la respuesta a nuestros asegurados, al tiempo que contribuimos a la lucha contra el fraude en el sector.



**EN 2018
IMPLANTAMOS UN
NUEVO SISTEMA DE
MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN
MÁS PRECISO Y
AUTOMATIZADO**



VIDA

EL RAMO DE VIDA DE MUTUA MADRILEÑA REGISTRÓ UNA EVOLUCIÓN MUY SUPERIOR A LA DEL SECTOR EN 2018.

El número de asegurados creció un 10% en el año, hasta situarse en 98.000 clientes a cierre de 2018. Las primas devengadas consolidadas superaron los 224 millones de euros, lo que supone un incremento del 18,8% respecto al ejercicio anterior.

Esta positiva evolución del ramo se vio también reflejada en un incremento de las provisiones matemáticas y provisiones de primas no consumidas, que alcanzaron los 1.183,3 millones de euros en 2018, un 8,9% más que en 2017.

La base de este crecimiento está en la atractiva rentabilidad que ofrecen nuestros seguros de ahorro, el esfuerzo comercial realizado durante el año y la alta fidelidad de nuestros asegurados.

Entre los hitos del año destacan los siguientes:

- **Impulso continuado de la comercialización de la gama de productos unit linked**, denominada Plan RentHabilidad. Este producto permite invertir en tres tipos de cestas de fondos de inversión en función del riesgo que se desee adoptar: conservador, moderado o dinámico.
- **Comercialización del seguro de ahorro Plan Ahorro Plus**, que cerró el ejercicio con una rentabilidad neta del 0,69%, un tipo de interés superior al del precio del dinero, que se mantiene en el entorno del cero por ciento.
- **Impulso a la comercialización de los productos Seguro Vida Familia y Seguro Vida Familia Plus**, con especial énfasis en la oferta de estos productos a nuestros mutualistas.

ATRATIVOS RENDIMIENTOS PARA LOS MUTUALISTAS

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 10,8 millones de euros en 2018. De esta cantidad, un total de 5,4 millones de euros tuvieron su origen en el Plan de Jubilación, el Plan Ahorro Garantía y el Plan de Previsión Asegurado.

En conjunto, nuestros clientes obtuvieron una rentabilidad media, incluido el interés garantizado, del 2,36% en estos productos.



**CASI 100.000 CLIENTES
CONFÍAN EN LOS SEGUROS
DE VIDA DE MUTUA**



SALUD

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA ESTÁ PRESENTE EN EL RAMO DE SEGUROS DE SALUD A TRAVÉS DE ADESLAS, COMPAÑÍA INTEGRADA EN SU GRUPO EMPRESARIAL Y PARTICIPADA POR CAIXABANK.

El grupo mantuvo su crecimiento rentable y sostenido en 2018, lo que le permitió reforzar su liderazgo en el sector de los seguros de salud en España, segmento en el que cuenta con una cuota del 29,6%. El número de asegurados de salud aumentó un 3,8% respecto al año anterior, hasta alcanzar los 5.434.680. El volumen total de primas devengadas consolidadas, por su parte, se situó en 2.520,6 millones de euros, un 7,1% más respecto a 2017.

La compañía SegurCaixa Adeslas cuenta con un cuadro médico de más de 43.000 especialistas y una red asistencial formada por más de 1.200 centros de atención médica y 189 clínicas dentales propias.

VENTAJAS POR SER MUTUALISTAS

Una de las peculiaridades de los seguros de Adeslas para mutualistas es que contemplan la devolución por parte de Mutua Madrileña de un porcentaje de la prima, bajo el concepto de reversión. Los mutualistas pueden beneficiarse de una devolución media de en torno al 20-25% de su seguro de auto, que reciben como un ingreso en efectivo.

En 2018, la reversión osciló entre los 10 euros al año por asegurado (para quien tenga contratada la póliza Adeslas Básico Familia MM) y los 43 euros al año por asegurado (para el seguro Adeslas Plena Extra-150 MM).

En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y al vencimiento de la póliza de Mutua Madrileña o MM Hogar.

Por otro lado, entre los principales hitos del año 2018 destacan los siguientes:

- **Nuevas coberturas:** Adeslas incorporó nuevas coberturas exclusivas a los seguros de la gama Adeslas Plena MM. Además de contar con el mejor servicio de medicina general, urgencias ambulatorias y hospitalarias y medios de diagnóstico, los seguros incorporaron dos servicios exclusivos: el test de ADN fetal en sangre materna y el coste del DIU (dispositivo intrauterino).

Se trata, en ambos casos de coberturas exclusivas y diferenciales, no cubiertas por otras muchas compañías aseguradoras en el mercado.



**LOS MUTUALISTAS
RECIBEN UNA DEVOLUCIÓN
EN EFECTIVO DEL 20%-25%
DE SU SEGURO DE AUTO EN
CONCEPTO DE REVERSIÓN**



SEGURCAIXA ADESLAS

LA ASEGURADORA INTEGRADA EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y PARTICIPADA POR CAIXABANK CRECIÓ UN 4,6 % EN 2018.

SegurCaixa Adeslas cerró 2018 con unos ingresos por primas de 3.709 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 4,6% respecto al año anterior, por encima del mercado No Vida, que creció un 3,9%. La compañía se situó así entre las entidades que, de forma individual, consiguieron alcanzar un mayor crecimiento de entre las diez primeras del sector. En conjunto, la nueva producción creció el pasado año un 2,8% hasta alcanzar los 775,5 millones de euros, impulsada fundamentalmente por los ramos de Salud y Decesos

LA COMPAÑÍA N°1 EN SALUD

En 2018, Adeslas, la marca de salud de la compañía, creció un 7,6% respecto al año anterior, dos puntos porcentuales más que la evolución registrada por el mercado. Esto permitió a la compañía reforzar su liderazgo y aumentar su cuota de mercado en salud hasta alcanzar el 29,6%.

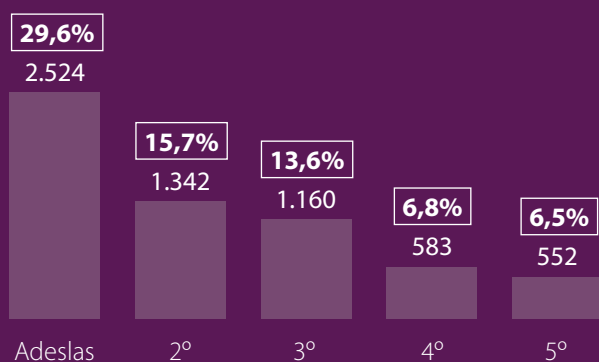
El volumen de primas en este ramo ascendió a 2.524,2 millones de euros en 2018, un 7,6% más que en 2017, mientras el crecimiento del sector fue del 5,6%. La compañía cuenta con la red asistencial más extensa del mercado, con más de 1.200 centros médicos propios y concertados y acuerdos con 217 hospitales privados.

En el seguro dental, actividad en la que Adeslas también es líder del mercado, el volumen de asegurados aumentó un 4,8% y la cuota de mercado en primas superó el 50%. El número de clínicas dentales Adeslas, por su parte, alcanza ya las 189, tras la apertura de 20 nuevos establecimientos en el último año.



VOLUMEN DE PRIMAS DE SALUD

En millones de € Cuota de mercado en %



**ADESLAS CUENTA
CON UNA CUOTA DE
MERCADO CASI DOS
VECES SUPERIOR A
LA DEL SIGUIENTE
COMPETIDOR**

MAYOR DIVERSIFICACIÓN

En 2018, SegurCaixa Adeslas mantuvo su apuesta multirramo. De forma agregada, los ramos distintos al de Salud alcanzaron unos ingresos por primas de 1.184,7 millones de euros, lo que representan casi un tercio de los ingresos totales de la compañía.

En el ámbito de los seguros de Multirriesgo Hogar, el volumen de primas ascendió a 491,2 millones de euros, que sitúan la cuota de mercado de la compañía en este ramo de actividad en el 6,78%.

En Hogar, la compañía obtuvo unos ingresos por primas de 385,2 millones de euros, consolidando la segunda posición en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 8,86%.

El volumen de primas de Auto, por su parte, se situó en 216 millones de euros, mientras que en Accidentes, donde SegurCaixa Adeslas es líder del ramo, la cifra de ingresos se situó en 189,2 millones de euros en 2018.

Respecto a los seguros de Decesos, la compañía obtuvo unos ingresos por primas de 140,4 millones de euros, con un aumento del 9,3% que consolida su cuarto puesto en el ranking de este segmento de actividad.

MEJORA DE LOS RESULTADOS

El beneficio neto consolidado de SegurCaixa Adeslas alcanzó los 350 millones de euros en 2018, con un incremento del 11,4% respecto al año anterior. Esta positiva evolución vino acompañada de una mejora del ratio combinado, que se situó en el 86,9% en 2018, gracias al efecto de un mayor ajuste siniestral. Estos resultados confirman la solidez de la compañía y su capacidad para seguir creciendo de forma sostenida por encima del mercado.

En este contexto, la compañía puso en marcha un Plan de Transformación Tecnológica en 2017, con un horizonte de cinco años, cuyo objetivo es mejorar la experiencia del cliente y ofrecer las mejores soluciones aseguradoras del mercado. El plan evoluciona según lo previsto.



**SEGURCAIXA
ADESLAS CRECIÓ
POR ENCIMA DEL
MERCADO EN TODAS
SUS PRINCIPALES
ÁREAS DE ACTIVIDAD**

APOYANDO EL CUIDADO DE LA SALUD CON EL MAYOR CUADRO MÉDICO DE ESPAÑA

**43.000
PROFESIONALES Y
MÁS DE 1.200 CENTROS
PROPIOS Y CONCERTADOS**

**26,3 MILLONES DE
CONSULTAS ATENDIDAS**

**10,5 MILLONES DE PRUEBAS
DIAGNÓSTICAS**

**384.000 INGRESOS
HOSPITALARIOS**

**189 CLÍNICAS DENTALES
ADESLAS**

**MÁS DE
3,9 MILLONES DE SERVICIOS
ODONTOLÓGICOS**



MUTUACTIVOS

EN 2018 CERRAMOS DOS IMPORTANTES OPERACIONES CORPORATIVAS: LA COMPRA DEL 50% DE ALANTRA WEALTH MANAGEMENT Y EL 29,2% DEL CAPITAL DE EDM.

FONDOS DE INVERSIÓN

Mutuactivos cerró el ejercicio 2018 con unos resultados satisfactorios teniendo en cuenta el complejo entorno en el que se desarrollaron los mercados financieros.

El volumen total gestionado en fondos de inversión alcanzó los 5.124,6 millones de euros en 2018, con un aumento del 3,4% respecto al ejercicio 2017. En concreto, el patrimonio total gestionado para terceros alcanzó los 2.124,4 millones de euros, lo que supone un incremento del 6,9% respecto al año anterior.



Resultados consistentes en un ejercicio complejo

En un ejercicio complicado tanto para la renta fija como para la renta variable, Mutuactivos volvió a destacar por su gestión de calidad, con resultados mejores que los índices de referencia en los dos segmentos. En concreto, Mutuafondo España FI terminó el año como uno de los mejores fondos de renta variable nacional, con una rentabilidad del -4,36%, frente al -14,97% del IBEX 35.

En el segmento de la renta fija, sobresalió el comportamiento, entre otros, de Mutuafondo Dólar, que concluyó el ejercicio con una rentabilidad del 6,25%.



Nuevos productos

A lo largo de 2018, Mutuactivos amplió su abanico de productos con el lanzamiento de nuevos fondos:

- **Nueva gama de fondos perfilados:** Mutuafondo Evolución (para inversores conservadores), Mutuafondo Equilibrio (para inversores de perfil equilibrado) y Mutuafondo Flexibilidad (para inversores de perfil dinámico). Todos estos fondos aplican un exhaustivo control del riesgo, adaptado a los distintos perfiles de inversión, con una inversión mínima de 10 euros.
- **Mutuafondo Renta Fija Flexible:** fondo que invierte en activos de renta fija pública y privada de emisores de la zona euro, principalmente.
- **Mutuafondo Subordinados III:** fondo de inversión especializado en deuda subordinada financiera de bancos y compañías de seguros.



PATRIMONIO GESTIONADO EN FONDOS DE INVERSIÓN

FONDOS DE INVERSIÓN	PATRIMONIO millones €
RENDA FIJA	3.627,1
RENDA VARIABLE	499,4
RENDA MIXTA	998,1
TOTAL	5.124,6

MUTUACTIVOS PENSIONES

La gestora de pensiones concluyó el año con un volumen de patrimonio gestionado de 290,3 millones de euros, un 4,2% menos que el ejercicio anterior. El patrimonio gestionado en planes de pensiones de empleo se situó en los 168,2 millones de euros, un 0,6 por ciento inferior al año anterior, mientras que el volumen en planes de pensiones del sistema individual cerró el año en los 122 millones de euros, con un retroceso del 8,77%.

El complicado contexto de mercados justifica la caída de las aportaciones y el incremento de traspasos hacia el Plan de Previsión Asegurado de Mutua Madrileña, producto que garantiza el capital invertido y donde los inversores optaron por refugiarse el año pasado.

El número de partícipes, por su parte, alcanzó los 9.623 en 2018, un 0,82% más que en el ejercicio anterior.

MUTUACTIVOS INVERSIONES A.V.

Mutuactivos Inversiones A.V., la agencia de valores del Grupo Mutua Madrileña creada para facilitar a los clientes el acceso a toda la gama de productos de ahorro e inversión del grupo (fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro), concluyó el ejercicio con un crecimiento en activos comercializados para terceros del 3,1%, hasta los 3.034,3 millones de euros.

Cabe destacar la puesta en marcha de Mutuactivos Aporta, servicio de gestión discrecional de carteras de fondos de inversión. Este servicio ofrece cuatro perfiles de inversión, dependiendo del nivel de riesgo que el inversor quiera asumir: desde el más conservador, denominado Mutuactivos Aporta Serenidad hasta el más agresivo, denominado Mutuactivos Aporta Flexibilidad, una volatilidad máxima anual del 15% anual por su mayor exposición a renta variable.

Las opciones intermedias, para inversores de perfil moderado y equilibrado, son Mutuactivos Aporta Evolución y Mutuactivos Aporta Equilibrio, con niveles de volatilidad máxima del 5 y del 10% respectivamente.

PATRIMONIO GESTIONADO EN PLANES DE PENSIONES

PLANES DE PENSIONES	PATRIMONIO millones €
SISTEMA INDIVIDUAL	122,0
SISTEMA DE EMPLEO	168,3
TOTAL	290,3

PRIMERAS OPERACIONES CORPORATIVAS EN GESTIÓN DE ACTIVOS

En línea con nuestro objetivo estratégico de crecer en el asesoramiento patrimonial, en diciembre de 2018, el grupo cerró dos importantes acuerdos de adquisición. Por un lado, la compra del 50,01% de la división de banca privada Alantra Wealth Management y por otro, el 29,2% del capital de EDM, una de las principales gestoras independientes de España.

Estas operaciones contribuyen a nuestra estrategia de diversificación de productos y geográfica, al permitirnos entrar en nuevos segmentos de clientes como el de banca privada y aumentar nuestra presencia en zonas como el norte de España y Cataluña. Todo ello, reforzando a Mutuactivos como la primera gestora independiente de fondos de inversión de España.

MUTUACTIVOS: LA MEJOR GESTORA DE ESPAÑA EN 2018



Mutuactivos fue la gestora más reconocida en la última edición de los Premios Expansión-Allfunds. En concreto, logró tres de los galardones más prestigiosos: Mejor Gestora Nacional, Mejor Gestora de Renta Fija en 2018 y Mutuafondo España fue reconocido como el Mejor Fondo de Renta Variable de 2018.

Asimismo, también recibimos un reconocimiento como finalistas en la categoría de Mejor Gestora de Planes de Pensiones.



MUTUA INMOBILIARIA

EL PATRIMONIO INMOBILIARIO DE MUTUA MADRILEÑA ESTÁ FORMADO POR 23 INMUEBLES CON UNA SUPERFICIE TOTAL DE 206.000 M² DE ELLOS, 175.000 M² ESTÁN DESTINADOS AL ALQUILER DE OFICINAS.

Entre los edificios más representativos de nuestra cartera inmobiliaria, ubicados en el eje del Paseo de la Castellana de Madrid, se encuentra nuestra sede de Paseo de la Castellana, 33; Torre de Cristal, Castellana 31, Castellana 36-38, Castellana 50, Castellana 110, Torres de Colón o Alfredo Mahou, éste último situado en el corazón de la zona de AZCA.



Solidez Patrimonial

- El **índice de ocupación** de nuestros edificios destinados al alquiler, incluyendo Torre de Cristal, se situó en el 88,5% en 2018. Si nos centramos en la zona del Centro de Distrito de Negocio, alcanzamos una ocupación del 98,3%, por encima de la media del sector.
- El **valor del patrimonio inmobiliario** de Mutua Madrileña (edificios que la compañía mantiene en propiedad) ascendía a 1.440,8 millones de euros a cierre de 2018, según la tasación oficial presentada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esto supone unas plusvalías latentes de 537,6 millones de euros, lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.



23 INMUEBLES

**98,3% DE OCUPACIÓN
EN LA ZONA DE
DISTRITO DE NEGOCIOS**

**1.440,8 M€ DE
VALOR DEL PATRIMONIO
INMOBILIARIO**



RENOVACIÓN DE LOS EDIFICIOS DEL PASEO DE LA CASTELLANA 110 Y FORTUNY 6

- En 2018 se gestionaron con éxito nuevos contratos y operaciones de renovación por un total de 26.800 m², marcando de nuevo rentas máximas de mercado en dicho ejercicio (40 euros m²/ mes).
- Las rentas medias de nuestros edificios Prime se situaron, en conjunto, en cerca de 32 euros m²/mes a cierre de 2018, un año más por encima de la media del sector.

Entre las principales operaciones realizadas en el año destacan las siguientes:

- **Renovación de los edificios de Paseo de la Castellana, 110 y Fortuny 6** continuando con la transformación y modernización de nuestro patrimonio convirtiendo a los edificios de Mutua en referentes del mercado inmobiliario de Madrid.
- Finalización de la **remodelación de los accesos y la planta baja de nuestra sede de Castellana 33**. Se ha realizado una reforma integral dirigida a mejorar la experiencia de los clientes y visitas que acuden a nuestras oficinas cada día, así como mejorar los espacios de trabajo de nuestros empleados.

LAS RENTAS MEDIAS DE LOS EDIFICIOS “PRIME” SE SITUARON EN 32€/M²

EN 2018 SE GESTIONARON CON ÉXITO NUEVOS CONTRATOS Y OPERACIONES DE RENOVACIÓN



INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA
2018



2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 BUEN GOBIERNO	30
2.1.1 SISTEMAS Y ÓRGANOS DE BUEN GOBIERNO	30
2.1.2 MEDIDAS DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	36
2.2 INTEGRIDAD	37

2 GOBIERNO CORPORATIVO

2.1

BUEN GOBIERNO

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO SE BASA EN UNA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE.

Nuestro sistema de gobierno corporativo sigue los más rigurosos criterios de gestión, solvencia y transparencia económico-financiera. Esto nos ayuda a garantizar el cumplimiento de los compromisos con nuestros grupos de interés y a lograr un crecimiento sostenible, manteniendo un enfoque socialmente responsable.

2.1.1

SISTEMA Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Nuestro sistema de gobierno corporativo descansa, fundamentalmente, en la distribución de funciones entre el Consejo de Administración y sus Comisiones, así como en la composición de sus órganos sociales y en un adecuado proceso de toma de decisiones.

El control y la gestión de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Mutualistas, que es el máximo órgano de expresión de la voluntad de los mutualistas, el Consejo de Administración y los órganos delegados de la matriz Mutua Madrileña.

Por su parte, las Comisiones no ejecutivas del Consejo tienen la función de supervisión, información, asesoramiento y elaboración de propuestas en las materias propias de su competencia, y son las siguientes: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, Mutua Madrileña cuenta con una Comisión Ejecutiva y una Comisión Delegada de Inversiones con funciones ejecutivas.

MUTUA SE SITÚA ENTRE LAS 13 EMPRESAS MÁS RESPONSABLES Y CON MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO DE ESPAÑA

SEGÚN EL RANKING MERCO 2018



ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Mutua Madrileña busca incorporar a sus órganos de gobierno distintos perfiles de edad, género y experiencia que nos ayuden a contemplar una visión estratégica lo más completa posible del negocio.

En este sentido, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña está integrado por doce consejeros de distintos perfiles de edad, que son nombrados cada tres años. Todos ellos se caracterizan por su elevada cualificación y amplia experiencia profesional en distintos sectores como son el asegurador, empresarial, financiero y jurídico, lo que aporta una completa visión estratégica.

El Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones procurarán que las propuestas de nombramiento o reelección que se eleven a la Junta General de Mutualistas, así como los nombramientos que realice el propio Consejo para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, prestando especial atención a las especiales condiciones de aptitud y honorabilidad antes apuntadas.

Por otro lado, Mutua Madrileña cuenta con un Plan Integral de Diversidad de Género, el cual establece diferentes líneas de actuación encaminadas a aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad dentro



De acuerdo con la normativa interna, tanto el Consejo de Administración como el Comité de Nombramientos y Retribuciones de Mutua Madrileña velan porque los procedimientos de selección de candidatos no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

En esta línea, contamos con una Política de Aptitud y Honorabilidad que garantiza el cumplimiento de las exigencias normativas en relación con las personas que ejerzan la dirección efectiva del grupo Mutua y de aquellas que desempeñen las funciones fundamentales. Asimismo, establece un sistema para la fijación de sus objetivos y metas.

de la compañía. Dicho plan, así como otras iniciativas complementarias con las que contamos en este ámbito, aparecen explicados en detalle en el capítulo "Mutua y sus empleados" de este informe.

En nuestro Informe anual de Gobierno Corporativo, disponible para el público a través de nuestra web corporativa, se recoge en detalle los periodos de nombramiento de los consejeros, número de reuniones celebradas y otra información de interés sobre el Consejo de Administración y la actividad realizada en el año. Asimismo, en nuestra web, también pueden consultarse los CV de todos los miembros del Consejo de Administración.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



De izquierda a derecha

D. EMILIO ONTIVEROS BAEZA

DÑA. COLOMA ARMERO MONTES

**D. JAIME LAMO DE ESPINOSA M.
DE CHAMPOURCIN**

D. RUFINO GARCÍA-QUIRÓS GARCÍA

D. ALBERTO DE LA PUENTE RÚA

**D. JAIME MONTALVO CORREA
VICEPRESIDENTE**

PRESIDENTES DE HONOR:

D. JOSÉ PERIEL GARCÍA

D. RAFAEL RUBIO GONZÁLEZ



De izquierda a derecha

D. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO
PRESIDENTE

D. CARLOS CUTILLAS CORDÓN

D. LUIS RODRÍGUEZ DURÓN

D. RAFAEL RUBIO RUBIO

D. JOSÉ PERIEL MARTÍN

D. JOSÉ LUIS MARÍN LÓPEZ-OTERO

COMITÉ DE DIRECCIÓN



JAVIER MIRA
DIRECTOR GENERAL



MIRENCU VILLA
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA
DE INTERNACIONAL Y PARTICIPADAS



JAIME KIRKPATRICK
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE TRANSFORMACIÓN



**JAIME AGUIRRE
DE CÁRCER**
SUBDIRECTOR GENERAL
DE NEGOCIO ASEGURADOR



**JUAN MANUEL
GRANADOS**
SUBDIRECTOR GENERAL DE
COMERCIAL Y MARKETING



RAFAEL ARNEDO
SUBDIRECTOR GENERAL
DE MEDIOS



**TRISTÁN PASQUAL
DEL POBIL**
SUBDIRECTOR GENERAL
DE NEGOCIO PATRIMONIAL



ERNESTO MESTRE
SUBDIRECTOR GENERAL
FINANCIERO Y DE RIESGOS



**ENRIQUE
GAVILANES**
DIRECTOR DE ESTRATEGIA
Y DESARROLLO CORPORATIVO



**CARLOS GARCÍA
DE LA FUENTE**
DIRECTOR DE DATOS,
CONTROL DE GESTIÓN Y STAFF

2.1.2

MEDIDAS DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Mutua cuenta con un amplio conjunto de medidas en materia transparencia y buen gobierno corporativo. En concreto, en materia de buen gobierno llevamos varios años implantando de forma voluntaria las mejores prácticas, lo que nos ayuda a alinearnos con los más altos estándares de transparencia. Algunas de estas medidas son las siguientes:

- Publicación anual de la remuneración los miembros del Consejo de Administración, de forma individualizada, así como las del presidente y consejero delegado.
- Elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en su *Guía de buen gobierno de las entidades aseguradoras*.
- Supervisión anual de la Junta General de Mutualistas de Mutua Madrileña por parte de un auditor externo.
- Publicación anual del valor del patrimonio inmobiliario del Grupo Mutua Madrileña en sus cuentas anuales.
- Se incorporan las mejores prácticas recogidas en la Guía técnica 3/2017, sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores el 27 de junio de 2017.
- Página web con información completa.



ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS DE AUTORREGULACIÓN DE UNESPA

Mutua Madrileña está adscrita de forma voluntaria y sigue las recomendaciones contenidas en las Guías de autorregulación de UNESPA que regulan aspectos vinculados tanto al gobierno de las sociedades, como a la relación con clientes, entre otros, con el objetivo de promover negocios responsables y sostenibles.

- Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras.
- Guía de Buenas Prácticas en Materia de Seguros Individuales de Vida Ahorro.
- Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones.
- Guía de Buenas Prácticas de Control Interno.
- Guía de Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en Materia de Discapacidad.
- Guía de Buenas Prácticas en Internet.
- Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del seguro.
- Guía de Buenas Prácticas en Materia de Información Previa a la Contratación en los Seguros de Automóviles.
- Guía de Buenas Prácticas en Materia de Información Previa a la Contratación en los Seguros Multiriesgos.
- Guía de Buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida.
- Guía de Buenas Prácticas en materia de seguros individuales de Vida Riesgo.

SEGUIMOS LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

2.2

INTEGRIDAD. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que fue certificado por AENOR en 2015 (IURISCERT). Su objetivo es prevenir situaciones que puedan desembocar en responsabilidades legales o afectar al estado financiero, patrimonial y reputacional de la compañía.

El modelo se sustenta en una política que describe el alcance del sistema, una relación de los riesgos penales identificados, un conjunto de procedimientos, protocolos de actuación definidos y un sistema disciplinario en caso de incumplimiento.

En 2017 Mutua Madrileña adaptó su Sistema de prevención de riesgos penales a la Norma UNE 19601, obteniéndose la indicada certificación tras realizar la correspondiente auditoría del sistema. El Sistema se basa en los principios de prevención, control, denuncia y reparación e integra y coordina el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, generando un entorno de transparencia e integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos.

Los elementos esenciales del sistema de cumplimiento pivotan sobre los siguientes elementos:

- Comité de Control y Seguimiento del Sistema de Prevención
- Canal de denuncias externo.
- Política de evaluación del desempeño.
- Política de gestión de riesgos penales.
- Sistema disciplinario.
- Política de comportamiento en general, con particulares y administraciones públicas.
- Protocolo para la prevención de riesgos penales.
- Protocolo de actuación.
- Estatuto del Comité de Control y Seguimiento.
- Código de conducta ética para empleados



TODOS LOS PROFESIONALES DEBEN CONOCER Y ADHERIRSE AL CÓDIGO ÉTICO DE EMPLEADOS



INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA
2018



3. GESTIÓN RESPONSABLE

3.1 EL MODELO DE RSC	40
3.1.1 NUESTRO MODELO DE RSC Y GRUPOS DE INTERÉS	40
3.1.2 RELACIONES Y DIÁLOGO SOCIAL CON GRUPOS DE INTERÉS	43
3.1.3 CANALES DE RELACIÓN Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS	44
3.1.4 COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	46
3.1.5 RECONOCIMIENTOS	47
3.1.6 RSC EN CIFRAS	48

3.1 EL MODELO DE RSC

3.1.1

NUESTRO MODELO DE RSC Y GRUPOS DE INTERÉS

NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA IMPLICA A TODAS LAS ÁREAS DE NEGOCIO Y A TODOS NUESTROS EMPLEADOS.

En el Grupo Mutua Madrileña la responsabilidad social corporativa es un pilar fundamental en nuestra actividad. Nuestras múltiples líneas de trabajo en este ámbito durante 2018 responden a nuestro esfuerzo por satisfacer las necesidades de todos nuestros grupos de interés y de la sociedad en general a partir de nuestros principios de actuación:



GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE



DESARROLLO DEL TALENTO



CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



EXCELENCIA EN LOS PROCESOS



ESTRUCTURA FINANCIERA SANEADA



DIVERSIFICACIÓN



CRECIMIENTO RENTABLE



INNOVACIÓN



GRUPO MUTUA MADRILEÑA

- GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO TRANSPARENTE
- CERCANÍA Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL ASEGURADO
- CONCILIACIÓN E IGUALDAD
- COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES
- INVERSIÓN RESPONSABLE
- CUIDADO Y RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

- SALUD
- ACCIÓN SOCIAL
- CULTURA
- SEGURIDAD VIAL

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES
- EMPLEADOS
- PROVEEDORES Y COLABORADORES
- REGULADORES Y SUPERVISORES
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL)

En nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa se implican todas las áreas de negocio y todos nuestros empleados, empezando por el equipo directivo, que la impulsa y se convierte en sus máximos valedores.

Nuestro gobierno corporativo está marcado por la ética y la transparencia. Nos regimos por los más estrictos principios y mantenemos una firme política de control de riesgos. De hecho, Mutua Madrileña se encuentra en el puesto 13 de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, según el último ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo que anualmente elabora la entidad Análisis e Investigación, teniendo en cuenta más de 20 variables.

En cuanto a nuestros empleados, en 2018 fuimos reconocidos como una de las 12 mejores empresas para trabajar, según el ranking de Merco Talento, y renovamos la certificación Empresa Familiarmente Responsable con la máxima calificación, Excelente A+.

Por otro lado, desarrollamos nuevos productos que cubren las necesidades de nuestros mutualistas, asegurados y clientes e innovamos en la forma de comunicarnos con ellos y con el resto de nuestros grupos de interés incorporando nuevos canales de relación para facilitar el diálogo.

En la relación con proveedores y colaboradores, mantenemos un compromiso mutuo en la asunción de conductas responsables. Por un lado, somos responsables con su actividad y los apoyamos en el desarrollo de su negocio con iniciativas como nuestro compromiso de pronto pago, que supone que las facturas se abonen en un promedio de 30 días (48 horas en el caso de nuestros talleres concertados) y a su vez les exigimos el cumplimiento de criterios de RSC y sostenibilidad en su gestión.

Asimismo, seguimos destacando por nuestra gestión medioambiental que en 2018, renovó mediante auditoría externa el certificado ISO 50001, el principal estándar de gestión energética.

