

***DURANTE EL AÑO PASADO
SEGUIMOS CREANDO
EMPLEO Y REFORZANDO
LOS PROGRAMAS PARA EL
CUIDADO Y DESARROLLO
DE NUESTROS
PROFESIONALES***

LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2020



IMPULSO DEL
TELETRABAJO



MEDIDAS
EXTRAORDINARIAS
Y PROTOCOLOS
DE ACTUACIÓN
PARA EL CUIDADO
DE LA SALUD Y
PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES



REFUERZO DE LA
COMUNICACIÓN
INTERNA

4.2.1 PROTECCIÓN DE LA SALUD Y ADAPTACIÓN AL NUEVO ENTORNO

IMPULSO DEL TELETRABAJO

Antes de que se decretara el estado de alarma, prácticamente la totalidad de la plantilla empezó a realizar su labor de forma remota desde sus hogares, incluidas todas las personas que desempeñan la parte más crítica de la atención al cliente en los *call center*.

Mutua contaba ya con un programa de trabajo a distancia previo a la crisis, denominado SOYMóvil. El gran reto fue hacer extensivo el teletrabajo al conjunto de la plantilla, algo que se materializó en tiempo récord.

Esta apuesta por el teletrabajo incluyó también a los trabajadores de los *call center* externos que dan servicio a la compañía, lo que se gestionó de forma personalizada con cada proveedor, adecuando Mutua sus sistemas para ello.

En paralelo, la compañía diseñó un Plan de Vuelta a la normalidad, de acuerdo con el cual se produciría la reincorporación progresiva de la plantilla a los centros de trabajo, en función de la evolución de la pandemia. Para ello se priorizaría los colectivos de menor riesgo, definidos en base a criterios médicos, y garantizando las máximas medidas de seguridad, tanto personales (prueba de PCR previa, control de temperatura diario, uso obligatorio de mascarilla y pantallas protectoras, entre otras), como en los espacios físicos.

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

Para minimizar el impacto de la pandemia entre nuestros empleados, la compañía puso en marcha un amplio dispositivo de medidas entre las que destacan las siguientes:

- **Campañas informativas y de sensibilización periódicas**, incluyendo un microsite con contenidos actualizados y todos los protocolos de actuación a seguir.

- Celebración de **más de 40 comités extraordinarios de prevención y salud** para mantener puntualmente informados a los representantes de los trabajadores de las distintas iniciativas puestas en marcha.
- **Atención médica personalizada:** pusimos a disposición de los empleados un servicio de seguimiento y atención médica personalizada (que se mantiene activo al cierre del ejercicio). En 2020, el Servicio de Salud atendió a más de 1.300 empleados y registró más de 23.000 gestiones.
- Realización de **pruebas voluntarias de detección de IgM e IgG** para la totalidad de empleados del grupo, con el objetivo de establecer un mapa serológico y conocer el grado de incidencia del virus entre la plantilla. Se realizaron más de 2.590 pruebas en el año.
- Aplicación de un **protocolo de máxima seguridad previo a la reincorporación** presencial que incluye la realización de pruebas PCR, formación específica sobre protocolos a seguir, entrega de equipos y material de protección individual (mascarillas, gel, etc.).
- **Adaptación de los espacios físicos** para garantizar el distanciamiento social, el control de aforo, la gestión de flujos y el resto de las medidas de seguridad establecidas.
- Aplicación de un estricto **protocolo de seguridad y salud para el acceso a nuestras oficinas.** Incluye control de temperatura, desinfección de manos y dotación de medios de protección individual, entre otros.
- Campaña de **cuidado de la salud emocional:** se ofrecieron pautas de actuación y recomendaciones específicas, además de contactar personalmente con más de 800 empleados para conocer su estado emocional, realizando un seguimiento posterior si se estimaba necesario.
- Refuerzo de la **campaña de vacunación antigripal:** un amplio colectivo de empleados se adhirió a la iniciativa que anualmente se ofrece a todos los profesionales.

REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En un entorno marcado por la incertidumbre y el trabajo en remoto, en 2020 la compañía reforzó su apuesta por la comunicación interna, diseñando nuevas iniciativas para impulsar la confianza, la seguridad y motivar a nuestro equipo de profesionales.



EN 2020, EL SERVICIO DE SALUD ATENDIÓ A MÁS DE 1.300 EMPLEADOS Y REGISTRÓ MÁS DE 23.000 GESTIONES

Nuestras líneas de actuación perseguían varios objetivos:

- Informar sobre todas las medidas puestas en marcha para cuidar de la salud de los empleados.
- Sensibilizar sobre la importancia de seguir todas las pautas en materia de prevención y seguridad laboral.
- Motivar y mantener la cohesión del equipo.
- Apoyar a las familias a abordar el confinamiento, proponiendo actividades y sugerencias para realizar en familia.
- Reforzar, aún más, el orgullo de pertenencia, haciendo partícipes a los empleados de cómo Mutua se ha volcado en ayudar a los colectivos más afectados por esta crisis sanitaria, como parte de su compromiso social.

Entre las actividades realizadas destacan los encuentros digitales con el equipo directivo, concursos y actividades familiares, boletines especiales de noticias, además de campañas de sensibilización para la prevención de riesgos.

UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD RECONOCIDO



CERTIFICADO ISO 45001

En 2020, tras superar la correspondiente auditoría por parte de AENOR, Mutua Madrileña obtuvo la certificación por su sistema de gestión de Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001:2018, la más exigente a nivel internacional. Un reconocimiento que refleja el firme compromiso de la compañía en este ámbito y que se ha logrado en un año de especial actividad en este campo.



DISTINTIVO "GARANTÍA MADRID"

La Comunidad de Madrid, a través de su Fundación Madrid por la Competitividad, nos concedió en 2020 esta certificación por el amplio conjunto de medidas puesto en marcha para prevenir riesgos, cuidar de la salud de los empleados y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Mutua fue reconocida en el máximo de categorías posibles: Medidas de Cumplimiento, Medidas de Cumplimiento Extraordinarias y Acción Solidaria, lo que refleja nuestro esfuerzo para buscar soluciones a esta situación sin precedentes.

PRIORIDADES 2020

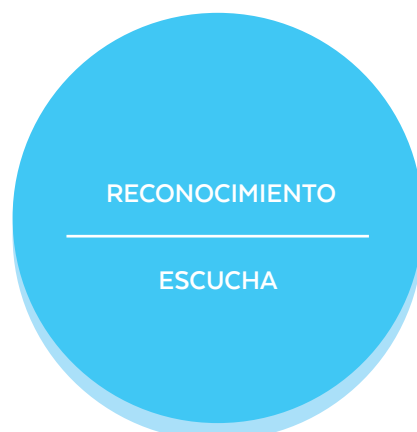
GENERAR
CONFIANZA



ORGULLO DE PERTENENCIA



MOTIVACIÓN



GESTIÓN DE PERSONAS

NUESTRAS PRIORIDADES



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

- **PLAN DE IGUALDAD**
- **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**



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



FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR

- **PLAN DE CONCILIACIÓN**
- **FLEXIBILIDAD** Plan flexible: Espacial y Temporal



EL MEJOR ENTORNO DE TRABAJO

- **RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y APLICACIÓN DE CONVENIOS OIT**
- **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**
Programa Cúdate, políticas de vigilancia de la salud y asistencia médica
- **ENTORNO PERSONAL**
Voluntariado corporativo
Actividades para empleados



COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- **MODELO DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO**
- **POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN:** Transparencia, dirección por objetivos, retribución variable, retribución flexible, beneficios sociales

