

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