Además, a través de la Fundación Mutua Madrileña, pieza fundamental de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, articulamos nuestro compromiso con el progreso y la mejora social.



NUESTRA LABOR A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN MUTUA SE CENTRA EN CUATRO ÁREAS DE ACTUACIÓN:



Salud:

apoyamos la investigación en materia de salud en nuestro país con el fin de contribuir a la búsqueda y mejora de tratamientos para enfermedades.



Difusión cultural:

apoyamos a diferentes entidades culturales españolas en el desarrollo de sus actividades y facilitamos el acceso a múltiples iniciativas (visitas a museos, conciertos, talleres, etc.) a nuestros mutualistas.



Acción social:

colaboramos con ONG para mejorar la calidad de vida de diferentes colectivos en situación de necesidad, prestando especial atención a los más jóvenes y a las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos.



Seguridad vial:

concienciamos a los más jóvenes sobre la conducción responsable y analizamos las causas y circunstancias de los accidentes de tráfico.

3.1.2

RELACIONES Y DIÁLOGO SOCIAL CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Mutua Madrileña estamos convencidos de que nuestra competitividad y capacidad de generar valor está ligada al compromiso de satisfacer las demandas y necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, es fundamental para la compañía conocer y tener identificados a todos los grupos de interés que forman parte del modelo de negocio del Grupo.

Para la adecuada identificación de nuestros grupos de interés, implicamos primero en el proceso a los distintos departamentos de la organización (alta dirección, call center, cumplimiento normativo, compras, marketing, recursos humanos, medioambiente, innovación y calidad, entre otros).

A continuación, tenemos en cuenta diversos criterios de identificación y priorización, tales como la cercanía (tanto para grupos internos como externos), la capacidad de influencia de los mismos, la responsabilidad legal y el nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad.

Una vez identificados, nos esforzamos por detectar y satisfacer de manera eficiente las necesidades e inquietudes de todos ellos a través del diálogo social mediante los diferentes canales existentes en la compañía para tal fin, poniendo especial énfasis en nuestros clientes y en nuestros empleados y colaboradores.

Por otro lado, para conocer sus intereses y expectativas, contamos con diferentes canales de comunicación que se detallan a continuación.



MANTENER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS ES CLAVE PARA CONOCER SUS EXPECTATIVAS



3.1.3

CANALES DE RELACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

- Contact Centers.
- Atención presencial.
- Junta General de Mutualistas.
- Encuestas de satisfacción y calidad.
- Unidad de gestión de reclamaciones.
- Defensor del Mutualista y departamento de atención al mutualista, al asegurado y al cliente.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Revista La Mutua (semestral).
- Revista Autoclub Mutua (trimestral).
- Web del Grupo Mutua Madrileña (www.mutua.es).
- Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación (mensual).
- Blog de Mutua “ON” (www.mutua.es/blog).
- Newsletter de Mutuactivos.
- Blog de Mutuactivos (www.mutua.es/blog-mutuactivos).
- Web de la Fundación Mutua Madrileña (www.fundacionmutua.es).
- Boletín de la Fundación Mutua Madrileña “Actitudes”.
- Blog Vidas Cruzadas (www.vidascruzadas.es).

 Más información en el capítulo relativo a mutualistas, asegurados y clientes.

EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES

- Encuentros de empleados.
- Intranet (con diversos buzones de sugerencias y foros).
- Revista interna Entrenosotros.
- Ideas Mutua (plataforma de innovación).
- Canal Mutua.
- Encuesta de compromiso y conciliación.
- Comité de conciliación.
- Comité de ahorro y eficiencia energética.
- Comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores.
- Canal de denuncias.

 Más información en el capítulo relativo a empleados.

PROVEEDORES Y COLABORADORES

- Portal de compras corporativas.
- Portal de profesionales de Mutua Madrileña.
- Equipo de atención a proveedores.
- Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- Páginas web corporativas.

 Más información en el capítulo relativo a proveedores.

REGULADORES Y SUPERVISORES

- Informes corporativos.
- Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA.
- Participación en comités de trabajo de UNESPA.
- Colaboración con la asociación de entidades de seguros ICEA.
- Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- Encuentros sectoriales.

SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL)

- Encuentros específicos (foros, jornadas, etc.).
- Equipo de atención a entidades sociales.
- Buzones de atención (atención a ONG, atención a becados, etc.).
- Informes anuales.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Publicación de notas de prensa sobre aspectos relevantes de compañía.
- Atención y colaboración con medios de comunicación.
- Páginas web corporativas.

3.1.4

COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

• Mutualistas, asegurados y clientes:

garantizar la transparencia, la honestidad, la excelencia en el servicio y la cercanía y el diálogo.



• Empleados:

proporcionar un entorno de trabajo que fomente el desarrollo profesional, la diversidad, la igualdad, el respeto y la seguridad. Favorecer la conciliación de la vida personal y profesional.



• Proveedores y colaboradores:

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



• Reguladores y supervisores:

integridad en la actuación y participación en iniciativas sectoriales que permitan avanzar en la gestión de riesgos y actividades que redunden en mejoras para nuestra actividad.



**MUTUA MADRILEÑA
GARANTIZA LA
TRANSPARENCIA Y
LA EXCELENCIA EN
EL SERVICIO**

• Sociedad (tercer sector y sociedad civil):

contribuir a la mejora y al progreso social en los ámbitos de la investigación científica en materia de salud, el fomento de la cultura, la seguridad vial y el apoyo a colectivos desfavorecidos y a la protección del medioambiente.



3.1.5

RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN 2018

MUTUA MADRILEÑA

- Puesto número 13 en el último ranking Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo. Ocupamos el puesto número 11 de las empresas con mejor reputación en nuestro país, según Merco Empresas, y el número 12 de las empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento en España, según Merco Talento.
- El presidente del Grupo Mutua Madrileña ha sido incluido en el ranking de “los 25 más influyentes de 2018” de la revista Forbes como una de las personalidades más influyentes del año en España. Es, además, el único representante del sector asegurador.
- Accésit del “Premio Tintero y Secante” de la Asociación de Periodistas de Información Económica a Ignacio Garralda, presidente del grupo Mutua, por su transparencia a la hora de facilitar la labor de los informadores de la prensa económica.
- “Premio Especial a la Contribución por la Igualdad” en la VIII Edición de La Noche de la Economía organizada por el Economista por nuestra política de Igualdad impulsada desde el Área de Recursos Humanos.
- Premio al proyecto “Escuela Mutua” en la categoría “Mención Lucha contra la violencia de género” en la “I Edición de los Reconocimientos a la Responsabilidad Social en el ámbito del Empleo” otorgado por la Comunidad de Madrid.
- Premio Actualidad Económica a las “100 Mejores Ideas del año” como primera aseguradora en certificar la inexistencia de brecha salarial.
- Renovación del sello de calidad “Madrid Excelente” a la gestión empresarial por parte de la Comunidad de Madrid.
- El Estudio del Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada de 2018 sitúa a Mutua Madrileña entre las veinte empresas españolas a la vanguardia de la responsabilidad social y sostenibilidad.
- Reconocimiento a Mutua Madrileña como entidad destacada por su labor en favor del colectivo gitano, en los Premios “La Casa Gitana 2018”.

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

- Premio a la Fundación Mutua Madrileña como la mejor Fundación del año 2018, en los Premios “ABC Salud”.
- Premio otorgado por Diario Médico a “las Mejores Ideas 2018” por la campaña de la Fundación Mutua Madrileña y el Hospital 12 de octubre para prevenir el síndrome del bebé zarandeado.
- Premio Extraordinario a la Fundación Mutua Madrileña por la contribución a la lucha contra el cáncer a través del mecenazgo en Sanidad, en los “Premios ECO” concedidos por la Fundación para la Excelencia y la Calidad de la Oncología.
- Reconocimiento de la iniciativa “Tolerancia Cero” como mejor práctica empresarial y de medios de comunicación para luchar contra la violencia de género, otorgado por ONU Mujeres.
- Premio a la Fundación Mutua Madrileña y a Antena 3 por su campaña “Tolerancia Cero” en la “I Edición de los Reconocimientos de la Comunidad de Madrid contra la Violencia de Género” en la categoría “Reconocimiento a medios de comunicación”.
- Premio a la Fundación Mutua Madrileña y a Antena 3 por su campaña “Tolerancia Cero” en la categoría “Mejor Iniciativa de Sensibilización Social” en los “Premios Compromiso” otorgados por Clece.
- Premio Expansión a la “Innovación en Recursos Humanos” en su XVI edición a nuestro proyecto “Escuela Mutua” por el programa de integración laboral de mujeres maltratadas llevado a cabo por Mutua y la Fundación Mutua Madrileña.
- Premio a la Mejor Campaña de Comunicación de la RSC de Contenido Social para “Contra el maltrato, todos a una” de la Fundación Mutua Madrileña, en la “III Edición de los Premios OCARE”, otorgados por el Observatorio de la Comunicación y la Acción de la Responsabilidad Empresarial.
- Premio a nuestro proyecto “Juntas contra la violencia de género” en los “Premios al voluntariado corporativo”, concedidos por la Fundación Integra.
- Concesión del sello “Talento Joven” de INJUVE a los proyectos de la Fundación Mutua “Nos duele a todos” y “Premios al Voluntariado Universitario”.

3.1.6

NUESTRA RSC DURANTE 2018 EN CIFRAS

13,2

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA PÓLIZA DE AUTOS

28,4%

DE LOS MUTUALISTAS DE AUTO TIENEN ALGUNA PÓLIZA DESDE HACE, AL MENOS, 20 AÑOS

51%

DE LA PLANTILLA DE MUTUA MADRILEÑA SON MUJERES

45 DÍAS

DE AMPLIACIÓN DEL PERMISO DE PATERNIDAD

98,4%

DE EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA CUENTAN CON UN CONTRATO INDEFINIDO

93%

DE NUESTROS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS GENERALES SON LOCALES

100%

DE NUESTROS TALLERES SON NEGOCIOS LOCALES

97%

DE NUESTROS TALLERES COLABORADORES SON PYMES Y AUTÓNOMOS

14.280

TALLERES COLABORADORES

28,8%

DE REDUCCIÓN DE NUESTRO CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL DESDE 2013

100%

DE LA ELECTRICIDAD PROCEDENTE DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES

7,5%

MENOS DE CONSUMO DE AGUA EN NUESTRA SEDE CORPORATIVA

110.000

MUTUALISTAS PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES CULTURALES

2.100

MUTUALISTAS ASISTIERON A NUESTROS DISTINTOS CICLOS DE CONFERENCIAS

32

CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA EN MADRID

1,7 M€

DESTINADOS ANUALMENTE AL APOYO DE LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA EN ESPAÑA

310.500 €

DESTINADOS A BUSCAR NUEVOS TRATAMIENTOS PARA LAS DENOMINADAS ENFERMEDADES RARAS QUE AFECTAN A LA INFANCIA

1.311

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA FINANCIADOS DESDE 2003

9.000

NIÑOS Y JÓVENES DE 155 COLEGIOS PARTICIPARON EN SESIONES DE PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

66 ONG

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

16,8%

DE LOS EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA PARTICIPARON EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO EN 2018

Más de 34.600

PERSONAS BENEFICIADAS DIRECTAMENTE POR LOS PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

Más de 150

CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SEGURIDAD VIAL IMPARTIDAS A JÓVENES EN UNIVERSIDADES DE TODA ESPAÑA

6.000

JÓVENES PARTICIPARON EN 2018 EN LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL AGÁRRATE A LA VIDA

INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA
2018



4. DIMENSIÓN SOCIAL

4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES	52
4.1.1 MEJORAS EN PRODUCTOS Y SERVICIOS	53
4.1.2 VENTAJAS POR SER MUTUALISTA	55
4.1.3 IMPULSO A LA INNOVACIÓN	58
4.1.4 SERVICIOS PRESTADOS	60
4.1.5 LA CALIDAD	62
4.1.6 COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA	64
4.1.7 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS MUTUALISTAS	65
4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS	66
4.2.1 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN	68
4.2.2 FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR	74
4.2.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	75
4.2.4 COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO	78
4.2.5 ENTORNO LABORAL	80
4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD: FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA	84
4.3.1 SALUD	86
4.3.2 ACCIÓN SOCIAL	92
4.3.3 CULTURA	114
4.3.4 SEGURIDAD VIAL	120
4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES	124
4.4.1 GESTIÓN DE PROVEEDORES	124
4.4.2 RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTROS	126
4.4.3 PROCESO DE HOMOLOGACIÓN Y CONTRATACIÓN	127
4.4.4 VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD	128

4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES

LA PRINCIPAL ASPIRACIÓN A LARGO PLAZO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020 ES CUBRIR TODAS LAS NECESIDADES ASEGURADORAS, DE AHORRO Y DE MOVILIDAD DE NUESTROS CLIENTES A LO LARGO DE SU VIDA.

Con este objetivo, la compañía ha puesto en marcha diversas iniciativas a lo largo del 2018 dirigidas a ampliar nuestra oferta de productos, reforzar la calidad de nuestros servicios y adaptarnos a los nuevos usos y costumbres de nuestros clientes.

En este contexto, cuidar de nuestros mutualistas y sus familiares, reconociendo su fidelidad, forma parte de nuestro eje central de actuación. Para ello, ponemos a su disposición ventajas exclusivas que van desde condiciones especiales en la contratación de nuestros seguros, hasta un amplio conjunto de iniciativas dirigidas especialmente a ellos.

Con el objetivo de reforzar la satisfacción de nuestros clientes, en 2018 seguimos incorporando ventajas y aplicando la digitalización para mejorar nuestros procesos y ofrecerles un servicio cada vez más personalizado.

Asimismo, seguimos ofreciendo las mejores opciones en la contratación de nuestros productos con medidas como el "pago en tres meses sin intereses", que permite a nuestros asegurados fraccionar el pago de su prima en 3 veces, sin intereses ni recargos. Más de 841.000 mutualistas de los ramos de Auto y asegurados de Hogar se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2018, un 18,1% más de pólizas frente al año anterior asegurados (no pólizas).



**MÁS DE 841.000
MUTUALISTAS SE
ACOGIERON AL PAGO
EN 3 MESES
SIN INTERESES**

4.1.1

MEJORAS EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, COMO MEDIO PARA ADAPTARNOS A LOS NUEVOS USOS Y COSTUMBRES DE NUESTROS CLIENTES, ES UNO DE NUESTROS PRINCIPALES EJES DE ACTUACIÓN.

En este contexto, en 2018 hemos llevado a cabo importantes avances, principalmente en nuestros canales de comunicación *online* en el ámbito del marketing digital, *big data* así como a través del desarrollo de procesos digitales e innovación. Todo ello nos ha permitido sofisticar nuestro modelo de negocio y ofrecer los mejores servicios, y más personalizados a los clientes. Entre las novedades de 2018 destacan las siguientes:



Mejoras en los canales web y nuevos servicios online

Durante 2018 incorporamos nuevas mejoras en la web del Grupo Mutua (www.mutua.es). En esta línea, se reforzó el área de clientes del ramo de Auto, Hogar, Vida, digitalizando las operativas más frecuentes. Asimismo, se incluyeron dentro de este apartado los principales servicios ofrecidos por Autoclub como la solicitud de renovación del carnet de conducir, el recurso de multas o la petición del servicio de chofer ITV.

Destacan las mejoras incorporadas en relación con la apertura y seguimiento de partes online. El 19% de los partes directos se gestionaron por esta vía en 2018.



Nuevas ventajas en la app de Mutua y Mutuactivos

Entre ellas destaca la optimización del proceso de solicitud de asistencia en carretera online, uno de los servicios mejor valorados por los mutualistas. Gracias a ello, el número de peticiones online creció un 228% en el año. Se sumaron también nuevos descuentos para mutualistas disponibles a través de la app, como los acuerdos con Renfe o El parking.

Entre las últimas novedades destaca también la incorporación de una nueva funcionalidad en la app de Mutuactivos que permite a los clientes visualizar de forma sencilla la evolución de la rentabilidad de sus productos financieros.



Lanzamiento de EME, un canal de asistencia al cliente basado en inteligencia artificial

Desarrollado en colaboración con Google, se trata del primer asistente virtual de atención al cliente de una compañía aseguradora que aúna texto y voz. Está preparado para responder a más de 700 tipos de consultas y entender más de 13.000 preguntas distintas relacionadas con todos los productos que ofrece el grupo Mutua.

IMPULSO A LA DIGITALIZACIÓN

- Más de **14 millones de usuarios** visitaron nuestra web en 2018.
- El 63% de las nuevas contrataciones de seguros realizaron una cotización previa en nuestra página web.
- El 49% de la nueva producción de Auto es ya “online”.
- 540.000 clientes utilizan ya nuestra app para sus gestiones con Mutua.
- El nuevo asistente virtual EME respondió a más de 500.000 mensajes y 190.000 mutualistas en 2018.





Aplicación del Big Data

A los procesos internos de la compañía, así como modelos y herramientas predictivas, en especial para la prevención del fraude y la tramitación de siniestros de Auto. Asimismo, se han desarrollado nuevos modelos de segmentación y propensión, a fin de ajustar la experiencia y oferta a las necesidades de nuestros mutualistas.



Lanzamiento del proyecto "rutas de cliente"

El objetivo principal de este proyecto es identificar los puntos clave que impactan en la satisfacción de nuestros clientes, a lo largo de las distintas etapas y contactos con la compañía e incorporar mejoras en los mismos, en línea con las mejores prácticas del mercado.



Mejoras en la atención telefónica

Nuestros equipos de atención telefónica atendieron más de 10,6 millones de llamadas, cerca de 2 millones más que el año anterior, derivado principalmente del aumento de la actividad de la compañía. Todo ello, con un elevado nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes.

Durante el ejercicio se incorporaron importantes novedades en las plataformas de *Atención al Cliente*, creando equipos especializados por tipología de llamada y optimizando procesos para hacerlos más ágiles y resolutivos. Esto permitió maximizar el volumen de gestiones resueltas en una primera llamada y mejorar la calidad del servicio.

Acuerdo con la entidad Plena Inclusión

Mutua Madrileña mantiene desde 2016 un acuerdo con la entidad Plena Inclusión, la mayor organización española de personas con discapacidad intelectual, con el fin de poner en marcha acciones para promover el desarrollo, la participación y la integración de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Este acuerdo surge de nuestro compromiso con la inclusión social y la atención de las necesidades específicas de nuestros grupos de interés.

A través de esta iniciativa, Mutua Madrileña ofrece en condiciones ventajosas el seguro Vida Familia a los padres o tutores de personas con discapacidad intelectual pertenecientes a la asociación.

Adicionalmente, Mutua Madrileña se compromete a donar cada año a la entidad el 0,25% del importe total de las nuevas primas de seguros de vida contratadas, con un mínimo de 10.000 euros anuales. Esta cantidad se destina al desarrollo y potenciación del programa que Plena Inclusión ha puesto en marcha para transformar los servicios de atención temprana para niños con discapacidad intelectual.

**MÁS DE 10,6
MILLONES DE LLAMADAS
ATENDIDAS EN 2018**

4.1.2

VENTAJAS POR SER MUTUALISTA

CUIDAR DE NUESTROS MUTUALISTAS OFRECIÉNDOLES UN TRATO DIFERENCIAL PARA RECONOCER Y PREMIAR SU FIDELIDAD ES UNA PRIORIDAD PARA MUTUA MADRILEÑA. POR ELLO, EN 2018 CONTINUAMOS PONIENDO EN MARCHA INICIATIVAS DIRIGIDAS ESPECIALMENTE A ESTE PÚBLICO.



CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN



DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS



BECAS DE POSTGRADO PARA HIJOS DE MUTUALISTAS



APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



ACTIVIDADES CULTURALES

PRESTAMOS ESPECIAL ATENCIÓN AL CUIDADO DE NUESTROS MUTUALISTAS Y SUS FAMILIARES, QUIENES CUENTAN CON VENTAJAS EXCLUSIVAS

EN 2018 MANTUVIMOS NUESTRA POLÍTICA DE AJUSTES Y CONGELACIÓN DE TARIFAS A MUTUALISTAS





Condiciones especiales en la contratación

Mutua Madrileña busca que nuestros mutualistas accedan a la gama de seguros del grupo en condiciones ventajosas.

En esta línea, los mutualistas de auto y sus familiares directos continuaron beneficiándose de descuentos en la contratación de nuevas pólizas y de otras ventajas como la posibilidad de realizar el pago anual de su seguro en tres veces, sin recargos ni intereses.

En esta misma línea, y al igual que en años anteriores, nuestros mutualistas se beneficiaron de condiciones especiales en la contratación de nuevas pólizas y en las renovaciones de sus seguros de hogar.

Asimismo, una de las características destacadas y diferenciales de los seguros de salud de Adeslas exclusivos para mutualistas es que contemplan la devolución, por parte de Mutua Madrileña, de un porcentaje de la prima.

Al contratar una póliza de salud los mutualistas pueden beneficiarse de una devolución media de en torno al 20-25% de su seguro de auto, cantidad que recibirán como un ingreso en efectivo.

En 2018, la reversión osciló entre los 10 euros al año por asegurado (para quien tenga contratada la póliza Adeslas Básico Familia MM) y los 43 euros al año por asegurado (para el seguro Adeslas Plena Extra-150 MM). En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y al vencimiento de la póliza de Mutua Madrileña o MM Hogar.



Descuentos en establecimientos

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, compra de entradas para espectáculos e instituciones culturales, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña o con su fundación. Para beneficiarse del descuento solo es necesario presentar la tarjeta SOY al contratar el servicio o al acceder a determinados museos.

Por citar algunos ejemplos, más de 850.000 mutualistas utilizaron los descuentos que ofrece la tarjeta SOY en 2018.

Asimismo, más de 44.000 renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes y cerca de 29.000 obtuvieron descuentos en el alquiler de vehículos gracias a los acuerdos que mantiene Autoclub.



EN 2018, MÁS DE 850.000 MUTUALISTAS UTILIZARON LOS DIVERSOS DESCUENTOS QUE OFRECE LA TARJETA SOY



ANUALMENTE ORGANIZAMOS ACTIVIDADES INFANTILES PARA LOS HIJOS DE MUTUALISTAS



Becas de postgrado para hijos de mutualistas

A través de la Fundación Mutua Madrileña, desde 2006 ofrecemos un programa de becas para que los hijos de los mutualistas con al menos 20 años de antigüedad cursen estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

Anualmente se conceden 40 becas con una duración de entre uno y dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una. El proceso de selección se guía exclusivamente por los méritos académicos de los candidatos.

En 2018, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero ascendió a 800.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido alrededor de 500 becas y casi nueve millones de euros en ayudas.



Apoyo a la formación de personas con discapacidad

La Fundación Mutua Madrileña colabora desde 2012 con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante la concesión de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos. En 2018 se concedieron 39 becas de estas características.

El Proyecto Demos es un programa de formación para el empleo e inclusión universitaria para jóvenes con discapacidad intelectual desarrollado por la Universidad Pontificia de Comillas. Su objetivo es generar oportunidades para estos jóvenes invirtiendo en su formación como variable integradora en el entorno sociolaboral.



Actividades culturales

La Fundación Mutua Madrileña desarrolla un programa propio de actividades para el fomento, interés y disfrute de la cultura entre nuestros mutualistas y sus familias, además de facilitar su acceso a otras actividades artísticas.

Entre nuestras iniciativas destacan los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua Madrileña y en colaboración con otras instituciones. En total se celebraron 32 conciertos a los que asistieron más de 15.000 mutualistas y sus familiares.

La asistencia a nuestros conciertos tiene un precio simbólico. El total de la recaudación anual obtenida se destina a varias causas solidarias que son elegidas por nuestros mutualistas a través de una votación en la web de la Fundación Mutua Madrileña.

Mantenemos, además, un convenio de colaboración con el Teatro Real, que permite a nuestros mutualistas Platino (aquellos que llevan más de 20 años con su seguro de auto en Mutua) asistir a representaciones de ópera, ballet, danza y conciertos en condiciones preferentes. Cerca de 2.000 mutualistas se han beneficiado de esta iniciativa en 2018.

Por otro lado, los acuerdos que mantiene la Fundación Mutua Madrileña con algunos de los principales museos españoles, como el Museo Nacional de Arte Reina Sofía, el Museo Sorolla, el Museo Arqueológico Nacional o el

Museo de Bellas Artes de San Fernando permitieron a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

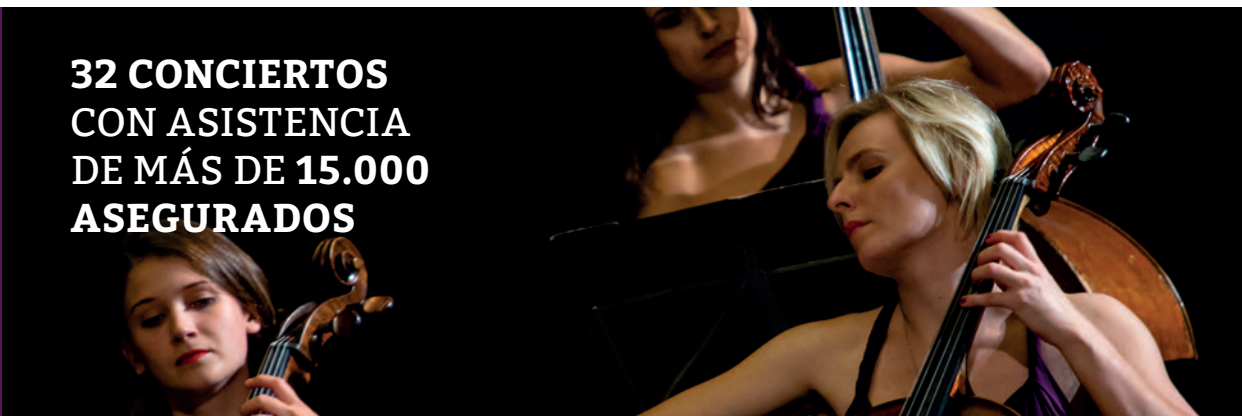
Así, cerca de 90.000 mutualistas visitaron durante 2018 los citados museos y participaron en visitas guiadas, inauguración de exposiciones, talleres familiares, etc.

Nuestros asegurados también tuvieron la oportunidad de visitar museos de fuera de Madrid, como el Centro Botín en Santander, el Museo Nacional de Escultura de Valladolid; el Museo Picasso, el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC) y la Fundación Miró en Barcelona; el Palacio de Dueñas y la exposición dedicada a Velázquez y a Murillo en Sevilla, y el Museo Picasso, la Colección del Museo Ruso San Petersburgo, el Centre Pompidou y el Museo Carmen Thyssen, todos ellos en Málaga.

Por otra parte, alrededor de 1.500 mutualistas y sus hijos participaron en talleres organizados en los museos con el fin de contribuir al desarrollo de sus habilidades creativas.

La organización de conferencias sobre diversos temas es otra de las áreas del programa cultural de la Fundación Mutua Madrileña y que aparece detallado en el capítulo Mutua y la Sociedad.


**32 CONCIERTOS
CON ASISTENCIA
DE MÁS DE 15.000
ASEGURADOS**



4.1.3

IMPULSO A LA INNOVACIÓN

IMPULSAR EL DESARROLLO DE UN ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN PARA CREAR NUEVOS NEGOCIOS EN EL ÁMBITO *FINTECH* E *INSURTECH* ES EL OBJETIVO DE MUTUA CON SU APUESTA POR LA INNOVACIÓN ABIERTA.

MUTUA Innova 

Para ello está combinando sus procesos de transformación interna con la innovación externa que aportan las *startups*, lo que también le permite acceder a las nuevas tendencias del mercado y construir nuevos proyectos empresariales innovadores.

Esta estrategia se materializa a través de diferentes líneas de trabajo internas y externas, como son una incubadora de proyectos disruptivos, un programa de intra-emprendimiento en el que la compañía fomenta el desarrollo de proyectos estratégicos transversales que impulsan la transformación de la compañía y desarrollo de intra-startups, y un centro de excelencia en *ventures insurtech*. Entre las acciones de 2018 destacan las siguientes:

- **Lanzamiento del primer “laboratorio de innovación abierta en insurtech”**

En 2018 Mutua Madrileña entró en el capital de Antai, uno de los *venture builder* líder de nuestro país, sellando una alianza estratégica con la compañía para la creación de su primer laboratorio de innovación abierta. El objetivo es desarrollar *startups insurtech*, una iniciativa que se verá completada en el futuro con nuevos proyectos orientados a sacar el máximo provecho de nuevos canales de distribución y segmentos de negocio.

Con la entrada en Antai, Mutua ya mantiene inversiones en más de 30 startups: 17 a través de la propia Antai, y una quincena a través de Kibo Ventures, en cuyo fondo de venture capital la aseguradora entró en 2012 junto con Telefónica.

- **Lanzamiento de la II edición de Mutua Innova**

El objetivo de esta iniciativa es que los propios empleados diseñen y propongan propuestas innovadoras para dar respuesta a una selección de retos de negocio previamente definidos por el Comité de Dirección de la compañía.

Un total de 60 empleados de distintas áreas participaron en esta II edición. El resultado fueron 10 propuestas de nuevos negocios o mejoras de procesos, entre las que se seleccionaron las tres mejores para su implementación en 2019.

Los grupos de trabajo se centraron en mejorar la propuesta de valor a los mutualistas, diseñar fórmulas para atraer nuevos clientes o entrar en nuevos negocios, así como aplicar la inteligencia artificial a nuevos canales de distribución, entre otras propuestas innovadoras.

- **Colaboración con South Summit- Spain StartUp**

Mutua Madrileña participó de nuevo en esta iniciativa que, anualmente, reúne a más de 6.000 emprendedores e inversores con el objetivo de detectar e impulsar las mejores *startups* nacionales.

Mutua Madrileña ha analizado más de 500 proyectos innovadores, de los que ha seleccionado veinte para realizar un mayor estudio, en función de sus sinergias potenciales con la compañía.

Entre ellos, se encuentran propuestas relacionadas con el reconocimiento automático de clientes, nuevos canales de distribución o geolocalización de flotas, entre otros.

- **Ideas Mutua**

Se trata de una plataforma de innovación a través de la que se canalizan las propuestas de los empleados para mejorar distintos aspectos de negocio. Desde su puesta en marcha en 2010, un 90% de la plantilla ha participado en esta iniciativa.

Panel 3: Hacia un nuevo modelo de colaboración empresarial



CON LA ENTRADA EN 2018 EN EL VENTURE BUILDER ANTAI, MUTUA MANTIENE YA INVERSIONES EN MÁS DE 30 STARTUPS

MAPA DE PRODUCTOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA



AUTO

- TODO RIESGO PLUS
 - Sin franquicia
 - Con franquicia
- TODO RIESGO
- TERCEROS PLUS
- TERCEROS CON LUNAS
- TERCEROS BÁSICOS



MOTOS

- TODO RIESGO
- TERCEROS PLUS
- TERCEROS
- TERCEROS MINI



HOGAR

- MM HOGAR GLOBAL PLUS
- MM HOGAR GLOBAL
- MM HOGAR BÁSICO
- MM HOGAR FÁCIL
- MM HOGAR SEGUNDA VIVIENDA
- MM HOGAR ALQUILER



ACCIDENTES

- ACCIDENTES INDIVIDUALES
 - Accidentes Básicos
 - Accidentes Plus
 - Accidentes a Medida
- ACCIDENTES COLECTIVOS



SALUD*

- ADESLAS PLENA EXTRA 150 MM
 - ADESLAS PLENA PLUS MM
 - ADESLAS PLENA VITAL MM
 - ADESLAS PLENA MM
 - ADESLAS BÁSICO FAMILIA MM
 - ADESLAS DENTAL FAMILIA MM
 - ADESLAS NEGOCIOS MM
 - ADESLAS NEGOCIOS Y DENTAL MM
 - ADESLAS EMPRESAS MM
 - ADESLAS EMPRESAS Y DENTAL MM
 - ADESLAS DENTAL AUTÓNOMOS MM
 - ADESLAS DENTAL NEGOCIOS Y EMPRESAS MM
- * Productos exclusivos para mutualistas.



DECESOS

- SEGURCAIXA DECESOS COMPLETO
- SEGURCAIXA DECESOS PRIMA ÚNICA
- SEGURCAIXA DECESOS TODO PREVISTO



SUBSIDIO



VIDA RIESGO

- VIDA FAMILIA
- VIDA PRÉSTAMO



VIDA AHORRO

- PLAN AHORRO PLUS
- SEGUROS DE RENTAS TEMPORALES Y VITALICIAS
- UNIT LINKED



FONDOS DE INVERSIÓN

- FONDOS DE RENTA FIJA
- FONDOS DE RENTA VARIABLE
- FONDOS DE GESTIÓN ÓPTIMA
- GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS DE FONDOS DE INVERSIÓN



PLANES DE PENSIONES

- GESTIÓN DISCRECIONAL
- GESTIÓN ÓPTIMA

4.1.4

SERVICIOS PRESTADOS

REPARACIONES DE AUTOMÓVIL

Un año más, la red de talleres concertados de Mutua Madrileña siguió ampliándose durante 2018 para ofrecer las máximas facilidades y el mejor servicio a nuestros mutualistas. En este sentido, durante el año se incorporaron más de 250 nuevos talleres, la gran mayoría de ellos fuera de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se incorporaron diversas mejoras para simplificar los trámites y seguir reduciendo el plazo de entrega de los vehículos reparados a nuestros mutualistas. El número de reparaciones de vehículos en las que no fue necesaria la intervención pericial previa se elevó a más de 315.400, un 2% más que el año anterior.

Este tipo de tasaciones se realizan mediante herramientas de valoración y control internos, lo que permite agilizar los procesos.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Nuestros mutualistas de auto pueden beneficiarse de una serie de servicios complementarios que amplían la oferta de valor de sus seguros a través de Autoclub y la tarjeta SOY. Estos servicios se agrupan en:



ASISTENCIA EN CARRETERA



GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA



SERVICIOS GRATUITOS



DESCUENTOS



NUESTROS MUTUALISTAS SE BENEFICIAN DE UN AMPLIO CONJUNTO DE DESCUENTOS Y SERVICIOS GRATUITOS

LOS ASEGURADOS CON MAYOR ANTIGÜEDAD CUENTAN CON BENEFICIOS ADICIONALES COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD





Asistencia en carretera

A través de Autoclub, Mutua Madrileña ofrece un completo y exclusivo programa de asistencia en carretera, que incluye asistencia personal a ocupantes y asistencia sanitaria en el extranjero.

Autoclub gestionó más de 920.000 solicitudes de asistencia en 2018 frente a las 900.000 registradas el año anterior. Destacan las más de 28.000 asistencias tramitadas a través de la app de Mutua. El tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia se situó en 30 minutos.

Además, tanto el porcentaje de reparaciones *in situ* como el tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia, que son los principales indicadores del servicio, presentaron resultados muy positivos en 2018, mejorando los registros de 2017. Un 65% de las intervenciones pudieron resolverse en el lugar del percance.

Estos avances en el servicio están relacionados con el crecimiento de las unidades de rápida intervención y especializadas en soluciones *in situ*, cuya valoración por parte de los mutualistas alcanzó el sobresaliente a lo largo del ejercicio, repitiendo la nota del pasado ejercicio con un 9,0 sobre 10.



Asistencia jurídica

Como parte de las ventajas que ofrecemos a nuestros mutualistas, las pólizas de auto de Mutua Madrileña incluyen nuestro servicio de asistencia jurídica y tramitación de multas.

En 2018 se gestionaron más de 159.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y el carné por puntos. De ellos, el 21% se solicitaron a través de los canales digitales de la compañía. Asimismo, se tramitaron 41.000 consultas relacionadas con el ámbito personal y familiar (consumo, viviendas y aspectos fiscales).



Servicios gratuitos

Nuestros mutualistas de auto tienen a su disposición servicios gratuitos, entre los que destacan la revisión anual de seguridad, la reparación de pinchazos, la gestoría en transacciones de vehículos de ocasión y servicios exclusivos en talleres, tales como el lavado del vehículo o vehículo de cortesía.

Además de lo anterior, y como reconocimiento a la fidelidad, los mutualistas con mayor antigüedad en la compañía cuentan con las tarjetas SOY Oro y SOY Platino, que ofrecen servicios adicionales. Entre ellos se encuentran, por ejemplo, el traslado gratuito a la ITV.



Club Soy Motero

El Club SOY Motero, exclusivo para nuestros mutualistas de moto, ofrece diversos servicios y ventajas, como una revisión anual gratuita, descuentos en mantenimiento y neumáticos, renovación de carné de conducir y una tienda online con precios especiales. La oferta del Club Soy Motero se articula y complementa a través de su web www.clubsoymotero.com, que ofrece información actualizada del mundo de las dos ruedas y de todas las iniciativas del club.



Asistencia del hogar

A lo largo de 2018, MM Hogar tramitó más de 164.000 siniestros, frente a los 140.000 del año anterior. Asimismo, realizó más de 44.000 asistencias frente a las 39.000 de 2017.

Estas cifras reflejan el crecimiento que está experimentado esta área de negocio del Grupo. Entre las novedades del año destacan las siguientes:

- Implantación de un nuevo sistema de medición de la satisfacción de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro, más automatizado, que permite una mayor capacidad de actuación de la compañía ante una posible insatisfacción del cliente.
- Ampliación de coberturas en nuestra gama de seguros de Hogar e incorporación de mejoras en la comunicación con nuestros asegurados.
- Nuevos avances en el programa de internalización parcial de la gestión de siniestros, asumiendo MM Hogar un mayor control de la gestión de siniestros multigremio.

4.1.5

LA CALIDAD: UNA PRIORIDAD EN NUESTRA GESTIÓN

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA ORIENTA SU ESTRATEGIA HACIA LA MEJORA CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE SUS ASEGURADOS COMO EJE FUNDAMENTAL PARA MANTENER SU FIDELIDAD, AL TIEMPO QUE CONTRIBUYE A FACILITAR EL ACCESO A NUEVOS CLIENTES.

La experiencia que reciben nuestros clientes está constituida por todas y cada una de las interacciones que mantienen con la compañía, y que abordamos sobre la base de la transparencia y la calidad.

Para ello, revisamos de manera continua nuestra oferta de productos y el conjunto de servicios y prestaciones que ofrecemos para adaptarnos a sus necesidades.

PROYECTO: VOZ DEL CLIENTE

A finales de 2017, la compañía puso en marcha un nuevo sistema de encuestas automáticas denominado "Voz del Cliente", con el objetivo de recoger la opinión de nuestros asegurados en determinados momentos y puntos de contacto con la compañía que son clave para determinar su grado de satisfacción.

La aplicación de este sistema de medición comenzó con determinados servicios relacionado con el seguro de auto y se está extendiendo al resto de ámbitos de actuación con el cliente de forma progresiva. De forma complementaria, también se realizan otro tipo de estudios de opinión, basados en entrevistas telefónicas.

En conjunto, en 2018 realizamos más de 74.900 encuestas, lo que nos permite identificar iniciativas poner en marcha para mejorar la Experiencia del Cliente.



ÍNDICE DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Mutua Madrileña (Escala 1-5)

Encuestas 27.550

Satisfacción Global **4,7**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS (Escala 0-10)

	AUTO	HOGAR	AUTOCLUB	AHORRO E INVERSIÓN
Satisfacción global	9,1	8,2	8,9	8,0
Encuestas	32.020	4.766	8.802	1.774

SEGUIMIENTO DE CALIDAD

En 2018 nos marcamos como uno de los objetivos de la compañía seguir reforzando la calidad de la atención telefónica en nuestros *call center*. El ámbito de aplicación inicial del proyecto fue los servicios de auto no directamente vinculados a la prestación del seguro (modificación en coberturas y/o de datos, gestión de recibos, etc).

Para ello se realizaron **encuestas breves a más de 27.500 mutualistas. La puntuación obtenida fue de 4,7 sobre 5.**



Auto

En 2018 realizamos cerca de 32.020 encuestas en profundidad, telefónicas y online, a nuestros asegurados tras la finalización de la gestión del siniestro.

La valoración global de los mutualistas sobre la gestión de su prestación, incluyendo el servicio de los talleres, muestra un nivel de satisfacción de 9,1 sobre 10, un dato muy positivo y superior al de años anteriores.



Hogar

En cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas telefónicas a más de 4.765 clientes. El nivel de satisfacción tras la finalización de la gestión del siniestro fue de 8,1 sobre 10.



Autoclub

En 2018 realizamos más de 8.800 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 8,9 sobre 10, consolidando el elevado nivel de puntuación alcanzado en años anteriores. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 99,9% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 80 indicadores internos y de la realización de numerosas auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del "cliente misterioso", que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.



Ahorro e inversión

En 2018 se realizó el estudio de satisfacción relativo a nuestros servicios de asesoramiento y de comercialización de productos de ahorro-inversión (seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión), basado en la realización de 1.774 encuestas a clientes. La valoración global alcanzó una puntuación de 8 sobre 10. servicios.



Salud

En 2018 SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó realizando una apuesta decidida por la excelencia del servicio prestado a clientes. Para ello se realizaron más de 65.000 encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria.

Entre ellos destaca la implantación de nuevas apps móviles que agilizan y facilitan la interacción de los clientes con los servicios ofrecidos, lo que ha permitido la incorporación del *sms* como nuevo canal para la medición de la satisfacción de los clientes.

UNA CALIDAD CERTIFICADA



Madrid Excelente

Mutua Madrileña cuenta desde 2011 con la marca de garantía Madrid Excelente, sello de calidad que concede la Fundación Madrid por la Excelencia, organización sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid. Esta marca certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas evaluando anualmente la aplicación de la excelencia, de la responsabilidad corporativa para facilitar la confianza de los clientes.



ISO 9001:2015

Los 26 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación. Además, tanto Adeslas Dental como Adeslas Salud han integrado en sus sistemas de calidad la gestión ambiental según ISO 14001:2015. Los servicios de Autoclub también cuentan con la ISO 9001:2015.

4.1.6

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Los asegurados y clientes del Grupo Mutua Madrileña cuentan con diversos canales y soportes para mantenerse informados de las novedades comerciales y corporativas de la compañía. Entre ellos destacan los siguientes:

- **Revista *La Mutua*:** publicación de carácter semestral que incluye las principales novedades corporativas y comerciales de la compañía. El número central del año se envía de forma gratuita a más de 1.500.000 mutualistas. Su versión digital, adaptada a dispositivos móviles, está disponible en www.grupomutua.es y en www.mutua.es
- **Revista *Autoclub Mutua*:** con una tirada de más de 170.000 ejemplares, también se envía por correo postal a los socios de la filial de asistencia de Mutua Madrileña. Puede consultarse en www.autoclubmutua.es
- **Web del Grupo Mutua Madrileña (www.mutua.es):** es uno de los principales canales, recientemente renovado, que permite a los clientes y al público en general estar al tanto de todas las promociones, productos y servicios de la compañía.
- **Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación:** informa mensualmente de las últimas novedades comerciales e iniciativas sociales.
- **Blog de Mutua "ON" (www.mutua.es/blog):** está enfocado en contenidos de innovación para mejorar la calidad de vida de las personas, desde temas de seguridad vial a novedades relacionados con las nuevas tecnologías.
- **Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn):** Mutua mantiene una intensa actividad en redes sociales que permite a nuestros clientes y público en general estar permanentemente informados de las actividades del grupo en nuestros distintos ámbitos de actuación.

- **Newsletter de Mutuactivos:** análisis mensual sobre la actividad de los mercados financieros y de novedades de la gestora del Grupo Mutua que se dirige a los clientes de nuestra gestora de activos financieros.

- **Blog de Mutuactivos (www.mutua.es/blog-mutuactivos):** recoge artículos de actualidad relacionados con la gestión de patrimonios y análisis de mercado de primera mano, elaborados por los gestores de la compañía.

- **Web de la Fundación Mutua Madrileña (www.fundacionmutua.es):** ofrece información de todas las iniciativas realizadas y una agenda con los próximos eventos para mutualistas.

- **Boletín de la Fundación Mutua Madrileña "Actitudes":** editado en papel y online y disponible a través de la web de la Fundación Mutua, "Actitudes" recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la fundación.

- **Blog Vidas Cruzadas (www.vidascruzadas.es):** la Fundación Mutua Madrileña comparte a través de esta vía historias de las personas con las que colabora y que explican su razón de ser.



LA REVISTA
LA MUTUA
LLEGA A MÁS DE
1.500.000
MUTUALISTAS

4.1.7

DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

Tanto Mutua Madrileña como el resto de las sociedades que integran su grupo empresarial cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los mutualistas, asegurados y clientes en su relación con la compañía.

Este compromiso se instrumenta a través de las siguientes figuras:

- **Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista**

Actúa con total independencia respecto de las entidades y tiene completa autonomía para decidir los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Las reclamaciones son sometidas a su examen y decisión cuando el cliente así lo solicita.

Durante 2018, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 36 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 31 resultaron favorables a la compañía, tres fueron desistidas sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y dos resultaron favorables total o parcialmente al reclamante.

- **Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente**

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable, total o parcialmente.

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña gestionó a 2.726 reclamaciones en 2018, lo que supone tan solo un 0,09% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña, sin tener en cuenta a SegurCaixa Adeslas.

De los datos anteriores se deduce que un número proporcionalmente muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes se dirigió 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. Esto permite concluir que, en general, la actuación de las empresas analizadas se ajustó a lo previsto en el contrato.

LA COMPAÑÍA CUENTA CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE GARANTIZAN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES



4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS

EN MUTUA MADRILEÑA CONSIDERAMOS QUE CUIDAR DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES ES CLAVE PARA IMPULSAR SU COMPROMISO Y PODER OFRECER EL MEJOR SERVICIO A NUESTROS MUTUALISTAS Y CLIENTES.

Por ello, cada año diseñamos y ponemos en marcha nuevas iniciativas que contribuyan a crear el mejor entorno de trabajo para nuestros empleados y al mismo tiempo promuevan y reconozcan las actitudes que esperamos que todos nuestros profesionales compartan: orientación al cliente, trabajo en equipo y colaboración y proactividad.

EN ESTE CONTEXTO, NUESTRAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS ESTÁN ORIENTADAS A GARANTIZAR:



CALIDAD EN EL EMPLEO



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



ATRAER Y RETENER TALENTO



DESARROLLO PROFESIONAL



CONCILIACIÓN



GESTIÓN DE PERSONAS

EJES DE ACTUACIÓN



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

- PLAN INTEGRAL DE DIVERSIDAD DE GÉNERO
- IGUALDAD RETRIBUTIVA
- CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN (Liderazgo Femenino)
- SELECCIÓN Y PROMOCIÓN (Seguimiento de indicadores)
- INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR

- PLAN DE CONCILIACIÓN
- FLEXIBILIDAD: Plan Flexible (espacial y temporal)



FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

- GESTIÓN DEL TALENTO (Plan de formación y desarrollo individual, Campus Mutua, Plataforma digital de gestión del conocimiento, Programa Sirius, Programa Soy Manager, Mes del negocio)
- MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA (Modelo de Desarrollo Profesional)



COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- MODELO DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO
- POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN (Transparencia, Dirección por objetivos, Retribución variable, Retribución flexible, Beneficios sociales)



ENTORNO LABORAL Y PERSONAL

- RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y APLICACIÓN DE CONVENIOS OIT
- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (Programa Cuídate, Políticas de vigilancia de la salud y asistencia médica)
- ENTORNO PERSONAL (Voluntariado corporativo, Actividades sociales para empleados)

NUESTRA POLÍTICA DE EMPLEO FOMENTA LA CONTRATACIÓN FIJA FRENTE A LA TEMPORAL, BUSCANDO ENTORNOS DE TRABAJO ESTABLES DONDE LOS PROFESIONALES PUEDAN APORTAR LO MEJOR DE SÍ MISMOS

POLÍTICA DE EMPLEO (MMA)

98,4%
PERSONAL CON
CONTRATOS INDEFINIDOS



12
AÑOS DE ANTIGÜEDAD
MEDIA DE LA PLANTILLA



2%
INTEGRACIÓN LABORAL
DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD SIN
MEDIDAS ALTERNATIVAS



51%
DE LA PLANTILLA
SON MUJERES



42
AÑOS DE EDAD MEDIA DE
LOS EMPLEADOS



53%
DE LAS PROMOCIONES
REALIZADAS
CORRESPONDIERON A
MUJERES



4.2.1

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA GLOBAL PARA FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD DE GÉNERO CUYOS PRINCIPALES OBJETIVOS SON:

- Reforzar el valor de la diversidad como eje para impulsar el crecimiento del grupo.
- Potenciar una cultura abierta, no discriminatoria y flexible en la organización.

- Eliminar las barreras que frenen el desarrollo profesional de las mujeres.
- Aprovechar al máximo el talento.
- Contribuir a sensibilizar a la sociedad en esta materia a través de la difusión de nuestras mejores prácticas y la participación en foros de interés.

En este contexto, Mutua Madrileña cuenta con un Plan de Igualdad desde 2008 cuyo objetivo es garantizar la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual o las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Contamos además con un Comité de Igualdad, integrado por empleados de distintas áreas, que controlan y supervisan el cumplimiento del Plan de Igualdad.

Asimismo, cada tres años elaboramos un Plan Integral de Diversidad de Género. El último, que al igual que los anteriores surge del compromiso de la dirección con esta materia, fue lanzado en 2017 para el periodo 2017-2019.

Abarca a todos los niveles y ámbitos de la organización y recoge diferentes medidas y objetivos concretos en torno a varios ámbitos de actuación, con el principal objetivo de garantizar la igualdad de género en todos los niveles de la organización y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.

EJES DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD

**CULTURA Y
LIDERAZGO
EMPRESARIAL**

**IGUALDAD
RETRIBUTIVA
(AUSENCIA DE
BRECHA SALARIAL)**

**SELECCIÓN DE
PERSONAL**

**FORMACIÓN,
DESARROLLO
PROFESIONAL
Y PROMOCIÓN
INTERNA**

**CONCILIACIÓN Y
FLEXIBILIDAD**

**PREVENCIÓN DEL
ACOSO LABORAL Y/O
POR RAZÓN DE SEXO**

VISIBILIDAD



MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD DE GÉNERO

Los **principales ejes** en torno a los que giran nuestras políticas de igualdad son los siguientes:

- **Cultura y liderazgo empresarial:** potenciamos una cultura corporativa que garantice la igualdad de género. Para ello, contamos con un espacio en la intranet especializado en igualdad de género, donde damos a conocer a nuestros empleados el seguimiento anual del Plan de Igualdad y a través del que realizamos también campañas de sensibilización de forma periódica.

Además, el programa formativo SOY Manager, dirigido a los managers de Mutua, incluye formación en gestión de la conciliación, la igualdad y la diversidad dentro de los equipos de trabajo.

- **Igualdad retributiva:** La política salarial de Mutua Madrileña se basa en criterios objetivos, los cuales garantizan la igualdad salarial entre hombres y mujeres, eliminando así cualquier brecha salarial por motivos de género.
- **Selección de personal:** en Mutua Madrileña valoramos las capacidades, conocimientos y actitudes de las personas sin tener en cuenta la condición de género.

Para asegurar que así sea, el personal de Recursos Humanos participa, junto con las áreas, en todas las entrevistas finales, asegurando la aplicación exclusiva de criterios objetivos en la selección. **En 2018, el 69% de las nuevas incorporaciones a Mutua Madrileña correspondieron a mujeres.**

- **Formación, desarrollo profesional y promoción interna:** Mutua Madrileña cuenta con un programa formativo denominado Liderazgo Femenino cuyo objetivo es apoyar el desarrollo profesional de las mujeres dentro de la organización, del que ya se han celebrado dos ediciones hasta la fecha. Asimismo, contamos con diferentes políticas y procedimientos que regulan las diferentes vías de promoción interna, lo que garantiza la no discriminación en el proceso.

El **53% de las promociones realizadas** en Mutua Madrileña en 2018 correspondieron a **mujeres**.

En concreto, el 72% de las 36 participantes en el programa formativo de Liderazgo Femenino habían promocionado dentro de la organización a cierre de 2018.

- **Conciliación y flexibilidad:** la compañía facilita el equilibrio de la vida personal y profesional a través de más de 80 medidas concretas que se recogen en nuestro Plan de Conciliación que se describe en las siguientes páginas. Además, contamos con un programa para promover el trabajo flexible denominado SOY Móvil.
- **Prevención del acoso laboral y/o por razón de sexo:** contamos con un procedimiento de actuación en caso de acoso en el que participa una entidad externa. Asimismo, el Código de conducta ética de empleados destaca como prioridad el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas y el respeto a los derechos humanos, buscando garantizar un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.
- **Visibilidad:** mostramos los logros de las profesionales de la organización con entrevistas, foros y encuentros de mentoring con mujeres de otras empresas, entre otras iniciativas.



IGUALDAD EN LA RETRIBUCIÓN

La política salarial de Mutua Madrileña se basa en criterios objetivos que garantizan la equiparación salarial entre hombres y mujeres. En 2018, la compañía ha elaborado un año más el indicador de brecha salarial tomando como referencia el indicador GRI 405-2. Dicho indicador de brecha salarial por categoría profesional ha sido revisado por PwC, de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000 Revisada), en el marco de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.

En la siguiente tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100. Se considera los datos reales de la remuneración percibida en 2018 por los profesionales de cada categoría profesional, sin realizar ningún tipo de ajuste para corregir

el efecto que la antigüedad en el puesto puede tener sobre los salarios. En línea con lo anterior, cabe destacar que las principales diferencias que se aprecian en determinadas categorías tienen su origen en el contexto sectorial del seguro, donde tradicionalmente existía una presencia limitada de mujeres en determinados puestos como Técnico de Siniestros. Se trata, por tanto, de diferencias basadas principalmente en la antigüedad y que por tanto no son indicativas de presencia de brecha salarial.

No obstante, **sin realizar ningún tipo de ajuste por antigüedad, y considerando el conjunto de plantilla de Mutua, la brecha salarial total es del 1,8%(*).**

Este resultado permite afirmar que en Mutua no existe en la práctica brecha salarial y que la compañía garantiza la igualdad entre hombres y mujeres en la retribución de sus profesionales.

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Gerencia 1	92,0	103,8	11,4%
Gerencia 2	95,0	103,6	8,3%
Gerencia 3	93,8	103,9	9,7%
Técnico Seguros 4	98,0	101,8	3,7%
Técnico Seguros 5	100,0	100,0	-0,1%
Técnico de Siniestros	74,5	105,0	29,1%
Técnico Inversiones 4	102,6	97,8	-4,9%
Técnico Inversiones 5	97,4	102,5	5,0%
Supervisor/coordinación Atención al Cliente	105,7	94,3	-12,1%
Técnico Servicios / Valor Añadido 4	96,8	103,2	6,2%
Técnico Servicios / Valor Añadido 5	98,0	103,7	5,5%
Administrativo / Apoyo Seguros 6	99,2	101,3	2,0%
Administrativo / Apoyo Seguros 7	97,8	103,5	5,5%
Administrativo / Apoyo Inversiones 6	98,2	101,3	3,1%
Administrativo / Apoyo Inversiones 7	109,4	87,4	-25,1%
Administrativo / Apoyo Atención al Cliente	100,5	99,0	-1,4%
Administrativo / Apoyo Servicio Valor añadido 6	100,1	99,5	-0,6%
Administrativo / Apoyo Servicio Valor añadido 7	104,0	93,3	-11,4%
BRECHA SALARIAL GRUPO MUTUA			1,8%

LA BRECHA SALARIAL PARA EL CONJUNTO DE LA PLANTILLA ES DEL 1,8%

ESTE DATO PERMITE AFIRMAR QUE MUTUA GARANTIZA LA IGUALDAD EN LOS SALARIOS

La tabla muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto a los hombres en base 100 desglosada por categoría profesional (incluyendo retribución fija y variable).

Los valores negativos implican una mayor retribución de la mujer y viceversa. Se toman como referencia datos reales, sin realizar ajuste alguno para corregir posibles diferencias derivadas de la antigüedad.

(*) 1,8% es el promedio de la relación entre el salario medio de las mujeres respecto a los hombres de los distintos colectivos profesionales que se detalla en la tabla anterior. Incluye tanto la matriz Mutua Madrileña (MMA) como el resto de sociedades del grupo con una participación del 100%.

RECONOCIMIENTOS Y ACUERDOS CON ENTIDADES

Mutua Madrileña mantiene acuerdos con distintas entidades que comparten su compromiso con la gestión de la diversidad. Asimismo, hemos obtenido diferentes reconocimientos por nuestra labor en esta materia y por nuestra gestión de personas. Entre ellos destacan los siguientes:

- **Empresa Familiarmente Responsable desde hace más de 10 años, con la máxima calificación "Excelente A+"**. La última auditoría de certificación se superó en enero de 2019.
- **Distintivo de Igualdad** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2011.
- **Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección desde 2014.
- **Adhesión al convenio "Empresas por una sociedad libre de violencia de género"** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2015, para promover la colaboración público-privada en el desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación ante situaciones de maltrato.
- **Distintivo "Compromiso Integra 2015"** por nuestro apoyo a la inserción laboral de colectivos en exclusión.
- **Cátedra desarrollada en colaboración con la Universidad CEU San Pablo** que incluye una línea de investigación sobre "Liderazgo Femenino".
- **12ª posición en el ranking Merco Talento** que reconoce a las mejores empresas para trabajar de nuestro país.

- **Premio "el Economista"** por sus políticas a favor de la Igualdad.
- **Premio Expansión y Empleo** a la Innovación en Recursos Humanos por el proyecto "Escuela Mutua" y su labor de integración laboral de mujeres maltratadas.
- **Premio Alares** por nuestro apoyo a la familia y a la conciliación a través de nuestro plan **Armonía** de Conciliación.
- Premio **Talent Mobility** a nuestro programa de **Liderazgo Femenino** concedido por la consultora Lee Hecht Harrison, especializada en Recursos Humanos.
- Reconocimiento a nuestro programa de **Liderazgo Femenino**, dentro de la categoría de mejor práctica de Mentoring Cruzado, concedido por la **Red de Mentoring de España**.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Mutua Madrileña estamos comprometidos con la integración de personas con discapacidad y por ello, además de cumplir con las exigencias legales en esta materia, contamos con políticas específicas a través de las cuales articulamos este compromiso.

INTEGRACIÓN LABORAL

El 2% de la plantilla de Mutua Madrileña estaba formada por profesionales con algún tipo de discapacidad al cierre de 2018.



Comunidad de Madrid

EN 2018, MUTUA RECIBIÓ EL RECONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD DE MADRID A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO DEL EMPLEO

OTRAS MEDIDAS DE APOYO

De forma adicional, realizamos acciones de sensibilización con empleados y familiares e implantamos medidas para apoyar la mejora su calidad de vida:

- **Actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares:** uno de los colectivos a los que nuestro programa de voluntariado presta especial atención son las personas con algún tipo de discapacidad (tanto física, psíquica como sensorial). En este sentido, colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid o la Fundación Deporte y Desafío.
- **Divulgación interna de las actividades realizadas a través de la intranet:** difundimos internamente todas las iniciativas que desarrollamos en esta materia ya que consideramos que conocer y profundizar en las diferentes realidades sociales contribuye a favorecer la integración.
- Ofrecemos **ayudas económicas a los empleados con familiares con algún tipo de discapacidad** para realizar adaptaciones en su vivienda que les permitan mejorar su accesibilidad.

Al margen de lo anterior, **a través de la Fundación Mutua Madrileña** realizamos diversas iniciativas para favorecer la integración de personas con discapacidad:

- **Acuerdo con la entidad Plena Inclusión**, la mayor organización española de personas con discapacidad intelectual, con el fin de poner en marcha acciones para promover el desarrollo, la participación y la integración de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
- **Colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid** mediante la concesión de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos. En 2018 se concedieron más de 35 becas de estas características.



efr

**MUTUA ESTÁ
CERTIFICADA COMO
EMPRESA FAMILIARMENTE
RESPONSABLE (EFR)
CON LA CALIFICACIÓN DE
EXCELENTE, LA MÁXIMA
POSIBLE**

4.2.2

FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR

MUTUA MADRILEÑA CONSIDERA QUE LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL ES UN DERECHO IRRENUNCIABLE DE LAS PERSONAS.

Por ello cuenta con planes, políticas y medidas concretas que favorecen la conciliación y la flexibilidad. El Plan de Conciliación de Mutua Madrileña se mantiene en continua evolución ya que nuestro objetivo es contar con un sistema ágil y flexible que permita ajustar el conjunto de iniciativas a las necesidades de nuestros profesionales.

EQUIPO DE CONCILIACIÓN FORMADO POR EMPLEADOS

Con el objetivo de promover que los empleados planteen aspectos susceptibles de mejora, en Mutua Madrileña contamos con un equipo de conciliación integrado por personal de diferentes áreas que analiza y propone medidas concretas a los órganos directivos. Toda la plantilla de Mutua Madrileña puede hacer llegar sus ideas a los miembros del equipo a través de una dirección de correo electrónica específica.



**CALIDAD
DE EMPLEO**



**APOYO
FAMILIAR**



FLEXIBILIDAD

Actualmente contamos con diferentes medidas que giran en torno a los siguientes ejes:

CALIDAD EN EL EMPLEO

- **Estabilidad laboral:** 98,4% de contratos indefinidos en Mutua Madrileña (MMA).
- **Beneficios sociales:** se detallan en los siguientes apartados de este capítulo.
- **Salud y bienestar:** atención sanitaria en las instalaciones de la empresa, ayudas por gastos sanitarios y farmacológicos no cubiertos por el seguro médico, subvención de vacunas infantiles, Programa "Cuídate".
- **Movilidad:** Programa Comparte Coche, aparcamiento en el centro de trabajo, cargador vehículos eléctricos.

**98,4% DE CONTRATOS
INDEFINIDOS**

- **Descuentos y ventajas en la contratación de servicios:** agencia de viajes y Autoescuela en el propio centro de trabajo, convenios con entidades (bancos, restaurantes, centros de belleza...)

APOYO A LA FAMILIA

- Ayuda de **6.000€ por nacimiento de hijo o adopción.**
- **Ampliación del permiso de maternidad en dos semanas,** incrementándose en los casos de parto múltiple en dos semanas por cada hijo.
- **Ampliación del permiso de paternidad** en dos semanas adicionales a lo que marca la Ley.
- **Permiso retribuido durante un año** a madres de trillizos, cuatrillizos o más hijos o bebés que nazcan con algún tipo de discapacidad o enfermedad de especial gravedad.
- **Seguro médico** para cónyuge e hijos menores de 26 años.

- Ayuda para cubrir gastos **por cuidado de ascendientes y descendientes** dependientes.
- **Subvención del 100% del coste de los libros de texto** de hijos que cursen primaria, secundaria y/o bachillerato.
- **Días sin cole:** actividades programadas para los hijos de empleados.
- **Club Mutua+:** espacio de encuentro para los empleados de Mutua y sus familias en torno al deporte y la cultura.

FLEXIBILIDAD

El plan Flexible de Mutua incorpora diversas medidas, entre las que destacan:

- **Soy Móvil:** programa de trabajo a distancia con tres modalidades: 60%, 40% y 20% de trabajo en domicilio. Los profesionales que trabajan en los call center del grupo también pueden acogerse a este programa y trabajar desde sus domicilios.
- **Flexibilidad horaria a la entrada y salida del trabajo** para la totalidad del personal con jornada partida. Esta flexibilidad se amplía a dos horas para las profesionales embarazadas (a partir del 6º mes de embarazo).
- **Vacaciones +:** Hasta 3 días adicionales de vacaciones en función del cumplimiento de un determinado nivel de objetivos y condiciones.

4.2.3

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

GESTIÓN DEL TALENTO Y DEL LIDERAZGO

Nuestros programas de gestión del talento se centran en tres ejes de actuación: identificar y potenciar los distintos tipos de talento dentro de la compañía, formar a los profesionales para que puedan ocupar nuevas posiciones dentro de la organización, y establecer conexiones entre los distintos programas formativos para potenciar el crecimiento de nuestros profesionales.

Los planes de formación se diseñan, revisan y evalúan de forma anual, de acuerdo a la estrategia y objetivos de la compañía. En ese contexto, para el diseño y planificación de las distintas iniciativas se tienen en cuenta las necesidades formativas que el equipo directivo y los propios empleados trasladan a la dirección de Recursos Humanos, a través de los distintos mecanismos establecidos a tal efecto.


INVERSIÓN EN FORMACIÓN


La inversión total en formación ascendió a más de 700.000 euros en 2018, un 16% más que el año anterior. Cerca del 100% de los empleados de Mutua recibió formación durante el año y el 40% forma parte de alguno de nuestros programas de desarrollo. En total se realizaron más de 600 acciones formativas durante el año.


EN 2018 SE ATENDIERON MÁS DE 1.100 SOLICITUDES DE FORMACIÓN





Entre las iniciativas desarrolladas destacan las siguientes:


- 


• **Plan formativo 2.20:** dirigido a preparar a los profesionales del grupo para los retos del futuro, en el marco del Plan Estratégico 2018-2020 de Mutua Madrileña. Incluye formación en *Customer Centric*, nuevas formas de trabajar como metodologías Agile y entornos colaborativos.
- 


• **Plan de formación y desarrollo individual:** se elabora de forma conjunta entre el manager y cada profesional, a partir de las necesidades de formación que se detectan tras la evaluación del desempeño. El profesional puede elegir entre más de 200 recursos formativos, tanto técnicos como de habilidades. En 2018 se atendieron más de 1.100 solicitudes de cursos.
- 


• **Liderazgo Femenino:** dirigido a fomentar la mayor presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad dentro de la organización. En 2018 finalizó la segunda edición de este programa de desarrollo.
- 


• **Campus Mutua:** es nuestra plataforma de formación online, a disposición de todos los empleados de la compañía. A través de esta vía se concentra el 24% de las horas de formación de la compañía. En 2018 se impartieron más de 50 cursos de formación, registrándose más de 30.000 descargas en las diferentes áreas de conocimiento y desarrollo de habilidades.
- 

• **Plataforma digital de gestión del conocimiento:** herramienta online que permite a los profesionales acceder a diversos contenidos de interés referentes a nuestra actividad. Contiene documentos de trabajo segmentados por materias que los profesionales pueden consultar y compartir internamente.
- 

• **Programa Sirius:** orientado a los jóvenes con talento de la compañía, proporcionándoles una visión integral de la organización y un conocimiento profundo de nuestro sector.
- 

• **Programa Soy Manager:** programa dirigido a los managers de la compañía y enfocado a desarrollar al máximo sus habilidades y liderazgo. El programa se actualiza anualmente con nuevos módulos formativos. Entre las temáticas se incluye "Nuevas formas de trabajar" y "Gestión de la diversidad en los equipos".
- 

• **Mes del Negocio:** iniciativa de formación que incluye sesiones presenciales, mesas redondas y webinars donde expertos internos ofrecen una visión de los retos de negocio. Supone una de las iniciativas más valoradas dentro del programa formativo interno.
- 

• **Programa de becas a estudiantes:** contamos con acuerdos con las principales universidades españolas y escuelas de negocio para captar talento joven. En 2018 se incorporaron más de 80 estudiantes a realizar sus prácticas en la compañía. Asimismo, nos hemos adherido al programa "Impulsando Talento" de la Comunidad de Madrid, dirigido a los recién titulados con los mejores expedientes de las universidades públicas de la región.
- 

• **Escuela Mutua:** iniciativa puesta en marcha por Mutua Madrileña en 2018 para favorecer la empleabilidad y garantizar el acceso al empleo como operadores de contact center, de mujeres víctimas de violencia de género y otras personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, especialmente los mayores de 50 años y las personas con discapacidad.

DENTRO DEL PLAN DE FORMACIÓN ANUAL, LOS PROFESIONALES PUEDEN ELEGIR ENTRE MÁS DE 200 RECURSOS FORMATIVOS



MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA

Fomentar la movilidad interna contribuye al desarrollo y crecimiento profesional de los empleados y supone una de nuestras prioridades en gestión de personas. Por ello, en 2018 la compañía lanzó su nuevo Modelo de Desarrollo Profesional.

El primer paso fue definir y presentar a toda la organización el Mapa de Puestos del grupo. Y desde ahí se definieron los distintos tipos de movilidad entre puestos y las distintas trayectorias profesionales. Tanto el Mapa de Puestos como las Trayectorias Profesionales y los requisitos para acceder a un cambio son públicos y transparentes para todos los miembros de la organización.

EL 85% DE LAS POSICIONES ABIERTAS EN 2018 FUERON CUBIERTAS POR PROFESIONALES DE MUTUA

LOS PRINCIPIOS DEL NUEVO MODELO DE DESARROLLO PROFESIONAL



- **Para todos, pero personalizadas:** dirigida a todos los empleados con criterios homogéneos, potenciando a los mejores profesionales y acelerando la carrera de los individuos con alto rendimiento.



- **Consistentes, sencillas y transparentes:** las trayectorias y criterios están alineados con las políticas de RRHH, organizados con simplicidad y lógica y serán siempre públicos.



- **Meritocráticas:** el rendimiento, habilidades y motivación personal del empleado será lo que determine el impacto sobre su desarrollo.



- **Potenciando la diversidad del talento:** garantizando que todos tienen las mismas oportunidades, favoreciendo así equipos más diversos, y por tanto más innovadores, eficientes y resolutivos.



- **Premiando la transversalidad:** fomentando el conocimiento y la colaboración entre áreas a través de procesos estandarizados que faciliten la movilidad.



EL 53% DE LAS PROMOCIONES DE 2018 CORRESPONDIERON A MUJERES

4.2.4

COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

MODELO DE EVALUACIÓN

En el grupo contamos con un Modelo de Evaluación a través del cual se evalúa y reconoce el grado de consecución de los objetivos de cada empleado, así como sus comportamientos (cómo se han conseguido dichos objetivos). El modelo es de aplicación a todos los empleados de la organización y permite:

- Alinear a los empleados con los objetivos de negocio y la cultura corporativa.
- Valorar y reconocer de forma objetiva la contribución de cada empleado a la consecución de los retos de la empresa.
- Identificar las fortalezas y las áreas de mejora de los empleados y establecer iniciativas para cada uno de los profesionales.

NUESTRO MODELO DE EVALUACIÓN SE CARACTERIZA POR SER:



- **Participativo:** se basa en un enfoque multifuente, ya que los empleados son valorados tanto por sus responsables directos, como por sus pares y colaboradores, si los tuvieran.



- **Consistente:** se evalúa tanto el grado de consecución de objetivos, como un conjunto de comportamientos que se espera de todos los profesionales de la compañía.



- **Sencillo:** ya que se realiza a través de un sencillo cuestionario online.



- **Transparente:** este modelo permite que los profesionales conozcan de antemano los objetivos y las actitudes que se esperan de ellos. Asimismo, cada empleado recibe su valoración con las evidencias que lo justifican.



- **Meritocrático:** permite reconocer el mérito individual y la contribución de cada empleado a la consecución de los objetivos de empresa.

Nuestro Modelo de Evaluación **tiene impacto tanto en la retribución (fija y variable), como en las distintas iniciativas dirigidas al desarrollo profesional de los empleados**, entre ellas, el Plan Individual de Formación.



**EN 2018 SE
REALIZARON MÁS DE
15.000 EVALUACIONES
Y SE LLEVARON A
CABO MÁS DE 1.800
ENTREVISTAS
DE DESEMPEÑO**

POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN

La compañía cuenta con una política salarial que se revisa anualmente y para cuya implantación se dialoga con los representantes de los trabajadores. La retribución de los empleados está integrada por una parte fija, una parte variable (en función de la evaluación del rendimiento) y un conjunto de beneficios sociales.

CRITERIOS

Nuestra política salarial se basa en varios criterios objetivos:

- **Dirección por objetivos:** la retribución de los empleados está ligada a los resultados de la evaluación del rendimiento.
- **La consecución de objetivos de negocio** previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- El posicionamiento de cada empleado respecto a su **banda salarial de referencia**.

TRANSPARENCIA

Por otro lado, y para fomentar la transparencia en las retribuciones, cada año la compañía publica internamente la política salarial anual y las bandas salariales de referencia para cada categoría profesional. De esta forma,

todos los empleados pueden conocer con claridad en base a qué parámetros evoluciona su salario.

RETRIBUCIÓN VARIABLE

El objetivo del modelo de retribución de Mutua Madrileña es contribuir a la satisfacción de sus empleados, a través de la adaptación de la compensación a sus necesidades particulares y expectativas, garantizando al mismo tiempo la competitividad de la compañía.

Mutua cuenta con un sistema de retribución variable que permite compensar a cada empleado según el grado de consecución de unos objetivos previamente definidos y comunicados. La totalidad de los empleados se benefician de este sistema, si bien el porcentaje que representa sobre su retribución fija varía según el nivel profesional y el perfil del puesto.

RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

Los empleados cuentan con un Plan de Retribución Flexible que les permiten elegir aquellos bienes y servicios a través de los cuales quieren ser remunerados y adaptar su paquete retributivo a sus necesidades personales. Estos productos permiten al empleado optimizar su retribución, sin coste adicional para la compañía.

BENEFICIOS SOCIALES

Además de las medidas de conciliación, Mutua Madrileña ofrece a sus empleados una amplia serie de beneficios sociales. A continuación, se detallan los principales que son de aplicación en el Grupo, independientemente de la categoría o nivel profesional:

- Seguro médico gratuito para empleados, cónyuges e hijos
- Seguro de vida y accidentes
- Tarjeta comida
- Préstamos sin intereses ni comisiones

El programa de beneficios sociales evoluciona atendiendo, principalmente, a los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los empleados y las sugerencias que nos trasladan los Representantes legales de los trabajadores, además de considerar las propias necesidades de la compañía.

NUESTRA POLÍTICA SALARIAL SE BASA EN CRITERIOS OBJETIVOS Y TRANSPARENTES PARA TODOS LOS EMPLEADOS



4.2.5

ENTORNO LABORAL

TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO SOCIAL



Voluntariado Corporativo

El programa de voluntariado de Mutua Madrileña, que está abierto al 100% de los empleados, es una de las vías a través de la que canalizamos el compromiso social de nuestros profesionales. Se trata de una iniciativa que cuenta con la participación y el respaldo de la alta dirección y de todos los empleados. El 16,8% de la plantilla participó en proyectos de voluntariado en 2018. Una cifra que crece año a año.

Para ampliar información sobre el programa de Voluntariado Corporativo puede consultarse el capítulo de Mutua y la sociedad de este informe.



**EN 2018 EL 16,8%
DE LA PLANTILLA
PARTICIPÓ EN
PROYECTOS DE
VOLUNTARIADO**



Team Building

A través del ClubMutua +, un club online al que pueden suscribirse el 100% de nuestros empleados, organizamos actividades deportivas, sociales y hacemos participar a nuestros profesionales de distintos eventos que organizamos en colaboración con la Fundación Mutua Madrileña. Asimismo, los propios empleados también pueden proponer actividades a través del portal a las que se suscriban otros compañeros.

El objetivo es fomentar el conocimiento y la cohesión entre los empleados, en un ambiente distinto al laboral. Entre las actividades desarrolladas en 2018 destacan las siguientes:

- Actividades deportivas: carreras, competiciones de fútbol, pádel, baloncesto, etc.
- Sorteo de entradas para los eventos deportivos patrocinados por la compañía.
- Actividades culturales: sorteo de entradas para asistir a las distintas iniciativas patrocinadas por la compañía.
- Actividades infantiles: talleres de pintura con hijos de empleados y fiestas deportivas en familia.
- Homenaje a las personas que se jubilan, con asistencia de sus familiares, y celebración de la Navidad.

Por otro lado, los empleados pueden participar en las distintas actividades culturales que la Fundación Mutua Madrileña celebra de forma periódica en el Auditorio de nuestra sede de Castellana 33 como conciertos, conferencias y charlas divulgativas.



SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO



Programa de Salud y Bienestar Corporativo

Contamos con un Programa de Salud y Bienestar Corporativo denominado "CUÍDATE" a través del cual se promueve la actividad física y se ofrece a los empleados herramientas para el cuidado de la salud.

- Casi 100 empleados participaron en el programa de actividad física en gimnasios y 28 más lo hicieron en el de actividad física personalizada, diseñado para disminuir el riesgo cardiovascular en personas de mayor riesgo.
- Se desarrollaron 337 sesiones de bienestar psicosocial y 220 de bienestar físico y reeducación postural, específicas para el personal de gestión telefónica. El servicio de rehabilitación y fisioterapia, disponible en el propio centro de trabajo, realizó 1.497 asistencias en 2018.



Prevención de Riesgos Laborales

El cuidado de la salud y la seguridad constituye un pilar dentro de las políticas de prevención de riesgos laborales con las que cuenta la compañía y que incluye la asignación de responsabilidades y funciones dentro de la organización. Entre las actividades desarrolladas en 2018 en este ámbito destacan las siguientes:

- Desarrollo de actividades de vigilancia de la salud y asistencia médica: en 2018 se llevaron a cabo 1.338 reconocimientos médicos y 830 consultas de asistencia sanitaria a empleados.
- Instalación de nuevos **espacios cardioprotegidos** en otros 10 edificios propiedad de Mutua Madrileña, además de la sede principal.
- Formación e información a empleados sobre los potenciales riesgos específicos de sus puestos de trabajo: en 2018 asistieron a los cursos 313 trabajadores y se impartieron más de 200 horas de formación.
- Gestión de los planes de autoprotección y emergencias en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña: se coordinaron las actuaciones con los arrendatarios de cada edificio y se realizaron las correspondientes inspecciones de la Administración en los edificios en altura. Asimismo, se impartieron 43 horas formativas a más de 90 personas externas implicadas en la gestión de emergencias de cada edificio.
- Coordinación de actividades empresariales desarrolladas en edificios propiedad de Mutua Madrileña.



A TRAVÉS DEL PROGRAMA "CUÍDATE" FOMENTAMOS HÁBITOS SALUDABLES ENTRE NUESTROS EMPLEADOS

COMUNICACIÓN INTERNA

En Mutua fomentamos un diálogo permanente con nuestros profesionales a través de distintas iniciativas y canales, entre ellos destacan los siguientes:

ENCUENTRO ANUAL DE EMPLEADOS

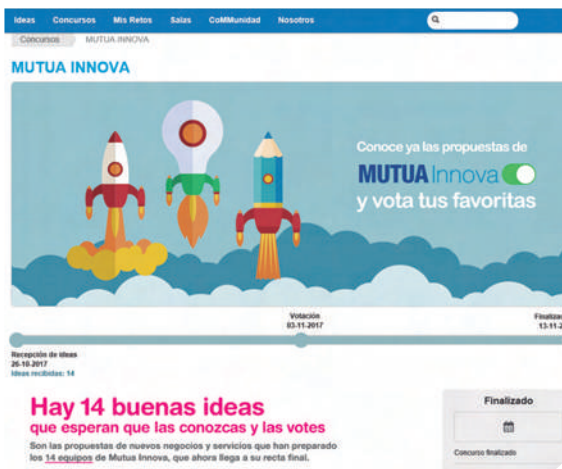
Permite compartir con los empleados, de mano del presidente y de los primeros ejecutivos de la compañía, los objetivos y las principales líneas de actuación del año.

INTRANET

Accesible para el 100% de los empleados, representa una vía de comunicación interactiva en la que los empleados, además de poder consultar las noticias y novedades de la compañía, pueden realizar online sus principales gestiones y hacer llegar sus comentarios o sugerencias a la compañía.

IDEAS MUTUA

Plataforma de innovación abierta a través de la que se canalizan las ideas y propuestas de los empleados para mejorar el negocio.



REVISTA INTERNA "ENTRENOSOTROS"

Un boletín *online* con noticias y reportajes que reciben el 100% de los empleados y que sirve para dar a conocer las novedades y profundizar en los avances de la compañía, así como para fomentar el conocimiento y la colaboración entre las distintas áreas.



CANAL MUTUA

Un canal interno en el que se difunden vídeos con contenidos de interés para los empleados.

ENCUESTA DE COMPROMISO

Se realiza cada dos años con el objetivo de conocer la valoración de los empleados sobre los aspectos más destacados relacionados con la compañía y la gestión de personas.

MM CONNECT, LA APP DE LOS EMPLEADOS

En 2018, Mutua ha lanzado un *app* dirigida a todos sus profesionales, cuyo objetivo es facilitar las gestiones más habituales del día a día de los empleados. Por ejemplo, consultar la nómina, solicitar certificados online, acceder al directorio de empleados, recibir comunicaciones de Recursos Humanos, etc. Una muestra más de la aplicación de la digitalización para mejorar nuestros procesos.



RESPECTO DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

En Mutua Madrileña estamos comprometidos con el cumplimiento de los Principios Fundamentales de Derecho en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los derechos laborales de los empleados, siendo el Estatuto General de los Trabajadores el marco que regula estas relaciones en España.

Asimismo, estamos comprometidos con la prevención de la vulneración de los derechos humanos, tal y como queda recogido en nuestro Código de Conducta Ética para empleados, que todos los profesionales están obligados a conocer y respetar.



Representación legal de los trabajadores

La compañía mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia de negociación colectiva. Promovemos y respetamos los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva y disponemos de mecanismos de diálogo permanente con la representación de los trabajadores, a quién la compañía reconoce como un grupo de interés fundamental.

El 100% de los trabajadores de Mutua Madrileña y el resto de sociedades que componen nuestro grupo empresarial están amparados bajo el Convenio Colectivo aplicable en función de su actividad.

La dirección de la empresa se reúne de forma periódica con los representantes de los trabajadores para dialogar, recibir sugerencias y negociar asuntos de interés para sus empleados, suministrándoles, asimismo, información relevante sobre aspectos tales como las condiciones de trabajo, objetivos estratégicos, resultados financieros y resultados de satisfacción de empleados, entre otros.

Por otra parte, la empresa facilita a los representantes la comunicación y el diálogo con los empleados de Mutua Madrileña a través de distintos medios.



Código ético de empleados

Con la finalidad de mitigar riesgos y prevenir violaciones en materia de derechos humanos, cualquier empleado que tuviera sospechas o conocimiento de algún hecho que vulnere los derechos humanos o cualquiera de las obligaciones contenidas en el Código de Conducta Ética de empleados, tiene la obligación de comunicarlo a través del Canal de Denuncias habilitado al efecto, cuyo procedimiento se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet.

El Canal de Denuncias es de carácter confidencial y sirve para detectar, y en su caso solucionar un potencial incumplimiento de la Ley o la vulneración de alguna de las obligaciones contenidas en el Código de Conducta Ética de empleados.



**EN 2018 LANZAMOS
MM CONNECT, UNA APP
EXCLUSIVA PARA
NUESTROS EMPLEADOS**

4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD

EN MUTUA CREEMOS QUE EL ÉXITO EMPRESARIAL DEBE CAMINAR EN PARALELO AL PROGRESO SOCIAL.

Para fortalecer nuestro compromiso social y el diálogo con las comunidades locales, así como para desarrollar nuestro programa en materia de responsabilidad social corporativa a largo plazo, en Mutua Madrileña contamos con la Fundación Mutua Madrileña. Nuestra fundación es el vehículo a través del cual articulamos las diferentes líneas de actuación en materia social.

En 2018 hemos celebrado los quince años de actividad de la Fundación Mutua Madrileña. Desde su creación, la Fundación ha promovido un amplio número de proyectos en sus distintas áreas de actuación para contribuir a la mejora social, tanto de sus mutualistas, como de colectivos en riesgo de exclusión o con necesidades no cubiertas. Entre nuestras iniciativas, estamos especialmente comprometidos con el impulso de la investigación científica en España, la lucha contra la violencia de género, el acoso escolar o el acercamiento de la cultura a nuestros mutualistas.



**LA FUNDACIÓN
MUTUA MADRILEÑA,
CUMPLIÓ 15 AÑOS DE
ACTIVIDAD EN 2018**

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN



SALUD

- APOYO A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD
- APOYO A LA DIVULGACIÓN CIENTÍFICA



ACCIÓN SOCIAL

- AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL
- LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
- APOYO A LOS JÓVENES
- PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR
- PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



CULTURA

- CONCIERTOS CLÁSICOS Y FAMILIARES
- CONVENIOS CON MUSEOS Y OTRAS INSTITUCIONES CULTURALES
- CICLOS DE CONFERENCIAS



SEGURIDAD VIAL

- ESTUDIOS SOBRE SINIESTRALIDAD VIAL
- DIVULGACIÓN DE RECOMENDACIONES
- CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN
- JORNADAS DE SEGURIDAD VIAL Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA



PATRONATO

PRESIDENTE

IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO

VICEPRESIDENTE 1º

LUIS RODRÍGUEZ DURÓN

VICEPRESIDENTE 2º

COLOMA ARMERO MONTES

VOCALES

CARLOS CUTILLAS CORDÓN

JOSÉ LUIS MARÍN LÓPEZ-OTERO

JAIME MONTALVO CORREA

ALBERTO DE LA PUENTE RÚA

DIRECTOR GENERAL NO PATRONO

LORENZO COOKLIN DÍAZ

SECRETARIO NO PATRONO

ANTONIO LÓPEZ TARACENA



COMITÉ CIENTÍFICO

Integrado por médicos especialistas de reconocido prestigio, el Comité Científico asesora y ayuda al Patronato a determinar las iniciativas relacionadas con la mejora de la salud y los proyectos de investigación médica que reciben el apoyo de la Fundación cada año.

PRESIDENTE

Dr. Rafael Matesanz Acedos

Fundador de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), la dirigió de 1989 a 2001 y de 2004 a 2017. Fue jefe de Sección de Nefrología del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid y director del Instituto Nacional de Salud entre 1996 y 2000. Como muestra de su reconocimiento internacional están, entre otros, su papel de asesor de la Organización Mundial de la Salud en materia de donación y trasplantes. En 2010 recibió, en nombre de la ONT, el Premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional.

VOCALES

Dr. Miguel Caínzos Fernández

Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgica de la Universidad de Santiago de Compostela. Ha sido director del Plan Nacional para el Control de las Infecciones

Quirúrgicas, además de presidente de la *European Society for Surgical Research* y de la *Surgical Infection Society of Europe* y presidente y gobernador del Capítulo Español del *American College of Surgeons*. En 2017 fue nombrado miembro de honor del *American College of Surgeons*.

Dr. Ana Lluch Hernández

Catedrática de Medicina de la Universidad de Valencia, jefa de Departamento de Hematología y Oncología Médica del Hospital Clínico Universitario de Valencia e investigadora de la Fundación de Investigación del Hospital Clínico de Valencia-INCLIVA.

Dr. Fernando Marco Martínez

Catedrático de Traumatología y Ortopedia de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, jefe de Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Clínico San Carlos de Madrid y jefe de la Unidad de Cirugía de Hombro y Codo. Ha sido presidente de la Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología hasta 2018.

Dr. Antonio Torres García

Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgicas en la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, jefe de Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo del Hospital Clínico San Carlos de Madrid y director de la Unidad de Tratamiento Integral Multidisciplinar de la Obesidad del Grupo Hospitales de Madrid, Hospital Madrid Montepríncipe. Actualmente es gobernador del Capítulo Español del *American College of Surgeons*.



4.3.1

SALUD

DESDE 2003 HEMOS APORTADO CERCA DE 60 MILLONES DE EUROS A LA INVESTIGACIÓN MÉDICA.

Desde su origen, la Fundación Mutua Madrileña ha apoyado de forma sostenida a la investigación científica en salud de España.

APOYO ECONÓMICO A LA INVESTIGACIÓN

En 2018 se llevó a cabo la decimoquinta Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud para financiar proyectos de investigación médica desarrollados en el marco de Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados.

Además, la convocatoria también apoya la financiación de estudios realizados en cualquier área de investigación por médicos del cuadro de profesionales de Adeslas, la compañía líder en seguros de salud del Grupo Mutua Madrileña.

Asimismo, se concedieron cinco becas a profesionales de la medicina y de la enfermería para apoyar su labor asistencial en países en desarrollo y colaboramos en campañas para la promoción de la salud.

• AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

En 2018 se destinaron 1,7 millones de euros a financiar los proyectos seleccionados en la XV edición de la convocatoria de Ayudas a la investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

Se han beneficiado de dichas ayudas dieciocho proyectos de investigación clínica, de los cuales quince se están llevando a cabo en trece centros hospitalarios adscritos a Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados. Los tres proyectos restantes están dirigidos por especialistas del cuadro de profesionales de Adeslas y se desarrollan en tres hospitales públicos y privados con una dotación específica de 200.000 euros en total. Desde su creación en 2003, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.311 proyectos de investigación en 194 centros diferentes, con una aportación conjunta de más de 57 millones de euros.

El 3 de julio de 2018, la Fundación entregó sus Ayudas a la Investigación en Salud a los investigadores principales de los proyectos seleccionados, coincidiendo con la celebración del XV Aniversario de la Fundación Mutua Madrileña.



APOYO A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD



PREVENCIÓN EN SALUD



BECAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL



ÁREAS DE INVESTIGACIÓN APOYADAS POR LA FUNDACIÓN EN 2018

- **ENFERMEDADES RARAS QUE SE MANIFIESTAN EN LA INFANCIA:**
310.500 EUROS PARA CUATRO ESTUDIOS.
- **MEJORAS DE LOS RESULTADOS DE LOS TRASPLANTES:**
400.000 EUROS PARA LA FINANCIACIÓN DE CUATRO ESTUDIOS.
- **TRAUMATOLOGÍA Y SUS SECUELAS NEUROLÓGICAS:**
309.500 EUROS PARA TRES ESTUDIOS.
- **ONCOLOGÍA:**
480.000 EUROS PARA CUATRO ESTUDIOS SOBRE EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE CÁNCER DE MAMA.

Los proyectos presentados por equipos cuyo investigador principal fuese un profesional de menos de 40 años, recibieron también en 2018 una consideración especial. Además, se tuvo en cuenta la aplicabilidad de los trabajos de investigación clínica.



EJEMPLOS DE PROYECTOS FINANCIADOS EN 2018

Todos los estudios de investigación clínica iniciados en 2018 con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña son especialmente relevantes para el progreso científico y la mejora de la salud que pretenden.

En 2018, las ayudas se centraron en patologías concretas, con el fin de concentrar recursos y contribuir al máximo progreso posible. Mejorar el diagnóstico de enfermedades musculares raras en la infancia, conseguir nuevas técnicas para la viabilidad de órganos a trasplantar, buscar nuevas fórmulas para establecer el grado de lesión cerebral en pacientes con traumatismo o mejorar el diagnóstico genético del cáncer de mama y su tratamiento son algunos de los objetivos de los dieciocho estudios que este año han recibido financiación de la Fundación Mutua Madrileña.

Los proyectos seleccionados tienen una duración mínima de un año y una máxima de tres y

se están llevando a cabo en centros de investigación de nueve ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Valencia, A Coruña, Sevilla, Santiago de Compostela, Vizcaya, Lleida y Salamanca. No obstante, dada la envergadura de algunos de estos proyectos, en ellos se implican varios centros de la misma comunidad o de otras comunidades autónomas.

• ONCOLOGÍA

En 2018 los estudios de oncología se han centrado en el diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama, tanto en las mejoras del diagnóstico genético del cáncer de mama hereditario y en la identificación de biomarcadores de tumores de mama más agresivos, como en la identificación del ADN tumoral para detectar de manera anticipada indicios de futuras recaídas o de los mecanismos de resistencia a tratamientos contra tumores concretos.

• ENFERMEDADES POCO FRECUENTES

Así, se apoyaron económicamente cuatro estudios en el ámbito de las enfermedades poco frecuentes de diversa índole, aunque varios de ellos con el fin común de mejorar el consejo genético.

Así, el Hospital Universitario La Fe de Valencia pone en marcha un interesante estudio cuyo objetivo es incrementar el conocimiento y mejorar el diagnóstico genético del trastorno del espectro autista (TEA), lo que derivaría en un más exacto consejo genético a las familias afectadas; y el Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid realiza un proyecto de investigación cuyo objetivo es mejorar al máximo la identificación del defecto genético responsable de enfermedades musculares raras que suelen debutar en la infancia, permitiendo ofrecer a los menores futuras terapias personalizadas y consejo genético.

Asimismo, la Fundación Mutua financia un estudio del Instituto de Investigación Biomédica de Salamanca sobre nuevas estrategias para la detección precoz, el diagnóstico y la clasificación de pacientes con inmunodeficiencias predominantemente de anticuerpos, con el fin de conseguir una mejora significativa de la supervivencia y su calidad de vida, así como facilitar el consejo genético.

Por último, el trabajo financiado al Hospital Clínico San Carlos de Madrid estudia la caracterización genética en pacientes con déficit de la enzima Piruvato Kinasa (PKD), para así estimar su dependencia transfusional y permitir que muchos de ellos dejen de transfundirse en el futuro gracias a nuevos tratamientos.

• TRASPLANTES

En el ámbito de los trasplantes, los cuatro trabajos seleccionados buscan mejoras en los resultados de los trasplantes de órganos. Uno de los proyectos más llamativos en este campo es el registro nacional de asistencias ventriculares en situaciones de urgencia cardiaca, en el que participan la práctica totalidad de los equipos españoles de trasplante cardiaco de adultos, para unificar los criterios a seguir a la hora de determinar la prioridad de los pacientes que van a recibir un corazón.

Además, también se financian dos estudios que tratan de aplicar nuevas técnicas para medir la viabilidad de los riñones a trasplantar, que en un futuro podrán contribuir a reducir el número de órganos descartados, así como un estudio sobre trasplante pulmonar para prevenir complicaciones a largo plazo.

• TRAUMATOLOGÍA

En el campo de la traumatología, se apoyaron tres estudios entre los que destaca la creación de un registro nacional de fracturas de cadera. Los otros dos proyectos que han recibido la ayuda de la fundación buscarán nuevas técnicas para la detección y prevención de complicaciones del traumatismo craneoencefálico, así como para establecer la severidad de la lesión cerebral en estos pacientes y su pronóstico tanto a corto como a largo plazo.

En cuanto a los proyectos seleccionados que llevan a cabo profesionales del cuadro médico de Adeslas, la Fundación apoya tres estudios que se desarrollan en Lleida, Madrid y Barcelona, los dos primeros centrados en traumatología y sus secuelas y el tercero sobre enfermedad tromboembólica.



**LOS PROYECTOS
SELECCIONADOS SE
DESARROLLAN EN 9
CIUDADES ESPAÑOLAS**

CAMINOS DE PROGRESO II

El hecho de que la Fundación Mutua Madrileña lleve quince años apoyando, de forma sostenida, la investigación médica en nuestro país evidencia que compartimos este propósito con la comunidad científica y que es un compromiso que forma parte destacada de nuestra responsabilidad social corporativa.

La mejora de la salud ha sido una prioridad de la Fundación desde su constitución y más de 1.300 proyectos de investigación después, ha querido rendir un homenaje a todo ese talento investigador con la publicación de un libro, *Caminos de Progreso II*, que pretende ser una

representación de los trabajos científicos que ha apoyado de manera más reciente.

El resultado final ha sido una publicación que refleja el rigor de los estudios, pero también el alma que hay detrás de cada uno de ellos. En la investigación, la ciencia y las personas se entremezclan como en este libro de contenidos accesibles para cualquier lector. El documento se compone de 179 páginas estructuradas en 23 capítulos que están a disposición de manera gratuita para cualquier interesado en la página web de la Fundación www.fundacionmutua.es

BECAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA PROFESIONALES SANITARIOS

La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2018 cinco becas a profesionales de la medicina y la enfermería, dotadas cada una de ellas con 3.000 euros, para dedicar un mínimo de cuatro meses a una labor asistencial voluntaria en países en desarrollo. Las iniciativas seleccionadas se desarrollaron en Mozambique, Kenia, Guinea-Bissau, Guatemala y Etiopía. Presentamos a continuación a las cinco beneficiarias:

- **Dra. Anna Saura Lázaro.** Ha recibido la beca para colaborar con diversos proyectos de investigación relacionados con el control de la epidemia por VIH/SIDA en el sur de Mozambique.
- **Dra. Paula de Vera McMullan.** Su trabajo se centra en un proyecto de cardiología infantil en el archipiélago de Lamu (Kenia).
- **Dra. María Sanchidrian Mayo.** Su proyecto le permite una mayor atención a la patología ocular (tracoma, cataratas, glaucoma, defectos de refracción...) mediante la asistencia en consulta y la realización de cirugías oculares en el bloque de oftalmología infantil en el Hospital de Bubaque en Guinea-Bissau.
- **Dña. Marina Martin Lázaro.** La beca de la Fundación Mutua le está permitiendo contribuir al fortalecimiento de los conocimientos sobre salud materno-infantil y salud sexual y reproductiva en distintas localidades de Sacatepéquez en Guatemala.
- **Dra. Ana Vera Ardanuy Pizarro.** Está trabajando como pediatra general tanto en el Hospital Anidan en Lamu (Kenia), como en la clínica Let's Save the Children de Meki en Etiopía con la ayuda de la fundación.



DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

De manera excepcional colaboramos con grupos científicos en reuniones de formación como la *XIV Update in Surgical Pathology* (anatomía patológica), que contó con la asistencia de más de 400 médicos especialistas.

En 2018, la Fundación colaboró en iniciativas de divulgación científica en enfermedades poco frecuentes:

- **“III Jornadas sobre el Trastorno del Espectro Alcohólico Fetal (TEAF)” organizadas por la Asociación SAF Group, y celebradas en junio en Barcelona**, dirigidas a madres y padres de niños con TEAF, profesionales del ámbito de la salud (pediatras, psiquiatras, psicólogos, etc.), educativo (logopedas, profesores, psicopedagogos), legal y político que tengan relación con personas con TEAF y desean ampliar sus conocimientos.
- **“Conferencia Internacional Síndrome Phelan-McDermid Europa”**, organizada por la Asociación Síndrome Phelan-McDermid en septiembre en el Hospital Universitario La Paz de Madrid, dirigida a familias, asociaciones europeas y profesionales sanitarios, con el objetivo de dar a conocer los últimos avances en la investigación sobre esta enfermedad poco frecuente, así como los problemas y condicionantes a los que se enfrentan los afectados y sus familias.

Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña mantiene sus acuerdos de colaboración con algunas de las más prestigiosas instituciones de los ámbitos médico y científico, entre las que destacan:

- **Consejo de Fundaciones por la Ciencia.**
La Fundación Mutua Madrileña es miembro de este consejo, impulsado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), con el objetivo de contribuir a la difusión de buenas prácticas para la inversión en ciencia de las fundaciones privadas y fomentar actuaciones conjuntas o individuales dirigidas al incremento de la inversión en este ámbito. La Fundación Mutua Madrileña participa en el grupo de trabajo de Comunicación para potenciar el conocimiento de la aportación a la sociedad que realizan las fundaciones de ciencia.
- **Fundación Pro CNIC.** Gracias a la ayuda de Fundación Mutua Madrileña y de otras entidades que integran la Fundación Pro CNIC, a través de una innovadora fórmula de financiación público-privada, el CNIC ha mantenido su nivel de excelencia desde su creación y se ha convertido en un referente mundial en investigación cardiovascular. Entre los numerosos proyectos que el CNIC lleva a cabo gracias a este apoyo, destacar el biomarcador desarrollado y patentado para el diagnóstico de la miocarditis, una enfermedad que, en ocasiones, se confunde con un infarto de miocardio.



**LA FUNDACIÓN COLABORA
CON LAS PRINCIPALES
ENTIDADES CIENTÍFICAS
DE NUESTRO PAÍS**

- **Fundación Princesa de Asturias.** La Fundación Mutua Madrileña contribuye a las actividades científicas y de mecenazgo de esta entidad por su común interés en promover actividades ligadas a la lucha contra la enfermedad y en potenciar la labor investigadora en las ciencias médicas.

Asimismo, forma parte del jurado del Premio Princesa de Asturias a la Concordia, que distingue la actuación relevante en el fomento de la paz, la defensa de los derechos humanos, la libertad, la solidaridad y, en general, en el progreso de la humanidad. En su edición de 2018, el Premio a la Concordia fue otorgado a la oceanógrafa estadounidense Sylvia A. Earle, por su dedicación a la exploración e investigación de los océanos, el conocimiento de los fondos marinos y la conservación integral de los mares, uno de los desafíos medioambientales de nuestro tiempo.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2018 la Fundación Mutua Madrileña obtuvo varios reconocimientos en el ámbito de la salud:

- Premio **“ABC Salud” a la mejor Fundación del año**
La Fundación Mutua ha sido elegida “Fundación del año” por ABC Salud por la labor desarrollada en estos 15 años en apoyo de la investigación médica en España y en la lucha contra las enfermedades.



- **VII Edición Premios ECO**
Contribución a través del mecenazgo en Sanidad. Reconocimiento de la Fundación para la Excelencia y la Calidad de la Oncología (ECO) por el desarrollo y la divulgación de la Oncología Médica en España.
- Premio a **“Las mejores ideas del año”** que otorga la publicación sanitaria **Diario Médico**, por la campaña conjunta con el Hospital 12 de Octubre para prevenir el síndrome del bebé zarandeado.





4.3.2

ACCIÓN SOCIAL

LA FUNDACIÓN MUTUA DESTINA IMPORTANTES RECURSOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

La Fundación Mutua Madrileña mantiene un firme compromiso con la mejora social de la comunidad local, a través del apoyo a numerosas ONG y la puesta en marcha de iniciativas para garantizar la protección y el progreso de tales comunidades, así como para prevenir y sensibilizar sobre graves problemáticas sociales. Para ello destinamos más de tres millones de euros al apoyo de personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión, niños con problemas de salud y proyectos de cooperación al desarrollo, así como a la lucha contra la violencia de género y el acoso escolar.

AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña concede diversos tipos de ayudas económicas para contribuir a la labor que llevan a cabo tanto las fundaciones como las asociaciones sin ánimo de lucro, para mejorar la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos en la comunidad.

A continuación, se explican las principales ayudas económicas a proyectos sociales de ONG.

• VII CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2018 la VII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social, dotada con 750.000 euros. El objetivo de esta convocatoria es promover iniciativas de entidades no lucrativas que contribuyan a mejorar la realidad socioeconómica y la calidad de vida de colectivos desfavorecidos, tanto en España como fuera de nuestro país.

En su séptima edición, los **proyectos se centraron en seis categorías**: el apoyo a personas con discapacidad, la lucha contra la violencia de género, la infancia con problemas de salud o en situación de vulnerabilidad, la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social, la cooperación al desarrollo y la innovación social.

La ayuda destinada a cada categoría ascendió a 100.000 euros en los casos de violencia de género, ayuda a la infancia e integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión.

Por su parte, las categorías de cooperación al desarrollo, discapacidad e innovación social tuvieron una dotación de 150.000 euros.

En total se presentaron 413 proyectos y 26 de ellos fueron seleccionados para recibir las ayudas. En la evaluación de las solicitudes presentadas, realizada por el Patronato de la Fundación Mutua Madrileña, se tuvo en cuenta el potencial de mejora de las necesidades del colectivo beneficiario del proyecto, la viabilidad técnica, económica y de gestión del proyecto y la entidad que lo presenta, el carácter innovador en términos de enfoque o ejecución y las posibilidades de continuidad en el futuro.

Además, todas las entidades candidatas debían tener sus cuentas auditadas y en la selección se valoró que hubieran sido acreditadas por la Fundación Lealtad. El objetivo de la Fundación Lealtad, de cuyo Patronato forma parte la Fundación Mutua Madrileña, es garantizar la transparencia y las buenas prácticas de las ONG en España.



DESDE 2001 HEMOS DESTINADO CERCA DE 4.000.000 DE EUROS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL



APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Adquisición de vehículo adaptado. **Asociación para la ayuda a la atención al parálítico cerebral (ATENPACE)**. (Madrid).
- Adquisición de maquinaria. **Integración socio laboral de minusválidos psíquicos (INSOLAMIS)**. (Salamanca).
- Minerva-Itinerarios de inclusión sociolaboral. **Fundación alas Madrid**.
- Nuestro trabajo es más fácil empaquetando. Asociación para la promoción y atención a la persona (APADEMA). (Madrid).
- Actualización del equipamiento de la residencia mifas. **Minusvalids Físics Associats**. (Gerona).

INTEGRACIÓN LABORAL DE JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- S.T.E.A.M. (Inclusi-On para jóvenes inmigrantes). **SUSPERGINTZA ELKARTEA**. (Bilbao).
- Banco de alimentos de Sevilla por el empleo de jóvenes en riesgo de exclusión. **Fundación Banco de Alimentos de Sevilla**.
- Participa/Integra. Proyecto de colaboración con empresas acogedoras de jóvenes en riesgo de exclusión social. **Asociación Horuelo**. (Madrid).
- Empleabilízate: formación y capacitación de jóvenes en riesgo de exclusión social en un entorno real de trabajo. **Asociación Iemakaie**. (Córdoba).

LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- Servicio de acogida de urgencia para mujeres, hijos e hijas maltratados/as. **Assistència i Gestió Integral, Fundació Privada**. (Barcelona).
- Acondicionamiento del servicio de atención integral para víctimas de violencia de género y sus hijas/os. **Federación de mujeres progresistas**. (Madrid).
- Un empleo para salir de la violencia de género. **Fundación integra**. (Madrid).

AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

- Apoyo psicosocial y económico a niños con cáncer y sus familias. **ASPANION**. (Valencia).
- #VIVIRPARACUIDAR hogar y familia lejos de casa. **Fundació Jubert Figueras**. (Barcelona).
- Aulas Balia contra la pobreza infantil. **Fundación Balia por la Infancia**. (Madrid).
- Programa para bebés y mamás en situación de dificultad social. **Fundación del Hombre**. (Madrid).

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Mejora de las condiciones de salud pública a través de la construcción de letrinas en la comunidad de Nhocoene, Chongoene, Mozambique. **Asociación Madre Coraje**.
- Mejora de la calidad nutricional del centro educativo Saint- Esprit, en Bassin Grand Chemin, Departamento Noreste de Haití. **Entreculturas**.
- Un hogar para las familias de Aleppo: mejora de las condiciones de vivienda básicas de las familias más vulnerables en Aleppo, Siria. **CESAL**.
- Evitando el éxodo forzoso a Europa: protegiendo a la población infantil refugiada maliense en Burkina Faso. **Asociación España con ACNUR**.
- Educación y atención integral a niños de 1 a 6 años hijos de mujeres trabajadoras en el sector informal en El Salvador. **Fundación Cinde**.

INNOVACIÓN SOCIAL

- Técnica de departamento de salud y nutrición en Senegal. **Acción Contra El Hambre**.
- STEAM-CAPACITADOS. **FAMDIF/COCEMFE-Murcia**.
- Realidad virtual como recurso para el entrenamiento y la adquisición de competencias laborales. **Fundación ASPANIAS Burgos**.
- Ni un hogar sin energía: transferencia de herramientas y conocimiento para la atención a familias en pobreza energética. **Fundación Ecología y Desarrollo**. (Varias provincias).
- Bono de Impacto Social ligado a la problemática de las personas sin hogar en la Comunidad de Madrid. **INUIT Fundación**. (Madrid).

ENTREGA DE LAS AYUDAS SOCIALES DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA



En julio de 2018, en el marco del XV Aniversario de la Fundación Mutua Madrileña, bajo la presidencia de la entonces ministra de Sanidad Consumo y Bienestar, Carmen Montón e Ignacio Garralda, presidente de Mutua Madrileña y de la Fundación Mutua Madrileña, se celebró en la Torre de Cristal el acto de entrega de las ayudas sociales concedidas por la Fundación Mutua Madrileña.

• PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2018 la VI edición de los Premios al Voluntariado Universitario.

La iniciativa nació en 2013 para reconocer, apoyar y promover la importante labor de los jóvenes universitarios que colaboran en proyectos de voluntariado a través de las ONG.

El objetivo es poner en valor y dar visibilidad al espíritu solidario de los jóvenes españoles.

Los premios, de carácter anual, reconocen proyectos de voluntariado emprendidos por jóvenes de centros universitarios públicos y privados de toda España que cursen sus estudios durante la convocatoria o que se hayan licenciado hace menos de dos años. La iniciativa cuenta con el sello "Talento Joven" de INJUVE (Instituto de la Juventud).

Toda la información de los premios se recoge en la web www.premiosvoluntariado.com

Las bases de la iniciativa establecen la concesión de una ayuda total de 35.000 euros y seis premios.





GANADORES DE LA VI EDICIÓN DE LOS PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

PRIMER PREMIO (10.000 EUROS)

Proyecto **Amigos Para Siempre**, de alumnos de la Universidad Pontificia de Comillas, la Universidad Rey Juan Carlos, el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF), la Universidad Politécnica Madrid, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Carlos III, la Universidad Europea de Madrid y la Universidad de Alcalá de Henares, junto con la Fundación Soñar Despierto

CINCO SEGUNDOS PREMIOS (5.000 EUROS CADA UNO)

- Proyecto **Salud saharai**, de alumnos de la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Cantabria, la Universidad de Córdoba, la Universidad de Granada, la Universidad de Málaga, la Universidad de Oviedo, la Universidad del País Vasco, la Universidad Francisco de Vitoria, la Universidad Oberta de Catalunya, la Universidad Pontificia Comillas y la Universidad Politécnica de Madrid, junto con Asociación Juvenil Moviendo Arena.
- Proyecto **Soporte alimentario para personas sin hogar, ancianos y familias pobres a través del comedor de la Comunidad de Sant'Egidio**, de alumnos de la Universidad Pompeu Fabra, la Universidad Ramon Llull y la Universidad de Barcelona, en colaboración con CSP-Comunidad de Sant'Egidio.
- Proyecto **Fines de semana de ocio en las unidades de onco-hematología pediátrica**, de alumnos de la Universidad Pontificia de Comillas, en colaboración con la Fundación Blas Méndez Ponce, de ayuda al niño oncológico.
- Proyecto **Sonríe y Aprende**, de alumnos de la Universidad Politécnica de Cataluña, la Universidad Politécnica de Valencia, la Universidad del País Vasco, la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad de Lleida, la Universidad Rovira i Virgili, la Universidad Pompeu Fabra y la Universidad de Barcelona, junto con la Asociación Sonríe y Crece.
- Proyecto **Gran Kikaya**, de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Alcalá, la Universidad de Valladolid, la Universitat de Lleida, la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad Carlos III, la Universidad Francisco de Vitoria y la Universidad de Deusto, en colaboración con la ONG Babies Uganda.

En todos los casos, las ayudas económicas se entregan directamente a las entidades sin ánimo de lucro con las que los jóvenes llevan a cabo su proyecto de voluntariado, para apoyar el desarrollo del mismo.



**NUESTRO OBJETIVO ES
PONER EN VALOR EL
ESPÍRITU SOLIDARIO DE
LOS JÓVENES ESPAÑOLES**

• DONACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LOS CICLOS DE CONCIERTOS Y CONCIERTOS DE NAVIDAD ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN

La Fundación Mutua Madrileña organiza ciclos de conciertos, tanto para el público adulto como para el infantil, dirigidos a los mutualistas y sus familiares. El acceso a estos conciertos, que forman parte del programa cultural de la fundación, tiene un precio simbólico de cuatro y tres euros, respectivamente.

Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña tiene un acuerdo con el Teatro Real por el que los mutualistas platino y sus familiares pueden asistir a algunos de los conciertos que organizan a un precio de diez euros por entrada.

Además, la Fundación organizó por noveno año consecutivo dos conciertos en el período navideño (en esta ocasión con motivo de año nuevo), para mutualistas y empleados en el Auditorio Nacional de Madrid a cargo de la *Barbieri Symphony Orchestra* con Óliver Díaz como director y con la participación de Lucero Tena como solista. El precio de las entradas fue de siete euros.

La recaudación de todos estos espectáculos musicales se destina íntegramente a proyectos de entidades sin ánimo de lucro, elegidos por los propios mutualistas a través de la página web de la Fundación. Los mutualistas, además de poder asistir a eventos musicales de alto nivel, deciden con sus votos a qué entidades del ámbito infantil y adulto se destina la recaudación, que en 2018 superó los 72.000 euros.



ENTIDADES Y PROYECTOS ELEGIDOS PARA RECIBIR LA RECAUDACIÓN DE LOS CONCIERTOS DE NUESTRA FUNDACIÓN

• Asociación de Esclerosis Múltiple de Toledo y otras Enfermedades Neurológicas.

Nuestra ayuda está dirigida a su servicio de fisioterapia, que ofrecen a 140 personas semanalmente. Este servicio no está cubierto por la sanidad pública y estas personas solo pueden acceder a él través de ADEM-TO.

• Proyecto Hombre.

Nuestra aportación ha servido para adquirir el equipamiento necesario para impartir un curso de inserción laboral en la comunidad terapéutica que atienden en el Centro Penitenciario Soto del Real.

En concreto, los alumnos (75 al año) contarán con una aplicación informática para simular los aspectos relacionados con la consecución de un trabajo: redes sociales, email, Inem, Infojobs, etc.

• Ángeles Urbanos.

Nuestra ayuda se ha destinado a cubrir las necesidades básicas de 50 niños mediante la aportación de productos básicos de higiene y de alimentación, (muchos de ellos tienen problemas por la falta de proteínas).

También hemos ayudado a paliar la situación de pobreza energética de sus familias contribuyendo en el pago de algunas de sus facturas de suministros.

• Fundación Juegaterapia.

Con nuestra financiación estamos ayudando a renovar la planta de oncología infantil del hospital La Paz de Madrid, por la que pasan unos 30 niños al año, convirtiéndola estéticamente en una nave espacial. En concreto, con nuestra contribución se podrá cambiar la iluminación de la planta o hacer parte de la instalación multimedia y domótica prevista.

• SUBASTA SOLIDARIA ENTRE EMPLEADOS

Los empleados del Grupo Mutua participan anualmente por Navidad en una subasta solidaria que se realiza a través de la intranet corporativa.

Para la puesta en marcha de la subasta, los empleados donan los regalos corporativos que reciben durante las fiestas navideñas y posteriormente pujan por ellos.

El importe recaudado se destina a proyectos de acción social elegidos por los propios empleados. En los últimos diez años, Mutua Madrileña ha logrado recaudar cerca de 190.000 euros a través de esta iniciativa.

En 2018, la recaudación fue de más de 29.000 euros, que los participantes decidieron dedicar a un proyecto de Cáritas. En concreto, a su programa de educación infantil en la Cañada Real, para que 40 niños de entre 3 y 6 años puedan tener la base necesaria para acceder a la educación primaria obligatoria.

• MAGIA SOLIDARIA

La Fundación Mutua Madrileña ha celebrado el décimo aniversario de su espectáculo navideño de Magia Solidaria para mutualistas y sus familias a favor de Cáritas Madrid.

Más de mil personas disfrutaron de dos sesiones de magia organizadas en colaboración con la Fundación Abracadabra en el auditorio de Mutua Madrileña.

Para asistir al espectáculo cada niño tan solo tuvo que traer un regalo nuevo y sin envolver (material escolar, un libro infantil o un juguete educativo), que recogieron voluntarios de la aseguradora y de Cáritas Madrid para distribuirlos entre los niños de los centros residenciales de atención a menores y sus familias "Santa María del Parral" y "JMJ 2011" y a distintas parroquias de Madrid.

Durante una década, Fundación Mutua ha contado con los magos de la Fundación Abracadabra para celebrar estos espectáculos y, además, realiza una aportación para que actúen en hospitales infantiles españoles y contribuir a hacer más agradable la estancia a los niños hospitalizados. En concreto, en 2018 la aportación de la fundación hizo posible 53 actuaciones con 2.226 niños beneficiarios directos.

• PREMIOS SOLIDARIOS DEL SEGURO

Un año más, la Fundación Mutua Madrileña participó en los Premios Solidarios del Seguro, que organiza el Instituto de Estudios Superiores Financieros y de Seguros (Inese), y en los que las empresas del sector reconocen y apoyan la labor de las organizaciones sociales.

En la edición de 2018 se donaron 6.000 euros al Proyecto Esperanza. Este proyecto, impulsado por la congregación de las Adoratrices es un programa de apoyo integral para mujeres víctimas de la trata de seres humanos con fines de explotación principalmente en la prostitución.



**MÁS DE 29.000 EUROS
RECAUDADOS EN
NUESTRA SUBASTA
SOLIDARIA**



OTRAS INICIATIVAS

Junto a los anteriores proyectos, Mutua Madrileña y su fundación desarrollan otras iniciativas cuyo objetivo es igualmente ayudar a colectivos desfavorecidos. Algunas de ellas se describen a continuación.

• INICIATIVA SOLIDARIA EN EL MUTUA MADRID OPEN DE TENIS

Durante la celebración del torneo internacional Mutua Madrid Open de Tenis 2018, en el que participaron las principales figuras del tenis mundial, Mutua Madrileña formó parte de la segunda edición del “Mutua Charity Tie Break Tens” en favor de la lucha contra la violencia de género, a través del cual se han donado 35.000 euros a Cáritas Española para apoyar al mantenimiento de varios hogares de acogida y 10.000 euros a SAUCE ONG para su proyecto de atención a mujeres maltratadas en Camboya. Además, por quinto año consecutivo incorporamos en nuestro equipo de azafatos a jóvenes con síndrome de Down.

A lo largo de la semana en la que transcurrió el torneo, Mutua Madrileña organizó un sorteo solidario de una raqueta firmada por Federer y venta de sombreros a beneficio del Proyecto Esperanza, de ayuda a mujeres víctimas de trata.

EN EL MUTUA MADRID OPEN RECAUDAMOS MÁS DE 45.000 EUROS PARA CÁRITAS ESPAÑA Y SAUCE ONG

• DONACIÓN DE JUGUETES EN NAVIDAD

Los empleados del Grupo Mutua participan cada año en la recogida de juguetes para los niños de la ONG Ningún Niño Sin Sonrisa, con el fin de mantener la ilusión de la Navidad entre los más pequeños. Durante las semanas previas a las fiestas de Navidad, el personal de la empresa aporta todo tipo de juguetes (bicicletas, coches, balones, muñecas, juegos educativos, etc.).

• OTRAS INICIATIVAS DE APOYO A LA INFANCIA

Además de las ayudas a proyectos sociales de atención a la infancia, se han celebrado conciertos educativos ofrecidos por los jóvenes músicos de la Escuela de Música Reina Sofía, en el marco del acuerdo de la Fundación Mutua Madrileña con la Fundación Albéniz, a niños hospitalizados y a sus familias en los hospitales universitarios La Paz y Gregorio Marañón de Madrid, así como en la Fundación Vianorte – Laguna.

La Fundación contribuyó a la celebración del III Cross Escolar Montecarmelo por la Integración, cuyo objetivo es promover el deporte inclusivo para todas las edades y concienciar sobre la situación de las personas con discapacidad en la práctica deportiva.





• JORNADA SOBRE VIOLENCIA A LA INFANCIA

La Fundación Mutua Madrileña organizó la jornada “Nuevos retos en la lucha contra la violencia a la infancia desde el ámbito institucional y judicial” con el fin de profundizar en esta problemática y su abordaje desde el punto de vista social y legal.

La jornada, celebrada en la Torre de Cristal de Madrid, y organizada junto a la Asociación Profesional de la Magistratura (APM), fue inaugurada por el ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska, el presidente de la APM, Manuel Almenar y el presidente del Grupo Mutua y su Fundación, Ignacio Garralda. Se dividió en dos mesas redondas: *La protección de los menores víctimas de maltrato en el ámbito familiar y escolar* y *Los cibercrimes contra el menor: la defensa del acosado y la actuación contra los acosadores*.



• JORNADA SOBRE EL TERCER SECTOR Y LA NUEVA COMUNICACIÓN

En el marco de su objetivo de aportar valor con sus iniciativas, la Fundación Mutua Madrileña organizó por tercer año consecutivo una jornada dirigida a profesionales de entidades del Tercer Sector, con el fin de que conocieran de primera mano las mejores prácticas de comunicación on line e innovación social.

La jornada, celebrada en la Torre de Cristal, de Madrid, reunió a más de un centenar de representantes de ONG en torno a dos mesas redondas con profesionales de la comunicación y expertos en proyectos sociales. En la sesión se analizó cómo realizar una comunicación innovadora en el entorno digital, y cómo aprovechar los canales digitales para la innovación social.

LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La Fundación Mutua Madrileña presta especial atención a la lucha contra la violencia de género y a las necesidades de las mujeres que la sufren y sus hijos e hijas.

Por ello, contamos con una línea de actuación específica que, mediante un enfoque 360°, contempla tanto el apoyo a proyectos sociales como iniciativas propias de prevención, sensibilización, voluntariado corporativo, formación e integración laboral.

• ESCUELA MUTUA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Mutua y la Fundación Mutua Madrileña pusieron en marcha en 2018 la primera edición de la Escuela Mutua Madrileña, una iniciativa para formar y emplear como operadores de contact center a mujeres víctimas de violencia de género y otras personas en situación de vulnerabilidad, con la colaboración de Fundación Konecta.

El objetivo de la Escuela Mutua Madrileña es la incorporación laboral de todas las alumnas y alumnos que finalicen con éxito el curso en las empresas del Grupo Mutua. Profesionales de Mutua Madrileña y Fundación Konecta imparten el programa formativo, acreditado con una doble certificación: un certificado de profesionalidad, de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y la certificación en la distribución de seguros.

El temario del curso se complementa con contenidos adaptados a las necesidades específicas de aprendizaje

de los alumnos (habilidades relacionadas con la atención y experiencia del cliente, conocimientos del sector asegurador, nuevos retos y últimas tendencias, etc.). Además, cuenta con clases magistrales de docentes de reconocidas escuelas de negocio como ESIC e ICEA para que puedan profundizar en el conocimiento sobre el mundo de la empresa y el sector asegurador.

La duración del curso es de cuatro meses, a lo largo de los cuales los participantes reciben más de 440 horas de formación lectiva en aulas homologadas por la Comunidad de Madrid y 40 horas de prácticas.

Esta iniciativa se adapta a las necesidades reales de las personas a quienes va dirigida y, para facilitar la participación de los beneficiarios en el proyecto, todos ellos cuentan con una ayuda económica de 200 euros mensuales en concepto de becas para gastos de transporte y manutención.

Tras finalizar el curso, todos los participantes que superan con éxito la formación se incorporan a trabajar de forma normalizada en las empresas de Grupo Mutua y cuentan con un seguimiento individual durante seis meses para ofrecerles el apoyo necesario y potenciar el éxito de su inserción laboral.

En la primera edición de la Escuela Mutua el cien por cien de las alumnas participantes (13 en total) superaron con éxito la formación y pudieron incorporarse a las empresas del Grupo Mutua.

PROYECTO ESCUELA MUTUA

El Proyecto **Escuela Mutua** fue reconocido en 2018 con uno de los **"Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos"** y obtuvo la **"Mención Lucha contra la violencia de género"** en la I Edición de los **Reconocimientos a la Responsabilidad Social en el ámbito del Empleo de la Comunidad de Madrid**.



• PROYECTO JUNTAS, CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Mutua Madrileña, la Fundación Mutua Madrileña y Fundación Integra firmaron un acuerdo de colaboración para la realización de un proyecto conjunto, "Juntas contra la violencia de género", cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género, a través de talleres impartidos por empleadas voluntarias de Mutua Madrileña.

Durante 2018 se han impartido dos semanas de talleres formativos en los que han participado 40 voluntarias de Mutua Madrileña. Además, también en el marco del proyecto, Fundación Integra impartió dos jornadas de sensibilización y formación a las empleadas de la compañía en su sede de Madrid.

Gracias a esta iniciativa, Mutua entra en el "Compromiso Integra", una red de empresas comprometidas con la creación de valor social a través del apoyo al empleo socialmente responsable en sus distintas formas.

• IV CONCURSO NACIONAL PARA LA IGUALDAD Y LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La cuarta edición del Concurso Nacional en Centros de Enseñanza y Universidades por la Igualdad y contra la Violencia de Género, "Nos duele a todos", se lanzó a principios de 2018 desde la web www.nosdueleatodos.com, invitando a los jóvenes a desarrollar ideas y mensajes a favor de la igualdad y contra la violencia de género en cualquier soporte de comunicación, con el objetivo de contribuir a prevenir y evitar conductas que desemboquen en situaciones de maltrato.

Para animar a los jóvenes a presentar sus trabajos, el *influencer* Lytos por tercer año consecutivo publicó un vídeo en su perfil de YouTube, esta vez en colaboración con Rosalía Mira.

Debido al éxito de participación en esta edición con 756 proyectos presentados, el doble que el año anterior, se incrementó el número de ganadores a tres por categoría, así como la cuantía de los premios.

En 2018 se han premiado los tres mejores trabajos realizados por alumnos de ESO, Bachillerato y FP de Grado Medio, así como los presentados por estudiantes mayores, aquellos que cursan estudios de Grado, Posgrado o FP de Grado Superior, con un primer premio de 4.000 euros, un segundo premio de 3.000 euros y un tercer premio de 2.000 euros, en ambas categorías.

El vídeo *Stop it*, realizado por alumnas de 2º y 3º de E.S.O. del Colegio Liceo Hispano Paterna, de Valencia, recibió el primer premio en la categoría de enseñanzas medias. Una iniciativa para la creación de una app móvil que ayude a las víctimas y a su entorno a denunciar los casos de violencia de género.

Por su parte, en la categoría universitaria, el ganador del primer premio fue Pablo Torrecillas Monasterio, estudiante de 4º curso en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería

Industrial de Barcelona, con el vídeo de animación *Todos somos responsables*, en el que su protagonista no es consciente de las diferentes formas en las que puede producirse violencia de género y cómo acabar con esta lacra es responsabilidad de todos los agentes sociales.

Además, el cortometraje *¿Son solo flores?* realizado por estudiantes de 2º de Bachillerato del I.E.S Santa Clara de Santander, obtuvo el premio al proyecto más popular en redes sociales y en la categoría especial "Tolerancia Cero", ambos dotados con 1.000 euros adicionales, y ha sido difundido en los medios del grupo Atresmedia.

Los premios se entregaron en un acto presidido por Juan José Nieto Romero, director general de Educación Infantil, Primaria y Secundaria de la Comunidad de Madrid; Pilar Moreno Sastre, vocal asesora de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y Lorenzo Cooklin, director general de la Fundación Mutua Madrileña.

También recibieron una mención especial los proyectos finalistas de esta edición en la que han participado más de 450 centros educativos de ESO, Bachillerato, FP, universidades y escuelas de posgrado de toda España.

**“NOS DUELE A TODOS”
CONTRIBUYE A SENSIBILIZAR
A LOS JÓVENES EN LA
LUCHA CONTRA LA
VIOLENCIA DE GÉNERO**

**¿VAS A LLEVAR
ESA
FALDA?**

**¿CON
QUIÉN TE
ESCRIBES?**

IV CONCURSO NACIONAL
en Centros de Enseñanza
y Universidades **por la igualdad
y contra la violencia de género**

Participa hasta el 27 de mayo

916 61 15 00
nosdueleatodos.com

#nosdueleatodos

15 AÑOS FUNDACIÓN
MUTUA MADRILEÑA

**Es hora
de dar la cara
contra la violencia
de género**

• CAMPAÑA “TOLERANCIA CERO”

A lo largo de 2018 la Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia llevaron a cabo por tercer año consecutivo la campaña de responsabilidad social corporativa **“Tolerancia cero. Contra el maltrato, la fuerza de todos”**, dirigida a sensibilizar a la población sobre la problemática del maltrato.

La campaña se organizó en torno a la difusión de diferentes mensajes sobre cuatro aspectos clave:

- Aislamiento al maltratador.
- “No es no”.
- Protección de los menores.
- La importancia de denunciar.

El acuerdo de colaboración entre la Fundación y Atresmedia se renovó por otro año en noviembre de 2018 y de nuevo contempla la difusión de contenidos contra la violencia de género en diversos formatos y soportes, como vídeos, cuñas de radio o noticias web, entre otros.

La campaña cuenta con su propia web www.antena3.com/noticias/tolerancia-cero y tiene también presencia en la página de nuestra fundación, www.fundacionmutua.es.



RECONOCIMIENTOS A LA CAMPAÑA “TOLERANCIA CERO”

DE LA COMUNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA



- Reconocimiento por su contribución en la lucha contra la violencia de género en la **I edición de los Reconocimientos contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid**.
- Premio **Compromiso** por la integración social, de Clece, como **“Mejor Iniciativa de Sensibilización Social”**.

- **ONU Mujeres** reconoció la iniciativa como mejor práctica empresarial y de medios de comunicación para luchar contra la violencia de género.

 **ONU
MUJERES** 

• WEB CONTRA EL MALTRATO

La Fundación Mutua Madrileña cuenta desde 2014 con la web corporativa www.fundacionmutuacontraelmaltrato.com, en la que se ofrece información y ayuda a las víctimas de maltrato.

La página web pretende ser una herramienta útil y sencilla para las personas afectadas, en ella se explica con detalle las diferentes circunstancias a las que pueden tener que enfrentarse. Además, a través de la Fundación Legálitas se ofrece asesoramiento legal, gratuito y confidencial en el teléfono 900 32 32 52.

• CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL MUTUA MADRID OPEN DE TENIS

La Fundación Mutua Madrileña considera fundamental realizar un llamamiento a la denuncia de los casos de maltrato. Para ello, coincidiendo con el Mutua Madrid Open de Tenis, que se celebró en mayo de 2018, se puso en marcha la campaña *No eres nadie*, una iniciativa de sensibilización protagonizada por prestigiosos tenistas como Feliciano López, David Ferrer, Stanislas Wawrinka, Dominic Thiem, Andy Murray, Simona Halep y Svetlana Kuznetsova.

La campaña, compuesta de elementos gráficos y un vídeo, fue difundida en las instalaciones de la Caja Mágica, en televisión, periódicos y redes sociales. En ella, los jugadores frente a la cámara se dirigen directamente al maltratador como un altavoz de denuncia: "Tú insultas como nadie. Tú humillas como nadie. Tú ridiculizas como nadie. Tú golpeas como nadie. Por eso para nosotros, tú no eres nadie".



APOYO A LOS JÓVENES

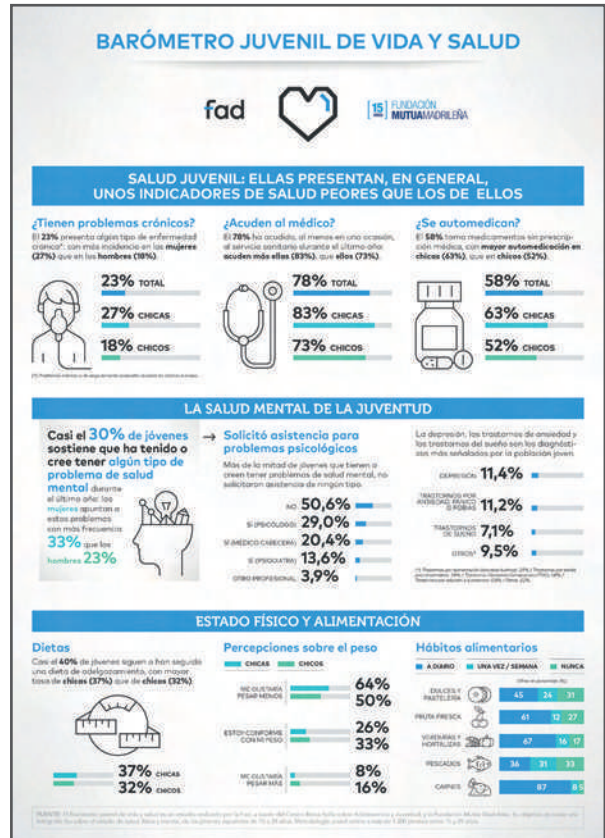
Además de apoyar proyectos que desarrollan entidades sin ánimo de lucro, la Fundación Mutua Madrileña impulsa iniciativas sociales propias que benefician tanto a los mutualistas como a colectivos socialmente vulnerables.

• APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde 2012, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante becas para hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos, de la Universidad Pontificia de Comillas. La Fundación becó para el curso 2018-2019 a treinta y nueve alumnos entre primer y segundo curso de las dos especialidades que comprende el programa, técnico auxiliar en entornos educativos y tecnológicos y técnico en gestión administrativa. El objetivo es generar oportunidades para estos jóvenes invirtiendo en su formación como variable integradora en el entorno sociolaboral.

• COLABORACIÓN CON LA FAD

A la Fundación Mutua Madrileña le interesan los jóvenes y conocerlos. En 2018 se han presentado los resultados del *Barómetro juvenil de vida y salud*, realizado con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) con el objetivo de trazar una fotografía fija sobre el estado de salud, física y mental, de los jóvenes españoles de 15 a 29 años, basándose para ello en un panel online de más de 1.200 jóvenes complementado con otras fuentes oficiales sobre la juventud.



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

La Fundación Mutua Madrileña convocó la XIII edición de su convocatoria de becas para cursar estudios de posgrado en el extranjero, tanto máster como doctorado. Dotadas con 12.000 euros anuales y con una duración de entre uno y dos años, están abiertas a todas las áreas del conocimiento. En 2018 se han entregado 40 becas a hijos de mutualistas con, al menos, 20 años de antigüedad

como asegurados, premiando así su confianza y fidelidad. El importe total de las becas, que se otorgan exclusivamente en función de los méritos académicos, supera los 750.000 euros. Desde la primera edición de este programa, hace trece años, la Fundación Mutua Madrileña ha invertido más de nueve millones de euros en la concesión de cerca de 550 becas.

• APOYO A LA INTEGRACIÓN LABORAL

Por quinto año consecutivo, Mutua Madrileña incorporó a varios chicos con síndrome de Down en sus actividades durante el Torneo Mutua Madrid Open de Tenis. Durante varios días, los chicos estuvieron trabajando junto al resto de sus compañeros para atender al público que acudió a ver los partidos. Entre otras labores, se encargaron del acompañamiento de los invitados de Mutua Madrileña y de ayudar en la organización de distintos juegos en su *stand*.

• ESCUELA DE TENIS PARA NIÑOS HOSPITALIZADOS

El proyecto *Escuelas de minitenis en los hospitales*, llevado a cabo desde hace cinco años con los recursos aportados por la Fundación Mutua Madrileña mediante un convenio a la Fundación de Tenis Madrileño, se ha ampliado a dos nuevos centros, los hospitales de Móstoles y de Villalba. Con estas incorporaciones, son ya ocho los hospitales de la Comunidad de Madrid que ofrecen una oportunidad de entretenimiento y aprendizaje con el tenis como herramienta a los niños hospitalizados. Más de 850 niños con edades comprendidas entre los dos y los 14 años se han divertido en sesiones de tenis adaptado con material técnico específico y dinamizadas por entrenadores voluntarios.



**MÁS DE 850 NIÑOS
HAN PARTICIPADO
EN LAS ACTIVIDADES
ORGANIZADAS EN
HOSPITALES INFANTILES**

PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

La Fundación Mutua Madrileña y la Fundación ANAR han seguido investigando sobre la incidencia del acoso escolar y del ciberacoso en España, así como sobre los avances que se han producido en la lucha contra esta lacra social. En 2018 presentaron el *III Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying según los afectados*. Según el nuevo informe, bajan los casos de acoso escolar pero los atendidos evolucionan hacia una mayor violencia y frecuencia.

El número de casos gestionados descendió a casi la mitad frente a 2017, entre otras razones, por la actitud más decidida de las administraciones públicas y colegios en activar los protocolos antiacoso, la mayor sensibilidad social y la diversidad de agentes involucrados.

Este tercer estudio sobre acoso escolar es el único que se realiza en España que toma como base las afirmaciones y sentimientos de los chicos y chicas que lo sufren. En esta ocasión está basado en las 36.616 llamadas recibidas durante el año pasado en el Teléfono ANAR relacionadas con el *bullying* y, en concreto, en los datos recogidos de los 590 casos contrastados y gestionados.

El proyecto contra el acoso escolar de ambas entidades, además de la realización de estudios sociológicos para contribuir a incrementar la sensibilidad social, incluye la intervención en colegios con el fin de concienciar al alumnado y al profesorado.

**III ESTUDIO SOBRE
ACOSO ESCOLAR
Y CIBERBULLYING
SEGÚN LOS AFECTADOS**

Informe del Teléfono ANAR

Fundación ANAR
Ayuda y Trabajo Educativo en Tenis

No
BULLYING

FUNDACIÓN
MUTUAMADRILEÑA

• PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EN LAS AULAS

Durante el año 2018 se impartieron 696 sesiones formativas a 8.977 niños y jóvenes de 155 colegios, con el fin de concienciarles no sólo para que no participen de forma activa o pasiva en el acoso, sino también para que lo rechacen activamente.



El programa incluye sesiones interactivas en grupo en las que los psicólogos tratan de involucrar y conseguir el compromiso de niños y jóvenes contra el acoso escolar, apoyándose para ello en vídeos, juegos de rol, etc.

En estas sesiones se ayuda a los jóvenes a identificar conductas de malos tratos entre iguales, se ofrecen alternativas que favorecen la convivencia, se sensibiliza sobre las consecuencias del acoso escolar y del papel que desempeña el grupo y se explica cómo afrontar una situación de acoso por parte de todos.

Además, se proporciona al profesorado una guía con recursos específicos que facilitan la prevención del acoso.



**MÁS DE 690 SESIONES
FORMATIVAS
IMPARTIDAS A CASI
9.000 NIÑOS Y JÓVENES
EN 2018**

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña, impulsado bajo el lema *Juntos hacemos más*, cuenta con la participación y el respaldo de la alta dirección de la compañía y de todos los empleados. En 2018 se desarrollaron 40 proyectos en los que participó un 16,8 % de la plantilla.

El programa, que se puso en marcha en 2011, se canaliza a través de una doble vía. Por una parte, está abierto a los proyectos y las propuestas que planteen los propios empleados en virtud de sus afinidades o experiencias personales. Por otro lado, incluye proyectos planteados por la propia compañía en función de las necesidades que detectamos entre las diversas ONG con las que colaboramos.



Un 20% de las iniciativas de voluntariado del pasado año fueron propuestas por empleados de Mutua Madrileña.

Estos proyectos son apoyados económicamente por la Fundación Mutua Madrileña, siempre que cuenten con la adhesión de un número suficiente de compañeros.

Según la actividad planteada, pueden participar también familiares y amigos de nuestros empleados. En algunas de las actuaciones pueden colaborar, en calidad de prevoluntarios, los familiares mayores de 14 años, para que tomen contacto con el mundo del voluntariado.

También colaboramos en proyectos de inclusión dinamizados y coordinados por voluntarios de la compañía en los que intervienen hijos de empleados y niños con algún tipo de discapacidad.

PRINCIPALES PROYECTOS DE VOLUNTARIADO EN 2018

• “PROYECTO JUNTAS” FORMACIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2018, junto a la Fundación Integra impulsamos la segunda edición del proyecto JUNTAS, en el que empleadas voluntarias de Mutua participan como formadoras para ayudar a mujeres víctimas de violencia de género a mejorar sus capacidades para acceder a un puesto de trabajo.

Se llevaron a cabo una veintena de talleres básicos (preparación de una entrevista de trabajo, cómo hacer tu CV, cómo afrontar el primer día de trabajo, etc.) que se impartieron durante dos semanas para dos grupos diferentes de mujeres víctimas de malos tratos. En total participaron 40 voluntarias de la compañía.



JUNTAS
CONTRA
LA VIOLENCIA
DE GÉNERO

• APOYO A ALBERGUES, COMEDORES SOCIALES Y BANCOS DE ALIMENTOS

- **Comedor Social de San Martín de la Vega:** ayudamos cocinando los menús del fin de semana, empaquetándolos y distribuyéndolos entre los beneficiarios del comedor. También realizamos repartos de alimentos de primera necesidad y organizamos la ropa donada al comedor.
- **Preparación de las comidas de Navidad para personas sin hogar:** por sexto año consecutivo, colaboramos varios fines de semana con la Comunidad Sant 'Egidio para preparar la comida que la entidad ofrece a cerca de 1.000 personas sin hogar en Madrid el día de Navidad.
- **Personas sin hogar:** junto a la ONG Cooperación Internacional realizamos visitas al Albergue para personas sin hogar Santa María de la Paz ayudando a organizar su mercadillo solidario y compartiendo experiencias con ellos para profundizar en la realidad social de este colectivo y conocer su situación de primera mano. También colaboramos con el colectivo de personas sin hogar repartiendo desayunos solidarios por la calle.



• ACTIVIDADES CON MAYORES

- **Acompañamiento de mayores en actividades de ocio:** en colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores, participamos en diversas actividades de ocio y acompañamiento de mayores en situación de aislamiento y soledad como visitas a museos, meriendas, talleres de manualidades, excursiones, etc.

**JUNTO A LA ONG
GRANDES AMIGOS
REALIZAMOS
JORNADAS
CULTURALES Y
TALLERES DE OCIO**



• APOYO A MENORES DE CENTROS DE ACOGIDA

- **Jornadas de ocio:** junto a la Fundación Soñar Despierto, y también a propuesta de empleados, participamos en jornadas de ocio acompañando a niños que, debido a problemas familiares, residen en centros de acogida. Con ellos realizamos actividades en la naturaleza, talleres y visitas a parques de ocio.



• ACTIVIDADES DE AYUDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Actividades de deporte adaptado:** a lo largo del año, los empleados de Mutua Madrileña y sus familiares colaboran para apoyar a personas con distintas capacidades (físicas, psíquicas y sensoriales) en la realización de actividades de ciclismo adaptado y senderismo junto a la Fundación Deporte y Desafío.
- **Actividades de ocio e integración con personas con discapacidad intelectual:** en colaboración con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid (FSDM), Cooperación Internacional ONG, la Asociación Ángeles Urbanos o Fundación A caballo, colaboramos en numerosas actividades de ocio para personas con diferentes discapacidades intelectuales. Algunas de estas iniciativas son propuestas por nuestros empleados.



- **Mejora de instalaciones:** en colaboración con la ONG Cooperación Internacional participamos en actividades de mejora de las instalaciones de centros de atención a personas con discapacidad como el colegio Leo Kanner que atiende a menores con trastorno del espectro autista en el que pintamos las aulas.
- **Día Mundial del Medio Ambiente con jóvenes con discapacidad intelectual:** por octavo año consecutivo, empleados de Mutua Madrileña y sus familiares trabajaron para ayudar a mejorar el vivero de la Fundación Apascovi, a propuesta de una compañera con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.



**COLABORAMOS
EN NUMEROSAS
ACTIVIDADES DE
OCIO PARA PERSONAS
CON DIFERENTES
DISCAPACIDADES**

• APOYO A COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- **Apoyo a menores en riesgo de exclusión:** a propuesta de una empleada, en colaboración con la ONG Ampara, llevamos a cabo jornadas de ocio para niños de entre uno y tres años que conviven con sus madres en centros penitenciarios de Madrid. A propuesta de nuestros empleados de la delegación de Sevilla, colaboramos con la Asociación Crecer con Futuro en la organización de la II Carrera Solidaria Crecer con Futuro para recaudar fondos para los menores andaluces en situación de vulnerabilidad.
- **Apoyo a adultos con problemas de salud:** a propuesta de empleados de la delegación de Sevilla, colaboramos en la organización del espectáculo solidario que organiza la Fundación Marco Luna para recaudar fondos para la lucha contra el cáncer.

• AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD

- **Reto Solidario en la Maratón de Madrid:** por noveno año consecutivo, a propuesta de dos empleados de Mutua Madrileña, más de 120 profesionales de la compañía corrieron la Maratón de Madrid al menos durante tres kilómetros. El objetivo es recaudar fondos para la Fundación Caíco, que apoya a niños con cáncer ingresados en el Hospital Niño Jesús de Madrid, y para la Fundación Menudos Corazones, que colabora con niños con problemas cardíacos.
- **Ayuda a niños hospitalizados:** de la mano de la Fundación Theodora, realizamos actividades en hospitales para mejorar los espacios de las zonas infantiles decorando y creando espacios que les permitan mejorar su calidad de vida mientras están ingresados. Asimismo, junto a Fundación Theodora también realizamos actividades inclusivas con niños con discapacidad intelectual para que tomen conciencia de la situación que viven otros menores y también puedan colaborar.



• CUIDADO Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

- **Conservación y mantenimiento:** a través de la ONG SEO Birdlife realizamos jornadas de conservación del medioambiente mediante tareas de mantenimiento de reforestaciones y reforestación con plantas autóctonas en distintas zonas, como las realizadas junto al río Henares y el río Jarama.
- **Menores y respeto por los animales:** por iniciativa de un empleado, colaboramos en la organización del Festival de la Adopción y la Educación Animal de Leganés, promovido por la Asociación Canina de Leganés.



**EL 20% DE LAS
ACTIVIDADES DE
VOLUNTARIADO SON
PROPUESTAS POR
EMPLEADOS**

ÁREAS DE TRABAJO Y ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS EN 2018

AYUDA A LA INFANCIA

ASPANION
Asociación Crecer con Futuro
Fundació Jubert Figueras
Fundación Abracadabra
Fundación ANAR
Fundación Balia por la Infancia
Fundación Blas Méndez Ponce Ayuda al Niño Oncológico
Fundación Caíco
Fundación de Tenis Madrileño
Fundación del Hombre - Fundación Diversión Solidaria
Fundación Juegaterapia
Fundación Menudos Corazones
Fundación Soñar Despierto
Fundación Theodora
Fundación Niño sin Sonrisa

SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Asociación Canina de Leganés
Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)
SEO/BirdLife

COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O EXCLUSIÓN SOCIAL

Suspergintza Elkartea
Ángeles Urbanos
Asociación AMAN - Comedor social de San Martín de la Vega
Asociación Ampara
Asociación de Esclerosis Múltiple de Toledo y otras Enfermedades Neurológicas
Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural (AFAMMER)
Asociación Horuelo
Asociación Iemakaie
Asociación SAF Group
Asociación Síndrome Phelan-McDermid
Banco de Alimentos de Madrid
Cáritas Española
Cáritas Madrid
Comunidad Sant 'Egidio - Madrid
Cooperación Internacional ONG
Csp - Comunidad de Sant 'Egidio Cataluña
Fundación Amigos de los Mayores
Fundación Banco de Alimentos de Sevilla
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción - FAD
Fundación Marco Luna
Inuit Fundación
Proyecto Hombre - Madrid



COOPERACIÓN AL DESARROLLO
Acción Contra El Hambre
Adoratrices de la Sangre de Cristo (India)
Asociación España con ACNUR
Asociación Juvenil Moviendo Arena: amigos de Río de Oro
Asociación Madre Coraje
Asociación Sonríe y Crece
Babies UGANDA
CESAL
Fundación CINDE
Fundación Entreculturas
SAUCE ONG

VIOLENCIA DE GÉNERO
Assistència i Gestió Integral, Fundació Privada
Federación de Mujeres Progresistas
Fundación Integra
Proyecto Esperanza - Congregación Adoratrices

DISCAPACIDAD
Asociación para la Ayuda a la Atención al Paralítico Cerebral (ATENPACE)
Asociación para la promoción y atención a la persona (APADEMA)
FAMDIF/COCEMFE-MURCIA
Fundación A Caballo
Fundación Alas Madrid
Fundación Apascovi
Fundación Aspanias Burgos
Fundación Deporte y Desafío
Fundación Síndrome de Down Madrid
Integración Socio Laboral de Minusválidos Psíquicos (INSOLAMIS)
Minusvalids Físics Associats





4.3.3

CULTURA

DIVERSAS INSTITUCIONES VINCULADAS AL ÁMBITO DE LA CULTURA RECIBIERON EL APOYO DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA EN 2018

Son muchas las instituciones relacionadas con el arte, la música o la cultura en general que recibieron el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña en 2018.

Los acuerdos con el Teatro Real, el Museo Arqueológico Nacional, la Real Academia Española, el Centro Botín de Santander o el Museo Sorolla hacen posible que más de 110.000 mutualistas pudieran disfrutar en condiciones únicas de conciertos y visitas a museos, entre otras actividades.

MÚSICA CLÁSICA EN FAMILIA

La Fundación Mutua Madrileña organizó, en el auditorio de Mutua Madrileña, 16 conciertos a los que asistieron cerca de 9.000 mutualistas. A lo largo del año contamos con una programación variada, con importantes orquestas y grupos nacionales e internacionales.

Formaciones como Cuarteto Brentano, Orquesta barroca *La Spagna* o *European Royal Ensemble* han interpretado conciertos de música clásica. También se pudo disfrutar del flamenco de José Barrios o del góspel africano del grupo ugandés Aba Taano. En las mañanas de los sábados, que dedicamos a las familias, los conciertos y representaciones musicales estuvieron a cargo de Ferro Escénico, la Fundación Operística de Navarra o el cuarteto de José Luis Gutiérrez.

Como en años anteriores, la Fundación organizó también dos conciertos de Año Nuevo para mutualistas en el Auditorio Nacional de Música de Madrid.

En esta ocasión, los 5.000 mutualistas que pudieron asistir disfrutaron de un viaje musical por el corazón de España y el alma de Europa, con un programa muy variado a cargo de la *Barbieri Symphony Orchestra*, dirigida por Óliver Díaz y con Lucero Tena como solista.

La recaudación íntegra de todos estos conciertos, tanto los organizados en nuestra sede como los celebrados en el Auditorio Nacional, ascendió a más de 72.000 euros y se destinaron a programas sociales que los mutualistas eligieron por votación a través de nuestra página web www.fundacionmutua.es. En concreto, se destinaron a proyectos de la Asociación de Esclerosis Múltiple de Toledo, Proyecto Hombre Madrid, Ángeles Urbanos y Fundación Juegoaterapia.



32 CONCIERTOS ORGANIZADOS CON ASISTENCIA DE MÁS DE 13.000 MUTUALISTAS



FAMILIARES

6 conciertos

- **El Ministerio de la Tierra** - Ferro Escénico - 20 de enero
- **We love music** - José Luis Gutiérrez Cuarteto - 17 de febrero
- **¡Baila conmigo!** - José Barrios - 21 de abril
- **Ópera de juguete** - Fundación Operística de Navarra - 22 de septiembre
- **Blues for children** - Capitán Corchea Band - 20 de octubre
- **El Cascanueces** - Ferro Escénico - 24 de noviembre

3.360 ASISTENTES

CONCIERTOS DE AÑO NUEVO

2 conciertos

En el Auditorio Nacional de Música, Madrid.

- **Barbieri Symphony Orchestra**, dirigida por Óliver Díaz y con Lucero Tena como solista.

5.000 MUTUALISTAS Y FAMILIARES



ADULTOS

10 conciertos

- **Mozart, Tchaikovsky y Grieg** - European Royal Ensemble - 24 de enero
- **Lo mejor del alma latina** - Trio Tamarindo - 21 de febrero
- **Haydn, Shostakovich y Beethoven** - Cuarteto Brentano - 13 de marzo
- **Don Carlo explicado para adultos** - Fundación Operística de Navarra - 18 de abril
- **Reditum** - José Barrios - 25 de abril
- **Del Barroco a la modernidad** - Consort de Cuerdas Fundación Mutua Madrileña - 30 de mayo
- **Un ideal romántico** - Garaiz Ensemble - 13 de junio
- **Barocco Napoletano** - Orquesta barroca La Spagna - 26 de septiembre
- **Tangos para cuerdas** - Délica Chamber Orchestra - 24 de octubre
- **Góspel africano, góspel americano y canto étnico** - Aba Taano - 28 de noviembre

5.600 ASISTENTES

FUNDACIÓN ALBÉNIZ

14 Conciertos

- **Conciertos de Año Nuevo:** 19 y 25 de enero
- **Conciertos de Pascua en Auditorio Sony:** 8, 9 y 16 de marzo
- **Conciertos de Primavera en Auditorio Sony:** 23 de mayo, 1 y 7 de junio
- **Ciclo Generación Ascendente en Auditorio Nacional:** 16 de febrero y 2 marzo
- **Ciclo Fin de Curso en Auditorio Nacional:** 13 de junio
- **Hospital Universitario La Paz** - 30 de mayo
- **Hospital Materno-Infantil Gregorio Marañón** - 20 de noviembre
- **Fundación Vianorte-Laguna** - 22 de noviembre

1.470 ASISTENTES

CONVENIOS INSTITUCIONALES

La Fundación Mutua Madrileña mantiene diferentes acuerdos con instituciones culturales de prestigio:

- **Convenio de colaboración con el Teatro Real.**

A lo largo de 2018, cerca de 2.000 mutualistas platino, que llevan más de 20 años asegurados, tuvieron la ocasión de asistir en condiciones preferentes a representaciones de ópera, danza y recitales.

- **Acuerdo de cooperación con la Fundación Albéniz** y con su principal programa, la Escuela Superior de Música Reina Sofía. Gracias al convenio, el Consort de Cuerdas de la Fundación Mutua Madrileña ofreció un concierto en el auditorio de Mutua. Los mutualistas platino disfrutaron de 14 conciertos celebrados en el auditorio de la Fundación Albéniz y en el Auditorio Nacional.



**GRACIAS A LOS
ACUERDOS DE LA
FUNDACIÓN, NUESTROS
MUTUALISTAS ACCEDEN
A TEATROS Y MUSEOS
EN CONDICIONES
PREFERENTES**

ACUERDOS CON MUSEOS

Cerca de 90.000 mutualistas y familiares han participado en las actividades organizadas en los diferentes museos.

- **MUSEO NACIONAL DE ARTE REINA SOFÍA**

Gracias al convenio suscrito entre la Fundación Mutua Madrileña y el Museo Nacional de Arte Reina Sofía, durante 2018 más de 35.500 mutualistas disfrutaron, junto con un acompañante, de un programa completo de actividades que incorpora visitas guiadas, talleres familiares e invitaciones a las inauguraciones de las exposiciones temporales del centro. Presentando la tarjeta SOY, los asegurados de Mutua Madrileña pueden visitar de forma gratuita el museo siempre que lo deseen.

En las visitas guiadas al museo participaron alrededor de 2.000 mutualistas y sus acompañantes. Durante este año se han realizado visitas guiadas a la Colección Permanente y a diferentes exposiciones temporales como las monográficas dedicadas a Soledad Lorenzo, William Kentridge, Fernando Pessoa, Eusebio Sempere y Dorothea Tanning, así como a muestras colectivas como *Dadá ruso*, *Cubismo(s)* y *Artistas extranjeros en París (1944-1968)* y colecciones privadas *Colección Telefónica* y *París pese a todo*.

También se han organizado 22 talleres infantiles para 600 hijos de mutualistas, en ocasiones acompañados por sus padres, con los siguientes títulos: *Si fuera un movimiento*, *Salto al vacío*, *Escenarios improbables*, *Lo que hay en juego*, *¿Te suena?*, *Historias escondidas* y *Actuar en la sombra*.



• MUSEO NACIONAL THYSSEN-BORNEMISZA

En 2018, la Fundación Mutua Madrileña mantuvo un acuerdo con el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza por el que se realizaron visitas guiadas a algunas de las exposiciones temporales que tuvieron lugar en el museo a lo largo de 2018: *Sorolla y la moda*, *Vasarely* y *Monet/Boudin*.

• REAL ACADEMIA DE BELLAS ARTES DE SAN FERNANDO

Gracias al convenio que la Fundación Mutua Madrileña mantenía con la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, cerca de 8.550 mutualistas con un acompañante visitaron gratuitamente su museo, una de las mejores pinacotecas de España. Además de disfrutar de un completo recorrido por la historia del arte desde el Renacimiento hasta las tendencias más actuales del siglo XXI, nuestros mutualistas participaron en visitas guiadas a museo cerrado, con diferentes itinerarios temáticos como la mitología clásica, el Antiguo Testamento, los retratos en la Academia o la figura de Goya.

También se organizaron los talleres infantiles *¿Qué pintan los académicos? La pintura y sus géneros* y ¡1,2,3 ¡pies quietos! Las esculturas de la Academia, con la asistencia de más de 200 hijos de mutualistas.



**MÁS DE 90.000
ASEGURADOS Y
SUS FAMILIARES
PARTICIPARON
EN LAS ACTIVIDADES
ORGANIZADAS
EN MUSEOS**

• MUSEO SOROLLA

La Fundación Mutua Madrileña apoya al programa de exposiciones temporales del Museo Sorolla. En concreto, en 2018 ha patrocinado íntegramente su exposición Sorolla: *Un jardín para pintar*, que se ha mostrado al público entre los meses de julio de 2018 y enero de 2019.

Así mismo, en virtud del acuerdo entre ambas entidades, 20.000 mutualistas y sus acompañantes pudieron conocer gratuitamente la obra de Sorolla y, en muchos casos, atender a las explicaciones de sus conservadores.

Asimismo, el museo organizó, en exclusiva para nuestros mutualistas, 22 talleres familiares dirigidos a niños de entre 4 y 6 años y de entre 7 y 12 años, bajo los títulos: *El maletín del pintor*, *La casa del coleccionista*, *Sorolla y la modernidad*, *La familia del pintor*, *Detrás del retrato*, *Colores del jardín*, *Descubriendo el jardín de Sorolla*, *Impresionismo en el jardín*, *Camelias, azaleas y otras flores de Sorolla*, *El jardín como paisaje* y *Rosas y alelíos y otras flores de Sorolla*.

• FUNDACIÓN CARLOS DE AMBERES

Durante los meses de junio, julio y septiembre, más de 140 hijos de mutualistas y de empleados de Mutua Madrileña, de entre 5 y 13 años, participaron en siete talleres semanales en la sede de la Fundación Carlos de Amberes, bajo el título genérico *Un verano de cine*. Se trata de talleres creativos que se complementan con visitas culturales al Museo Reina Sofía, al Museo Antropológico, a la exposición *Disney, el arte de contar historias*, al Museo de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, a la Fundación Lázaro Galdiano o al Museo Robot.



• CENTRO BOTÍN

La Fundación ha apoyado el Centro Botín de Santander desde su inauguración en 2017, al tiempo que ha ampliado su oferta cultural para los mutualistas.

Presentando su Tarjeta SOY en taquilla, 10.000 mutualistas han podido visitarlo gratuitamente junto a un acompañante en 2018, descubriendo este nuevo espacio dedicado al arte, la cultura y la educación, ubicado en un fabuloso edificio diseñado por el Premio Pritzker, Renzo Piano, y visitando exposiciones de gran calidad como: *Joan Miró: Esculturas 1926-1982; Retratos: Esencia y expresión y Cristina Iglesias: EntrEspacios.*



• ACUERDO CON LA FUNDACIÓN PRO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

La Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación pro Real Academia Española en la elaboración del *Diccionario Fraseológico Panhispánico*.

Asimismo, este acuerdo permite acercar esta institución a nuestros asegurados. Durante 2018 alrededor de 300 mutualistas han tenido la oportunidad de conocer la Academia en once visitas guiadas.

• FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AMIGOS DE LOS MUSEOS

A través de nuestra colaboración con la Federación Española de Amigos de los Museos, más de 1.200 mutualistas participaron en actividades realizadas en museos de diferentes ciudades españolas, como el Museo Picasso, el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC) y la Fundación Miró en Barcelona; el Palacio de Dueñas y la exposición dedicada a Murillo en Sevilla, y el Museo Picasso, el Museo de Málaga, la Colección del Museo Ruso San Petersburgo, el Centre Pompidou y el Museo Carmen Thyssen, en Málaga. En Madrid, los mutualistas pudieron visitar la exposición sobre Manolo Blahnik que tuvo lugar en el Museo de Artes Decorativas.

• MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

En 2018, la Fundación Mutua Madrileña mantuvo el convenio de colaboración con el Museo Arqueológico Nacional, con el fin de apoyar y promover de forma conjunta el desarrollo de actividades culturales en el museo.

En función de este acuerdo, los asegurados de Mutua Madrileña pueden acceder gratis a sus instalaciones con un acompañante presentando en la taquilla su tarjeta SOY. Durante 2018, más de 15.600 mutualistas visitaron el museo y participaron en las diversas actividades exclusivas para ellos como visitas guiadas que comprendían diferentes recorridos, algunos temáticos como *La mujer en el museo y Música en el museo* y otros centrados en las piezas de diferentes periodos arqueológicos como Protohistoria, Egipto, Grecia, Hispania Romana, Antigüedad Tardía, España Musulmana o España Medieval Cristiana.

De manera adicional, los mutualistas también tuvieron la oportunidad de visitar la exposición temporal "Galaicos. Un pueblo entre dos mundos".

Para los más pequeños, el Museo Arqueológico Nacional organizó seis talleres familiares titulados *De mayor quiero ser... alfarero y De mayor quiero... ser mosaísta*, con una excelente acogida.



**15.600 ASEGURADOS
VISITARON EL MUSEO
ARQUEOLÓGICO
NACIONAL EN 2018**

CICLOS DE CONFERENCIAS

La Fundación Mutua Madrileña ha dado continuidad a sus ciclos de conferencias en 2018, con la asistencia de más de 2.100 personas. En colaboración con la Real Academia de la Historia, la Fundación ha programado el ciclo sobre Historia y Literatura, "La novela y el reflejo del pasado".

Como en años anteriores, ha traído el festival de novela policíaca de Madrid *Getafe Negro*, al centro de la capital, organizando en el Auditorio de Mutua Madrileña un encuentro literario entre la escritora sueca Camilla Läckberg y Lorenzo Silva con el título *Cómo quemar a una bruja*.



**CICLO HISTORIA Y LITERATURA:
LA NOVELA Y EL REFLEJO DEL PASADO**

MIÉRCOLES, 17 DE OCTUBRE
El mundo clásico

Carlos García Gual, catedrático de Filología Griega en la Universidad Complutense de Madrid y académico de la Real Academia Española.

MARTES, 30 DE OCTUBRE
Baroja

Jon Juaristi, escritor y catedrático de Literatura Española en la Universidad de Alcalá de Henares.

MIÉRCOLES, 7 DE NOVIEMBRE
Homero

Luis Alberto de Cuenca, poeta y ensayista, profesor de investigación del CSIC y académico de la Real Academia de la Historia.

MIÉRCOLES, 14 DE NOVIEMBRE
La España del XIX en Europa

Serafín Fanjul, catedrático de Estudios Árabes e Islámicos de la Universidad Autónoma de Madrid y académico de la Real Academia de la Historia.



4.3.4

SEGURIDAD VIAL

IMPULSAMOS DIVERSAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA EVITAR Y REDUCIR LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO

Contribuir a la reducción de los accidentes de tráfico es el objetivo de la Fundación Mutua Madrileña en materia de seguridad vial. Con ese propósito, analizamos las causas de los accidentes de tráfico, dialogamos con las comunidades locales, difundimos recomendaciones para evitarlos y desarrollamos campañas de concienciación y sensibilización en materia de seguridad vial para los más jóvenes, entre otras actividades.

ACCIONES DE DIVULGACIÓN

Mutua Madrileña, periódicamente, elabora y da a conocer recomendaciones y consejos para circular de forma segura en los momentos en los que crecen las asistencias en carretera, ya sea por circunstancias climatológicas o por número de desplazamientos.

Nuestras recomendaciones se difunden entre los mutualistas, asegurados, empleados y la sociedad en general, tanto a través de la web de la Fundación Mutua Madrileña (www.fundacionmutua.es) como de nuestras publicaciones periódicas o de los medios de comunicación.

Además, para llegar al máximo número posible de personas, Mutua Madrileña y su fundación también comunican sus iniciativas en materia de información y prevención a través de las redes sociales y los canales *online* (Facebook, Twitter y YouTube).

**MUTUA MADRILEÑA
ELABORA
RECOMENDACIONES
PARA CIRCULAR DE
FORMA SEGURA**



CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Para concienciar a los más jóvenes sobre los riesgos de las conductas inapropiadas al volante, la Fundación Mutua Madrileña impulsa y desarrolla campañas específicas de sensibilización en materia de seguridad vial entre este colectivo.

• “AGÁRRATE A LA VIDA”

Desde hace siete años, la Fundación Mutua Madrileña y la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (Aesleme) desarrollan una campaña de prevención de accidentes entre los jóvenes bajo el lema *Agárrate a la vida*.

La campaña se desarrolla en centros universitarios españoles. El núcleo del proyecto 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, cuáles son las causas de los mismos y qué consecuencias pueden tener las actitudes imprudentes al volante.

En 2018, cerca de 6.000 alumnos universitarios españoles participaron en la campaña. Se realizaron más de 150 charlas en universidades de diez ciudades de cinco comunidades autónomas. Desde la puesta en marcha de la campaña, a finales de 2010, se han impartido más de 1.100 conferencias a más de 45.000 universitarios de centros públicos y privados españoles.

Las charlas son impartidas en horas lectivas por un profesional sanitario especializado en emergencias (061,

Samur, helicópteros, etc.) o en atención hospitalaria, en colaboración con una persona parapléjica o tetrapléjica cuya lesión medular se haya producido por un accidente de tráfico y que es, a su vez, técnico de seguridad vial.

Apoyándose en material audiovisual, los ponentes abordan las causas de los siniestros (distracciones, alcohol y drogas, velocidad, fatiga, etc.), las medidas preventivas y sus consecuencias (las principales lesiones y los problemas físicos, psicológicos, familiares y sociales que se derivan).

Durante las conferencias también se explican las normas básicas de actuación en caso de accidente, basadas en el sistema PAS (Proteger-Avisar-Socorrer). Los asistentes reciben distintos tipos de material divulgativo, en el que se recogen las conclusiones más relevantes de lo expuesto por los ponentes.

Las charlas incluyen técnicas para poner en evidencia el impacto de los accidentes a través de ejemplos prácticos. Por ejemplo, se desafía a un grupo de voluntarios a que intenten doblar un volante y, posteriormente, se les enseña un volante 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.

A través de una aplicación móvil, los estudiantes universitarios que asisten a las conferencias pueden valorar el contenido de las mismas y dejar constancia de sus conocimientos y actitudes sobre seguridad vial.



**DESDE SU PUESTA
EN MARCHA MÁS DE
45.000 UNIVERSITARIOS
HAN PARTICIPADO EN
“AGÁRRATE A LA VIDA”**

•“TE PUEDE PASAR”

Para llegar a los niños y adolescentes, desde el año 2010 la Fundación Mutua Madrileña también apoya a Aesleme en el programa *Te puede pasar* para la prevención de la siniestralidad entre niños y adolescentes.

En el marco de esta colaboración, en 2018 se llevaron a cabo alrededor de 300 conferencias en centros de enseñanza primaria y secundaria y en centros de menores de la Comunidad de Madrid. En ellas participaron más de 15.000 niños y adolescentes.

A lo largo de dos horas, un equipo de profesionales formado por un médico o enfermero y una persona con una lesión medular producida por un accidente 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.

Para comunicar mejor con el público infantil, las presentaciones se realizan de forma amena y atractiva, con vídeos ilustrativos, y se adaptan a las edades de los asistentes. Posteriormente tiene lugar un coloquio en el que los niños aclaran dudas o piden más información.



**MÁS DE 15.000 NIÑOS
Y ADOLESCENTES
PARTICIPARON EN
300 CONFERENCIAS
ORGANIZADAS EN SUS
CENTROS DE ENSEÑANZA**



COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

La Fundación Mutua Madrileña colabora con distintos agentes implicados en la prevención de la siniestralidad vial en España.

• CARTA EUROPEA DE SEGURIDAD VIAL

Mutua Madrileña firmó en 2010 la Carta Europea de Seguridad Vial. Esta iniciativa es una plataforma de acción integrada por empresas, asociaciones, centros de investigación y organismos públicos que asumen el compromiso de llevar a cabo acciones concretas y

compartir sus buenas prácticas para contribuir a resolver los problemas de la seguridad vial en Europa.

El objetivo principal de la carta, que ya cuenta con miles de signatarios, es ayudar a reducir el número de víctimas mortales de los accidentes de tráfico.

Como firmante de la Carta Europea, Mutua Madrileña refuerza su compromiso de realizar estudios sobre siniestralidad a través de su fundación para profundizar en el conocimiento de los factores determinantes de los accidentes.



COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN PARA LA MAGISTRATURA

Mutua Madrileña colabora desde 2008 con la Fundación para la Magistratura en diversos proyectos formativos en el sector del seguro, con el propósito de reducir los litigios y agilizar las indemnizaciones por accidentes de tráfico.

En este marco de colaboración, en 2018 se organizaron las X Jornadas sobre Responsabilidad Civil y Seguro, en las que se debatió sobre la evolución del seguro en la era digital, el futuro de las pensiones o la imprudencia en el ámbito de la responsabilidad civil del automóvil.

Las sesiones contaron con la participación de diferentes personalidades de la judicatura, como Carlos Lesmes, presidente del Tribunal Supremo y del Consejo General del Poder Judicial, o Manuel Almenar, presidente de la Asociación Profesional de la Magistratura. También asistió el presidente de Mutua Madrileña, Ignacio Garralda.

X JORNADAS SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO

ABRIL

12/04

HORA

19:45

Sede de Mutua Madrileña
Eduardo Dato, 20

4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES

EN MUTUA CONSIDERAMOS QUE NUESTROS PROVEEDORES SON UN ALIADO FUNDAMENTAL PARA GARANTIZAR EL MEJOR SERVICIO A NUESTROS ASEGURADOS.

4.4.1

GESTIÓN RESPONSABLE

Mutua Madrileña cuenta con una importante cifra de proveedores, especialmente en lo referido a prestación de servicios al cliente. Nuestros proveedores más significativos por volumen son los del negocio de Auto (14.280 talleres colaboradores de los cuales 5.900 son concertados), los de servicios médicos (más de 43.000 profesionales) y nuestros proveedores de bienes y servicios generales (más de 1.290 en Mutua Madrileña en 2018).

La gestión de las relaciones con los proveedores que prestan servicios generales se centraliza desde el departamento de Compras Corporativas, mientras que la gestión de los proveedores relacionados con la operativa de negocio (talleres, asistencia en carretera, hogar, etc.) recae en cada una de las áreas de actividad.

El departamento de Compras Corporativas tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las políticas, la transparencia de los procesos de contratación y la racionalización de costes de la compañía. Para ello, las decisiones se toman siempre en colaboración con las diferentes áreas de la compañía, a las que se apoya en los diferentes procesos de contratación.

Los proveedores de bienes y servicios de Mutua Madrileña son gestionados bajo el marco de una Política de Compras que, entre otros contenidos, contempla un proceso de registro en un Portal de Compras.



COMPROMISO
PRONTO
PAGO



LAS FACTURAS
SE ABONAN EN UN
PROMEDIO DE 30 DÍAS

EN TALLERES
CONCERTADOS EL PLAZO
ES DE 48 HORAS



Adicionalmente, existe un proceso de homologación que incluye diversos criterios de evaluación (legales, económicos, técnicos, de Responsabilidad Social Corporativa, de prevención de delitos penales y de eficiencia energética, entre otros).

En 2018 el proceso de registro y homologación de proveedores se ha visto reforzado con aspectos como la incorporación de la verificación de proveedores dentro de bases de datos internacionales que ofrecen información adicional.

Asimismo, y en coordinación con las áreas de Cumplimiento Normativo, Control del Riesgo Operacional, Asesoría Jurídica, y Seguridad se ha definido e implantado un modelo de segmentación y mapa de riesgos para incrementar el control sobre los mismos. A lo largo del ejercicio, también se consolidó la utilización de la herramienta informática única que se implantó durante el ejercicio pasado.

BÚSQUEDA DE RELACIONES A LARGO PLAZO

El establecimiento de un marco de diálogo, confianza y colaboración con nuestros proveedores, junto con la búsqueda de relaciones a largo plazo, constituyen los pilares básicos para la generación de valor en la compañía.

Asimismo mantenemos un compromiso de pronto pago, que implica que las facturas se abonan en un promedio de 30 días, plazo que en el caso de los talleres concertados se reduce a 48 horas.

De esta forma, apoyamos la sostenibilidad de las empresas, muchas de las cuales son pymes (así ocurre en la gran mayoría de los talleres) que no tienen posibilidad de financiarse en los canales de crédito habituales.

APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPRENDEDORES

Ayudan a mantener y proteger el tejido empresarial mediante el **apoyo a empresas locales, a emprendedores y a trabajadores autónomos**, como refleja la tipología de empresas con las que colaboramos.



APOYO AL TEJIDO EMPRESARIAL LOCAL

93%

DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS SON LOCALES.

100%

DE NUESTROS TALLERES SON NEGOCIOS LOCALES.

97%

DE LOS TALLERES COLABORADORES SON PYMES Y AUTÓNOMOS.



4.4.2

RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

En Mutua Madrileña promovemos que nuestros proveedores compartan los mismos principios de ética y responsabilidad que exigimos a nuestros empleados.

Cabe destacar que los proveedores y colaboradores de Mutua Madrileña (tanto proveedores de bienes y servicios generales, como proveedores concertados de prestaciones) deben comprometerse a llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto y cumpliendo con unos principios de responsabilidad y ética empresarial.

Para ello en el caso de los proveedores de bienes y servicios éstos deben aceptar el cumplimiento de determinados principios de actuación al registrarse en el Portal de Compras Corporativas de Mutua.

Por su parte, todos los contratos con proveedores concertados del ámbito de prestaciones (talleres, grúas, etc.) incluyen una cláusula específica relativa a su gestión ética.

El compromiso de nuestros colaboradores con la gestión responsable nos permite apoyar el cumplimiento de la legislación vigente, evitar impactos sociales negativos y cualquier otra práctica que vaya en contra de los derechos fundamentales de las personas.

FORMACIÓN A PROVEEDORES

Otro reflejo de nuestra búsqueda de la responsabilidad en la cadena de suministro son las acciones formativas que dirigimos a nuestros proveedores para la mejora del desempeño y de la seguridad y la salud en el trabajo. En 2018, desde Mutua Madrileña organizamos acciones de formación para 205 empleados de nuestros proveedores o clientes, entre las que destacamos:

- Implantación del Plan de autoprotección para equipos de emergencia de arrendatarios de los edificios propiedad de Mutua. Realizamos 14 sesiones formativas a las que asistieron 113 empleados de nuestros inquilinos.
- Formación para el personal de seguridad, responsables de la dirección del plan de emergencia o jefes de emergencia en los edificios arrendados. Impartimos 38 sesiones formativas para 92 personas.

Asimismo, hemos ampliado el número de edificios arrendados cardioprotectados, quedando actualmente 10 edificios con la instalación necesaria, siempre puesta a disposición de los ocupantes en caso de activación de los protocolos de emergencia médica, formando a 22 personas ajenas a nuestra organización en 3 sesiones de 12 horas.



NUESTROS CONTRATOS CON PROVEEDORES Y COLABORADORES INCLUYEN UNA CLÁUSULA ÉTICA



4.4.3

PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN Y CONTRATACIÓN

Los procesos de homologación y contratación de proveedores apoyan un modelo de trabajo colaborativo establecido por Mutua Madrileña.

Nuestros procesos de registro, homologación y contratación de proveedores para la compra de bienes y servicios exigen, entre otros aspectos, la aceptación por parte de los proveedores de nuestros principios éticos y de nuestra política de RSC y de prevención de riesgos penales como paso previo a la participación en cualquier proceso de licitación.

En la actualidad, nuestros dos procesos de contratación más importantes son los siguientes:

- A través de **concursos**, cuando son compras de importes elevados. El área que solicita la adquisición participa activamente en el proceso de análisis de criterios técnicos y realiza además una recomendación de adjudicación, siempre en coordinación con la unidad de Compras Corporativas y aplicando un proceso de homologación de proveedores antes de formalizar la contratación.
- Mediante **petición de ofertas**, cuando son compras puntuales y de menor importe. El objetivo es realizar un proceso rápido y ágil que asegure la ecuación calidad/coste. En estos casos se exige, siempre que sea posible, el análisis de como mínimo tres ofertas distintas y comparables entre sí.

INFORMATIZACIÓN DE PROCESOS

Las solicitudes de compra para la adquisición de bienes y servicios por parte de las diferentes áreas de la compañía se ejecutan en una única herramienta informática. A través de esta misma herramienta se puede gestionar tanto la generación de pedidos a proveedores como la aprobación digital de las facturas (también digitales).

En el ejercicio 2018 se ha evolucionado el Portal de Compras Corporativas donde se ha incorporado un modelo de segmentación y mapa de riesgo de proveedores, el cual se ha definido con diferentes áreas de la organización. Dicho portal permite tener una elevada trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación, así como la productividad del equipo de Compras Corporativas y conocimiento de los proveedores con los que se trabaja.

Los proveedores que prestan servicios en el ámbito del seguro de auto cuentan con el Portal de Profesionales de Mutua Madrileña, nuestra plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa.

El Portal dispone de aplicaciones para la solicitud y la administración de servicios, la autofacturación y la tasación, entre otras funcionalidades. Todas las aplicaciones están encaminadas a agilizar las tareas diarias a través de Internet y evitar el uso de canales telefónicos o presenciales.



LOS PRINCIPALES PROCESOS RELACIONADOS CON PROVEEDORES (SOLICITUD, EVALUACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO) SE REALIZAN POR CANALES DIGITALES

4.4.4

VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a todos sus proveedores de bienes y servicios generales y a todos sus proveedores concertados de prestaciones de negocio la certificación del cumplimiento de los principios de ética empresarial previamente mencionados pudiendo, en su defecto, auditar o mandar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Para valorar el desempeño de los proveedores en la prestación de bienes o servicios generales, de acuerdo a la política de compras de Mutua Madrileña éstos deben ser evaluados al menos una vez cada dos años. En este sentido, se realizan dos tipos de evaluaciones a través del Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña:

- **Evaluación general del rendimiento:** el objetivo es realizar una valoración general de todos los servicios que ha prestado un proveedor a lo largo del año.
- **Evaluación por proyecto o por colaboraciones:** permite medir los trabajos concretos ejecutados por un proveedor.

Durante el ejercicio 2018 se llevaron a cabo 168 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 129 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 83,12 sobre 100.



**EN 2018 SE
REALIZARON 168
EVALUACIONES
ENTRE PROVEEDORES**

Por otra parte, todas las empresas de nuestro grupo realizan un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente, como son los talleres, los proveedores de asistencia en carretera, los de hogar o los profesionales de la salud que integran el cuadro médico de Adeslas.

En estos casos, los principales mecanismos de valoración y control de la calidad son los siguientes:

- **Talleres concertados:** antes de obtener la condición de "concertado" tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre y, una vez son merecedores de tal condición, son analizados de forma continuada por el propio perito que, en su desempeño diario, informa a la gerencia de Talleres o de Inspección de cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado.



COMPROMISO CON LA CADENA DE VALOR

BÚSQUEDA DE RELACIONES A LARGO PLAZO

VALORACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPRENDEDORES



El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis sobre el terreno de los talleres concertados y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio y, entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados sobre el cumplimiento de los criterios de calidad a más de 700 talleres.

- **Asistencia médica:** en el caso de los proveedores del seguro de salud, éstos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación.

En 2018 se realizaron más de 65.000 encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios.

- **Asistencia en carretera:** los proveedores de Autoclub son evaluados de manera continua a través de diferentes procesos. En 2018 se realizaron más de 8.800 encuestas sobre los distintos servicios. El compromiso de llegada en menos de una hora se cumplió en el 99,9% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015.

- **Asistencia al hogar:** en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas telefónicas a 4.765 clientes.

SEGUIMOS LOS NIVELES DE CALIDAD A TRAVÉS DE ENCUESTAS A LOS CLIENTES



INFORME DE
ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA
2018



5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

5.1 NUESTRO PROGRAMA AZUL	133
5.2 AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	134
5.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE	137
5.4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS	138
5.5 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS	141
5.6 COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES	143
5.7 INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL	144

5 DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

MUTUA MADRILEÑA MANTIENE UN FIRME COMPROMISO CON EL RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y CON LA REDUCCIÓN DE SU HUELLA AMBIENTAL.

En Mutua Madrileña nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental y mejorar nuestro entorno. La compañía articula sus esfuerzos y compromisos en este ámbito a través del Programa Azul, que ofrece un enfoque integral de la gestión de los aspectos medioambientales más significativos de Mutua Madrileña.

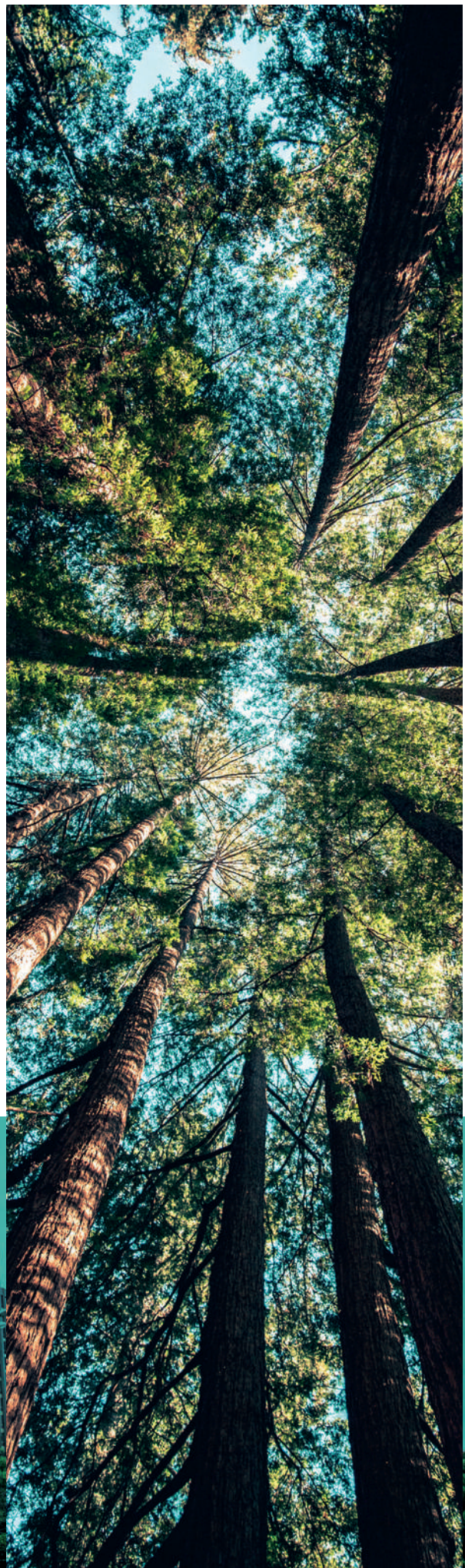
Además, durante 2018 se renovó mediante auditoría externa el certificado ISO 50001, el principal estándar de gestión energética, y se lograron resultados de ahorro energético por encima de lo esperado, convirtiendo nuestros edificios en un referente en materia de eficiencia y reduciendo, todavía más, la huella medioambiental de nuestras actividades.

El cuidado y la protección del entorno en el que el Grupo Mutua desarrolla su actividad y el cumplimiento de todos los requisitos legales ambientales aplicables constituyen nuestros objetivos fundamentales, los cuales se recogen en las diferentes políticas de gestión existentes en este ámbito.

Es importante destacar que, debido a la naturaleza de las actividades habituales de Mutua Madrileña, no existen contaminantes físicos, químicos o biológicos que afecten de forma relevante a la seguridad y salud de nuestros profesionales en el desarrollo de nuestra actividad diaria.



**22,78% DE REDUCCIÓN
DE NUESTRO
CONSUMO DE ENERGÍA
TOTAL DESDE 2013**



5.1 NUESTRO PROGRAMA AZUL

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN MUTUA MADRILEÑA SE ARTICULA A TRAVÉS DE NUESTRO PROGRAMA AZUL.

El Programa Azul es una de las bases de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua y responde a nuestros objetivos de protección del entorno y aporte de valor a la sociedad. Es un plan integral que nos permite gestionar y controlar los efectos actuales y previsibles de nuestra actividad sobre el entorno y abordar los aspectos ambientales significativos mediante diferentes acciones.



EL PROGRAMA AZUL DE MUTUA MADRILEÑA

Las acciones están agrupadas en cuatro ejes fundamentales:

AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA, indispensable para minimizar las emisiones atmosféricas asociadas a la producción y el consumo de energía del funcionamiento de las instalaciones presentes en nuestros edificios y a la actividad diaria de sus ocupantes.

MOVILIDAD SOSTENIBLE, especialmente ligada al necesario desplazamiento de la flota de nuestro equipo de peritos y de los empleados que acuden diariamente a su puesto de trabajo.



GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS, generados por los empleados de nuestras oficinas y por las empresas arrendatarias presentes en los edificios comerciales, siempre con los objetivos de realizar *vertido cero* y maximizar los procesos de valorización de dichos residuos.



CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS, (agua, papel, energía, consumibles informáticos y/o de impresión).



5.2 AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

IMPULSAMOS MEDIDAS DE EFICIENCIA PARA REDUCIR NUESTRO CONSUMO ENERGÉTICO.

La compañía cuenta con importantes metas de ahorro en el consumo de recursos energéticos, que ha ido formalizando en sucesivos Planes de Ahorro y Eficiencia Energética. Los objetivos alcanzados fueron ambiciosos, duplicando los marcados por el plan de acción nacional de eficiencia energética en España para 2020, situado en un ahorro de energía final del 9,7%.

En 2018, este compromiso se vio reforzado con la implantación y recertificación con cero no conformidades de nuestro Sistema de Gestión Energética, basado en uno de los estándares más rigurosos en la materia, la norma ISO 50001.

CÓMO AHORRAMOS ENERGÍA

El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña ha sido destacado¹ por auditores y expertos en la materia. Entre sus principales fortalezas destacan las siguientes:

- Establecimiento de objetivos de ahorro por tipo de recurso y edificio basados en una planificación de medidas concretas.
- Modelización de cada consumo teórico en función de los datos históricos y de su relación con las variables que puedan influir y, por tanto, explicar los mismos de forma significativa (severidad climática y ocupación del edificio, entre otras).
- Búsqueda permanente de oportunidades de ahorro y mejora del sistema.

Esta metodología nos permite obtener una medida real del grado de eficiencia en el consumo de energía de los edificios propiedad de Mutua Madrileña al anular, por ejemplo, el efecto que los años climáticamente benévolos pudieran tener en las reducciones de consumos. El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña obtuvo excelentes resultados en 2018, logrando mantenerse como el mejor sistema a nivel mundial en nuestra categoría.

Los trece edificios que cuentan con la certificación (y que suponen más del 85% del total de la energía gestionada) son: Paseo de la Castellana 33, Fortuny 18, Fortuny 6, Goya 4, Paseo de la Castellana 31, Paseo de la Castellana 36-38, Paseo de la Castellana 110, Pza. Marqués de Salamanca 3-4, Avda. Industria

(Alcobendas), Avda. Europa 22 (Alcobendas), Alfredo Mahou, Torres de Colón y Torre de Cristal.

El grado de consecución de objetivos de ahorro energético en los edificios de Mutua respecto al año anterior fue muy positivo, dado el carácter de mejoría continua del proceso, aunque se estima que los porcentajes de ahorro cada vez serán más discretos a medida que el sistema de gestión vaya avanzando en su curva de implantación.

Las claves del éxito en 2018 fueron:

- Inversión en procesos informáticos de *metering* que garanticen la obtención de información *online* en los usuarios significativos de la energía.
- Mejora en los procesos de análisis de desviaciones, optimizando las medidas correctoras en un espacio corto de tiempo.
- Transversalidad entre las áreas implicadas, mejora en los procesos de análisis en la fase de diseño de equipos e instalaciones con un impacto significativo en el consumo.
- Inversión muy localizada en la mejora de la eficiencia energética.
- Consolidación de las medidas de control operacional relacionadas con la optimización de los parámetros críticos de operación de las distintas instalaciones.
- Realización de obras de reforma integrales y mejora de las instalaciones.
- Mejora en los sistemas de calibración.
- Experiencia y compromiso de las personas que trabajan día a día para optimizar el sistema y que contribuyen al mismo en la implantación de las medidas de ahorro.

El sistema de gestión de la energía proporcionó en 2018 los siguientes datos:

- - 695.748 kWh de electricidad, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción en tres veces el objetivo establecido (5,22% menos de consumo con respecto al año anterior - datos medidos en eficiencia -)
- + 260.144 kWh de gas natural. Grado de consecución obtenido de sobreconsumo de 3,07 veces el objetivo marcado. (5,24% más de consumo con respecto al año anterior - datos medidos en eficiencia -)
- + 229.264 kWh de gasóleo. Grado de consecución sobreconsumo de 2,48 veces el objetivo marcado. (22,72% más de consumo con respecto al año anterior - datos medidos en eficiencia -).

Estos resultados plantean interesantes desafíos para la mejora continua del Sistema de Gestión Energética en los próximos años, lo cual añade aún más valor a la gestión realizada en estos cuatro años de vida del sistema.

¹Mutua Madrileña es la primera empresa Española que obtuvo en 2017 el premio Energy Management por parte del Clean Energy Ministerial (CEM), la organización más prestigiosa a nivel internacional en materia de eficiencia energética.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y HUELLA ECOLÓGICA

El ahorro de energía, resultado de los Planes de Ahorro y Eficiencia Energética, de la certificación en Gestión Energética ISO 50001 de nuestros edificios y de las demás acciones de optimización energética llevadas a cabo en la compañía, favorecieron ahorros que se

reflejaron en nuestras emisiones y por tanto ayudan a disminuir la huella ecológica.

Las emisiones de CO₂ derivadas de la actividad de Mutua Madrileña (edificios con empleados) y de los arrendados a terceros fueron las siguientes:

HUELLA ECOLÓGICA 2018 CON GASES EFECTO INVERNADERO

SEDE CORPORATIVA

	Consumo/Km	CO ₂ (tm)	CH4 (tm)	NOx(tm)	SOx (tm)
Gas Natural (kwh)	1.008.540	202,666	0,004	0,428	0,019
Electricidad (kwh)	2.789.197	1.810,189			
Agua (m ³)	14.001	84,006			
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L.)	124.821	289,585	0,056	0,001	0,002
Desplazamientos otras tareas (km.)	713.876	135,636	0,010	0,310	0,001
Desplazamientos domicilios (km.)	2.426.580	461,050	0,034	1,054	0,002
Vehículos de alquiler	500	0,095	0,000	0,000	0,000
Viajes tren (km.)	870.522	30,468			
Viajes avión (km.)	1.852.300	592,736			
CPD Externo (kWh)	724.604	470,268			
TOTAL (tm)		4.076,699	0,104	1,794	0,024

EDIFICIOS ARRENDADOS

	Consumo/Km	CO ₂ (tm)	CH4 (tm)	NOx(tm)	SOx (tm)
Gas Natural (Kwh)	5.223.738	1.049,710	0,019	2,219	0,098
Electricidad (kwh)	11.910.686	7.730,035			
Producción eléctrica solar Torre Cristal (kwh)	35.741	-23,196			
Agua (m ³)	73.749	442,494			
Gasóleo (litros)	140.417	376,318	0,001	0,363	0,018
TOTAL (tm)		9.575,361	0,020	2,582	0,115



NUESTROS EDIFICIOS TIENEN LA CERTIFICACIÓN ISO 50001

TOTAL EDIFICIOS MM

	Consumo/Km	CO ₂ (tm)	CH ₄ (tm)	NO _x (tm)	SO _x (tm)
Gas Natural (Kwh)	6.326.791	1.271,369	0,023	2,688	0,118
Electricidad (kwh)	15.215.186	9.874,655			
Agua (m ³)	88.579	531,474			
Gasóleo (litros)	140.417	376,318	0,001	0,363	0,018
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L.)	124.821	289,585	0,056	0,001	0,002
Desplazamientos otras tareas (km.)	713.876	135,636	0,010	0,310	0,001
Desplazamientos domicilios (km.)	2.426.580	461,050	0,034	1,054	0,002
Vehículos de alquiler	500	0,095	0,000	0,000	0,000
Viajes tren (km.)	870.522	30,468			
Viajes avión (km.)	1.852.300	592,736			
CPD Externo (kWh)	724.604	470,268			
TOTAL (tm)		14.033,654	0,124	4,417	0,141

Fuentes y comentarios:

Se presentan los datos relativos a la Sede Corporativa de Mutua Madrileña (Paseo de la Castellana, 33 y Fortuny 18) y los datos relativos a edificios arrendados (inmuebles en explotación del que se computan datos de electricidad exclusivamente de las zonas comunes). Por último se refleja la huella ecológica del total de edificios Mutua Madrileña.

Para la generación de 1 Kwh de electricidad se emite 649 gr. De CO₂. FUENTE Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (I.D.A.E.).

Los kilómetros totales anuales realizados por los 95 vehículos híbridos que tiene contratado Mutua se incluyen solo los realizados mediante motor gasolina.

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 CO₂ por m³ 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. FUENTE FUNDACIÓN ECOLOGÍA Y DESARROLLO.

Guía Práctica para el Cálculo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de la Generalitat de Cataluña, Comisión Interdepartamental del Cambio Climático, versión marzo 2012.

Guía Técnica para la medición, estimación y cálculo de las emisiones al aire, R.D. 508/2007 de 20 de abril y Reglamento EPRT, Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco y el IHOBE (Sociedad Pública de Gestión Ambiental).

Emisión CO₂ medios de transporte: Datos obtenidos de la Fundación Ecología y Desarrollo y de la Fundación Natura iniciativa proyecto ceroCO₂ y de la guía del IDAE.

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 diésel.

Desplazamiento empleados: estimación por viaje medio de 15 Km. por trayecto, en función del volumen de plazas de aparcamiento en un total de das laborables de 221 (descontando vacaciones, días festivos).

La emisión de CO₂ 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.CO₂/km). FUENTE I.D.A.E.

Se estima kilometraje de 100 KM/alquiler vehículo.

La emisión de CO₂ en tren se estima de 35 gr.CO₂/km. Pasajero según FUENTE I.D.A.E.

Emisión de CO₂ por litro de gasolina son 2,32 Kg. /L. según Guía de vehículos turismo de venta en España, con indicación de consumos y emisión de CO₂ IDEA.

Para la estimación de emisiones de GEI de vehículos hemos tomado como referencia los factores de emisión medios por kilómetro recorrido según categoría de Turismos (T) publicados en los Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP. Sistema Español de Inventario (SEI) de Emisiones Contaminantes a la Atmósfera, Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

5.3

MOVILIDAD SOSTENIBLE

MUTUA MADRILEÑA APUESTA POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE DE SUS EMPLEADOS.

Los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo suponen la mayor parte de estas emisiones, así como las generadas en los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor.

En esta línea, en 2018 renovamos nuestro compromiso con el Foro Pro Clima del Ayuntamiento de Madrid. El objetivo es continuar con el desarrollo de un Plan de Movilidad Sostenible para Mutua, que incorpore nuestros compromisos y acciones para mejorar las opciones de movilidad de nuestros empleados.

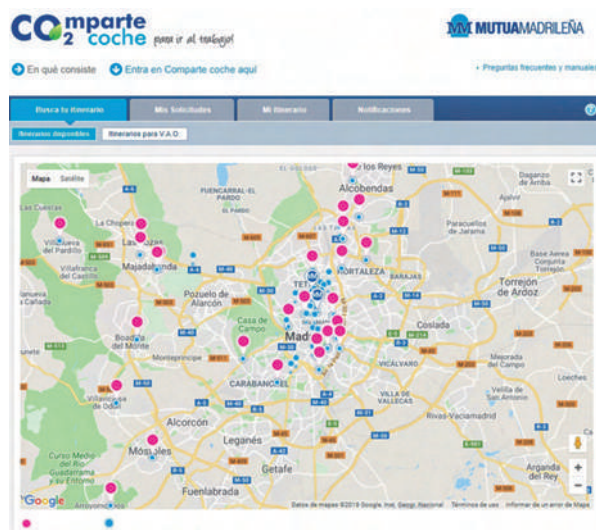
Una de las acciones destacadas de este Plan es el programa CO₂mparte Coche. Su propósito es reducir las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero asociadas al desplazamiento en vehículo propio al centro de trabajo.

Como respuesta a los sucesivos episodios de contaminación atmosférica sufridos en la ciudad de Madrid en 2018, y adelantándonos a los incipientes planes de movilidad de las grandes ciudades que auguran cada vez más limitaciones en el tráfico privado, desde Mutua Madrileña se ha facilitado el desarrollo de modelos de *carpooling* entre los empleados.

CO₂mparte Coche ofrece una herramienta *online* en la que los empleados comparten los itinerarios hacia el trabajo y los que disponen de plaza de garaje ofrecen su vehículo para trasladar a otros compañeros y aprovechar así el desplazamiento realizado por cada vehículo. Además, Mutua da acceso a plazas de aparcamiento a los grupos de empleados que comparten un mayor número de este tipo de trayectos.

De esta manera se consigue dar respuesta a la necesidad de desplazamiento en vehículo privado de algunos empleados, facilitando una movilidad conjunta sin comprometer la calidad del aire de nuestras ciudades.

Además, el transporte público, que es el medio más utilizado por los empleados en sus desplazamientos al trabajo es una de las opciones de retribución flexible que ofrece la compañía.



Mutua Madrileña vela por la movilidad sostenible de sus peritos en los desplazamientos diarios a los talleres. Para ello, se utilizan fundamentalmente dos estrategias:

- Proceso continuo de optimización y reagrupación de itinerarios y talleres en zonas y jornadas de trabajo determinadas. Todo ello permite mejorar la calidad del servicio, las rutas de desplazamiento y eliminar los trayectos innecesarios.
- Configuración de una flota de vehículos de peritación de tipología híbrida. Ésta supone una reducción estimada de emisiones de entre el 40% y el 60% respecto al uso de vehículos de combustión interna.



NUESTROS PERITOS UTILIZAN UNA FLOTA DE VEHÍCULOS HÍBRIDOS

5.4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS DE MUTUA MADRILEÑA ES UN MODELO DE REFERENCIA.

El Sistema de gestión integral de residuos de Mutua Madrileña es un modelo de referencia a través del que se gestionan la totalidad de los residuos -peligrosos y no peligrosos- que se generan en cada inmueble propiedad de la compañía.

Puesto en marcha en 2010 e implantado tanto en centros de trabajo propios como en los edificios arrendados a terceros, el sistema persigue el objetivo de *Vertido Cero* y se fundamenta en los siguientes procesos:

- Segregación en origen con contenedores diferenciados por categoría de residuo peligroso y no peligroso ubicados en el punto limpio presente en cada edificio.
- Reciclaje del 100% de residuos no peligrosos generados (fracciones de envases, papel y vidrio).
- Biometanización² y compostaje³ de los residuos orgánicos generados que permiten obtener energía eléctrica y abono orgánico respectivamente, y evitan la acumulación de residuos en vertedero.
- Gestión adecuada de los residuos peligrosos producidos en los edificios.

El sistema permite, asimismo, proporcionar un servicio de valor para nuestros arrendatarios, ya que disponen de una herramienta que garantiza un correcto tratamiento de los residuos que generan y minimiza, en la medida de lo posible, el impacto de sus actividades en el medio ambiente, gracias a la puesta en valor de los residuos generados.

Además, para garantizar el volumen y trazabilidad de cada residuo disponemos de un sistema de auditoría específico, que ayuda al control y cumplimiento de los objetivos de Vertido Cero.

²Proceso de descomposición de la materia orgánica que produce gas metano. La generación eléctrica se produce mediante motores que utilizan metano como combustible.

³Abono producido a partir de residuos orgánicos mediante la descomposición por la presencia de hongos y bacterias.

RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2018 EN EDIFICIOS CORPORATIVOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS:

- **7.725 KG** DE PAPEL-CARTÓN.
- **8.120 KG** DE ENVASES (PLÁSTICOS, BRICKS, ETC.).
- **734 KG** DE VIDRIO.

RESIDUOS PELIGROSOS:

- **514 KG** DE TÓNER.
- **243 KG** DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS.
- **17 KG** DE FLUORESCENTES.
- **77 KG** DE PILAS.

RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2018 EN EDIFICIOS ALQUILADOS A TERCEROS

RESIDUOS NO PELIGROSOS:

- **82.658 KG** DE PAPEL-CARTÓN.
- **44.348 KG** DE ENVASES (PLÁSTICOS, BRICKS, ETC.).
- **6.241 KG** DE VIDRIO.

RESIDUOS PELIGROSOS:

- **1246 KG** DE TÓNER.
- **892 KG** DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS.
- **391 KG** DE FLUORESCENTES.
- **95 KG** DE PILAS.

RESIDUOS GESTIONADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

RESIDUOS NO PELIGROSOS KG.

EDIFICIO/FRACCIÓN	F. RESTO	F. AMARILLA	PAPEL/CARTÓN	VIDRIO
Torre de Cristal	125.501	16.552	42.329	3.334
Goya, 4	23.955	3.217	4.845	0
M. de Salamanca, 3-4	12.029	1.652	1.661	233
Castellana, 36-38	19.000	2.666	3.341	489
Fortuny 18	20.957	2.645	4.088	0
Plaza España	2.797	0	383	0
Fortuny 6	20.418	2.508	2.626	0
Castellana 110	20.298	3.021	5.975	603
Avd. de Europa, 22	223	0	1.251	0
Castellana, 31	22.263	2.986	4.523	0
Castellana, 33	26.348	5.475	3.637	734
Alfredo Mahou	50.464	6.720	9.371	636
Torres de Colon	12.115	1.723	2.102	306
Castellana, 50	24.556	3.303	4.251	640
Delegación Coruña	0	0	360	0
Delegación Valencia	0	360	380	0
Ronda Universitat, 22 (Barcelona)	40	951	0	0
Delegación Oviedo	0	360	380	0
Delegación Sevilla	95	5	120	0
Delegación Valladolid				
TOTAL (tm)	381.059	54.144	91.623	6.975

RESIDUOS PELIGROSOS kg

SEDE CORPORATIVA

RESIDUOS	TONER	PILAS	RAEES*	FLUORESCENTES	ACEITES MOTOR	BIOSANITARIOS
Código	080317	200133	200135	200121	130208	180103
TOTAL 2018	514,00	77,00	243,00	17,00	6,00	12,32

TOTAL EDIFICIOS MADRID

RESIDUOS	TONER	PILAS	RAEES*	FLUORESCENTES	ACEITES MOTOR	BIOSANITARIOS
Código	080317	200133	200135	200121	130208	180103
TOTAL 2018	1.246,00	95,00	892,00	391,00	0,00	2,48

* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

GENERACIÓN ELÉCTRICA
A TRAVÉS DE RESIDUOS ORGÁNICOS

	Kg. F. RESTO	KWh electricidad	Compost (Kg)
Torre de Cristal	125.501,00	22.590,18	33.885,27
Goya, 4	23.955,00	4.311,90	6.467,85
M. de Salamanca, 3-4	12.029,00	2.165,22	3.247,83
Castellana, 36-38	19.000,00	3.420,00	5.130,00
Fortuny, 18	20.957,00	3.772,26	5.658,39
Plaza España	2.797,0	503,46	755,19
Fortuny, 6	20.418,00	3.675,24	5.512,86
Castellana, 110	20.298,00	3.653,64	5.480,46
Avd. de Europa, 22	223,00	40,14	60,21
Castellana, 31	22.263,00	4.007,34	6.011,01
Castellana, 33	26.348,00	4.742,64	7.113,96
Alfredo Mahou	50.464,00	9.083,52	13.625,28
Torres de Colón	12.115,00	2.180,70	3.271,05
Castellana, 50	24.556,00	4.420,08	6.630,12
TOTAL	380.924,00	68.566,32	102.849,48

5.5 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

AGUA

En Mutua Madrileña la gestión del agua está incorporada dentro del sistema de gestión energética de acuerdo a dos consideraciones: es un recurso escaso en nuestro país y a nivel mundial y, por otra parte, los principales consumidores de agua son los edificios y sus ocupantes. Por tanto, su gestión permite generar importantes sinergias.

Esto permite realizar un mejor análisis del consumo y gestión del agua, desarrollar modelos explicativos de los patrones de uso y establecer las acciones necesarias para conseguir un consumo más eficiente de este recurso.

En esta línea, en 2018 logramos un ahorro de 1.131 metros cúbicos de agua en nuestra sede corporativa, lo que supone una reducción del 7.51% respecto al año anterior (datos medidos en eficiencia) y un grado de consecución de nuestro objetivo en esta materia de 18 veces el objetivo establecido a principios de año.



PAPEL Y CONSUMIBLES INFORMÁTICOS

El consumo de papel siempre ha estado muy ligado al desarrollo de nuestra actividad, por ello lo consideramos uno de los aspectos ambientales más relevantes sobre los que debemos actuar.

El consumo de papel disminuyó un 25% en 2018 (74 toneladas frente a 100 toneladas en 2017), gracias fundamentalmente a la digitalización de procesos y control sobre sistemas de impresión.

El consumo de consumibles informáticos aumentó un 100% (443 frente a 216 unidades en 2017) de acuerdo a las necesidades productivas.

ENERGÍA

El Sistema de gestión energética ISO 50001 de Mutua Madrileña contempla, entre otras cuestiones, la puesta en marcha de múltiples medidas de ahorro. Estas van desde los ajustes de las consignas de marcha y paro de los sistemas de climatización, hasta la instalación de detectores de presencia en lugares de tránsito y ocupación ocasional, sistemas de iluminación de alta eficiencia, o la optimización de los sistemas de gestión de los edificios (BMS), por citar algunas de las más relevantes.


Asimismo, dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía que suministre contará con certificado verde. Esto significa que dicha energía es de origen renovable y, por tanto, que está producida mediante recursos naturales inagotables.

El conjunto de todas estas medidas constituye la pieza fundamental de nuestro Sistema de gestión energética de Mutua Madrileña y del Plan de Acción en esta materia. Esta es la base para el cálculo de nuestros objetivos de consumo y para verificar la eficacia de las medidas puestas en marcha. Gracias a la aplicación de este sistema, en 2018 logramos importantes reducciones en los consumos de energía de los diferentes edificios.



EL 100% DE LA ELECTRICIDAD QUE CONSUMIMOS PROCEDE DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES

CONSUMO ENERGÉTICO POR EDIFICIOS



**EN 2018 LOGRAMOS
IMPORTANTES
REDUCCIONES EN
LOS CONSUMOS
DE ENERGÍA DE
NUESTROS EDIFICIOS**

AGRUPACIÓN/ EDIFICIO		ELECTRICIDAD (KWH)	GAS NATURAL (KWH)	GASÓLEO (L.)
SEDE CORPORATIVA	Castellana, 33	2.328.927	687.651	
	Fortuny, 18	460.270	320.889	
DELEGACIONES Y OTROS EDIFICIOS	Av. Industria, 50	12.379		
	Delegación Alcorcón	24.004		
	Delegación Barcelona	104.780		
	Delegación Coruña	62.359		
	Delegación Sevilla	37.569		
	Delegación Oviedo	179.402		
	Delegación Valencia	38.751		
	Delegación Valladolid	34.538	17.311	
	Plaza de España	57.262		
EDIFICIOS ARRENDADOS	Torre de Cristal	5.090.085	2.508.738	
	Alfredo Mahou	1.680.050		85.261
	Avd. de Europa, 22	703.635		37.603
	Castellana, 31	953.507	779.540	
	Castellana, 36-38	467.586	153.914	
	Torres de Colon	474.420		17.553
	Castellana 110	518.918	411.880	
	Goya, 4	115.899		
	M. de Salamanca, 3-4	307.095	194.830	
	Fortuny 6	138.392	259.922	
	Palacio de Miraflores	0	0	
	Castellana 50	1.461.099	914.914	
	José Abascal, 51	0		
TOTAL		15.250.926	6.249.589	140.417

5.6 COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

PROVEEDORES

La compañía colabora con los principales proveedores de servicios de su sede (limpieza, mantenimiento y restauración) para lograr una adecuada segregación y gestión de los residuos que son producidos. De esta forma nos aseguramos su implicación y correcto desempeño en el sistema y en el cuidado del medio ambiente.

Adicionalmente, fomentamos la utilización de productos respetuosos con el entorno, facilitamos al personal de limpieza información sobre buenas prácticas ambientales en el desempeño de su actividad y realizamos cursos específicos. Todo ello para aumentar su concienciación y sensibilización en el ámbito ambiental.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Mutua Madrileña forma parte del Foro Pro Clima Madrid desde 2013, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid que impulsa el liderazgo y la suma de esfuerzos para combatir la contaminación atmosférica.

Como consecuencia de nuestra participación en el foro, continuamos con la implantación y optimización de nuestros planes de movilidad, avanzamos en la estrategia de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) y renovamos nuestro compromiso en favor de la utilización de flotas de vehículos híbridos.



**MUTUA MADRILEÑA
FORMA PARTE DEL
FORO PRO CLIMA
MADRID DESDE 2013**

5.7 INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL DE MUTUA MADRILEÑA EN 2018

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUCIÓN
Edificios con certificado ISO 50001	Uds.	-	-	-	14	14	14	13	Positiva
Alcance Sistema de Gestión Energética (SGEn)	Nº objetivos	-	-	-	40	40	40	39	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	-	104,43%	351,98%	560,57%	300,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	-	-	-	105,62%	362,50%	1.329,89%	256,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	-	-	-	103,97%	337,64%	410,96%	307,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	-	432,49%	282,88%	1.743,00%	-307,00%	Negativa
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	-	-	-	395,21%	-500,24%	1.546,00%	-216,00%	Negativa
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	-	-	-	449,34%	349,91%	1.816,00%	-355,00%	Negativa
Desempeño energético gasóleo (grado consecución objetivos) total edificios SGEn (todos son edificios comerciales)	%	-	-	-	677,07%	302,13%	580,07%	-248,00%	Negativa
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	-	72,23%	6035,17%	22,83%	110,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Sede Corporativa	%	-	-	-	13,29%	3868,70%	389,31%	1.878,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Edificios Comerciales	%	-	-	-	81,76%	4633,27%	-54,78%	54,00%	Negativa
Consumo eléctrico incluido en el SGEn respecto consumo total	%	-	-	-	97,06%	97,40%	95,89%	86,89%	Mejorable

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUCIÓN
Consumo gas natural incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	-	-	99,75%	99,75%	99,80%	85,27%	Positiva
Consumo gasoil incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Positiva
Consumo agua incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	-	-	92,96%	99,26%	99,09%	99,07%	Positiva
Nº de reuniones del Comité ecoeficiencia	Uds.	4	1	1	4	1	1	1	Positiva
Sanciones medioambientales	Uds.	0	0	0	0	0	0	0	Positiva
Edificios alta como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos	Uds.	0	0	0	0	0	0	0	Positiva
Consumo agua Sede Corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m³	16.948	16.388	17.383	17.412	15.410	15.849	14.001	Positiva
Consumo agua edificios comerciales	m³	80.940	74.623	71.897	70.909	79.903	80.204	73.960	Positiva
Consumo agua total edificios MM	m³	101.144	91.919	90.103	95.870	96.040	96.947	88.579	Positiva
Consumo electricidad sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	6.729.217	6.330.112	5.381.388	5.131.314	4.265.927	2.876.880	2.789.197	Positiva
Consumo electricidad edificios comerciales	kWh	13.922.554	15.344.204	14.789.067	14.196.388	16.206.514	12.598.812	11.967.948	Positiva
Consumo electricidad total edificios MM	kWh	22.630.043	22.868.482	20.772.639	19.933.182	21.047.009	15.984.413	15.250.926	Positiva
Producción energía eléctrica fotovoltaica en Torre de Cristal	kWh	38.501	38.740	38.648	37.822	37.729	39.572	35.741	Mejorable

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUCIÓN
Consumo gasóleo total edificios MM	Litros	376.000	358.500	196.087	187.375	198.580	156.844	140.417	Positiva
Consumo Gas natural sede corporativa	kWh	1.478.870	1.530.642	1.294.186	966.229	1.027.283	925.027	1.008.540	Mejorable
Consumo papel sede corporativa	Tm.	120,3	123,0	128,3	84	85	100	74	Positiva
Consumo Tóner sede corporativa	Unidades	978	841	799	523	483	216	443	Mejorable
Tasa reciclaje papel sede corporativa	Kg. / mes	6.439	4.603	796	694	679	681	644	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla sede corporativa	Kg. / mes	3.162	3.137	977	671	718	855	677	Positiva
Tasa reciclaje vidrio sede corporativa	Kg. / mes	124	0,00	4	11,55	46,58	84,75	61,17	Positiva
Tasa reciclaje papel total edificios MM	Kg. / mes	41.910	33.677	5.356	4.939	7.658	8.367	7.635	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla total edificios MM	Kg. /mes	15.425	11.870	4.085	3.067	4.055	4.874	4.512	Positiva
Tasa reciclaje vidrio total edificios MM Gestión tóner sede corporativa	Kg/ mes	19	18	46	61	362	663	581	Positiva
Gestión tóner sede corporativa	Kg. / mes	389	326	275	263	105	43	43	Positiva
Gestión tóner total edificios MM	Kg. / mes	572	448	410	401	201	163	147	Positiva
Gestión pilas sede corporativa	Kg. / mes	2,0	4,0	8,7	1,8	6,0	8,1	6,4	Positiva
Gestión pilas total edificios MM	Kg. / mes	26	22	20	8	19	21	14	Positiva
Gestión Fluorescentes total edificios MM	Kg. / mes	112	50	35	89	47	74	34	Mejorable
Gestión residuos sanitarios	Kg./mes	0,52	1,13	1,35	1,35	1,46	0,74	1,23	Positiva

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUCIÓN
Gestión RAEE's* total edificios MM	Kg./mes	212,3	235,5	128,4	127,8	107,0	100,3	94,6	Positiva
Gestión Baterías total edificios MM	Kg./mes	32	1	3	8	0	0	0,0	Positiva
Gestión aceites industriales total edificios MM	Kg./mes	6	0,41	0	0,25	0,00	26,08	0,50	Positiva
Nº de libros de registro de residuos peligrosos con seguimiento	Ud.	14	14	14	14	14	14	14	Positiva
Agua consumida/ empleado** (sede corporativa)	m³/ empleado	21	18	17	16	14	15	12	Positiva
Electricidad consumida/ empleado** (sede corporativa)	kWh/ empleado	8.338	7.010	5.349	4.814	3.878	2.691	2.374	Positiva
Papel consumido/ empleado** (sede corporativa)	Kg./ empleado	149	136	128	79	80	93	63	Positiva
Emisión CO ₂ sede corporativa	Tm.	5.490	5.258	4.708	4.559	4.091	3.662	4.077	Positiva
Emisión CO ₂ edificios arrendados	Tm.	11.343	12.427	11.432	10.901	12.450	10.017	9.575	Positiva
Emisión CO ₂ total edificios MM	Tm.	18.028	18.499	16.725	16.106	16.945	14.017	14.034	Positiva

* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

**1.175 empleados sin peritos, delegaciones y personal call center

©MAYO 2019, GRUPO MUTUA MADRILEÑA

COORDINACIÓN GENERAL

Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

CREATIVIDAD, DISEÑO, MAQUETACIÓN

SEE THE CHANGE

IMPRESIÓN

JOMAGAR

FOTOGRAFÍA

Archivo Mutua Madrileña, Javier Valeiro y José Antonio Rojo

