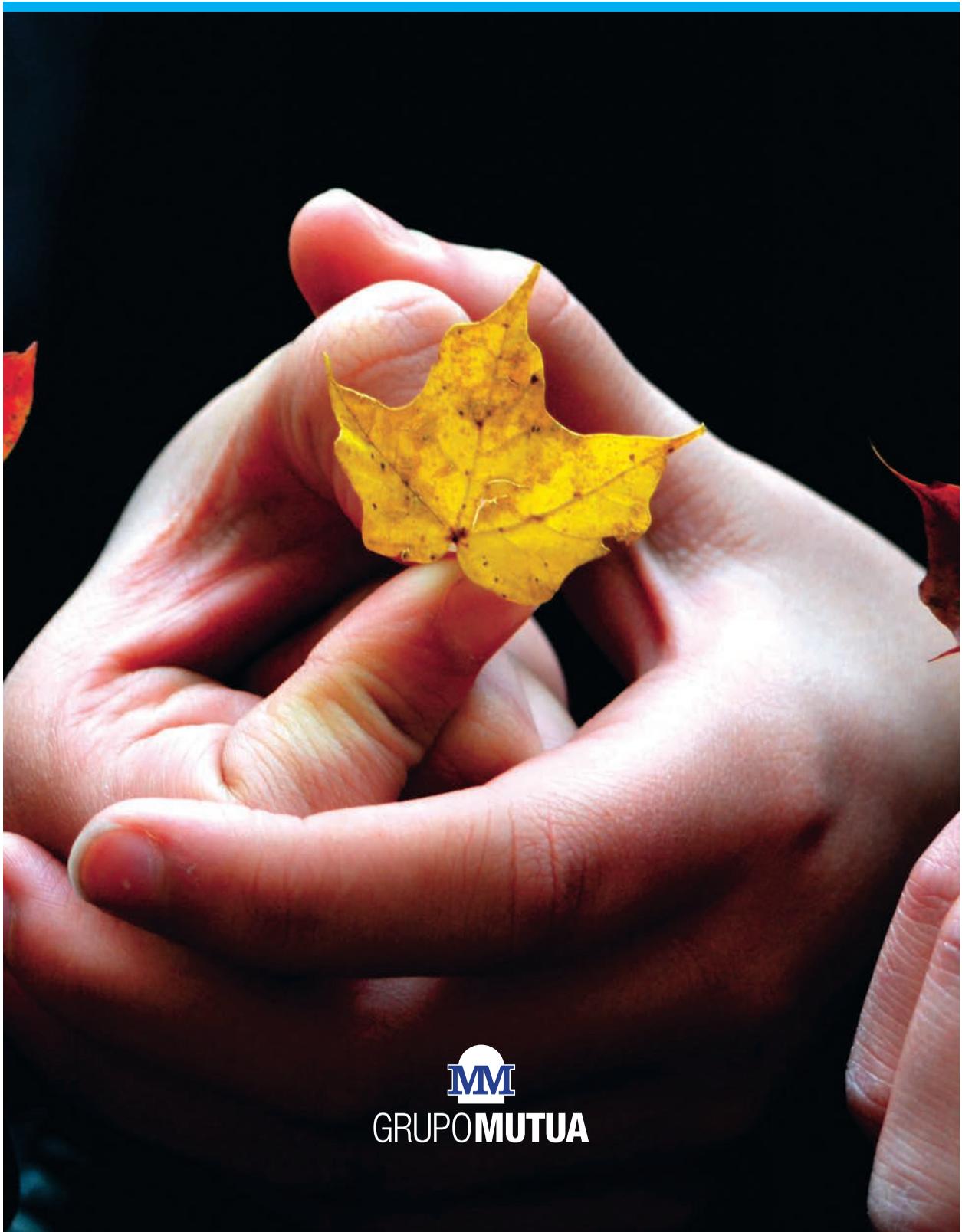


2019

**INFORME DE ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**



GRUPOMUTUA

2019

**INFORME DE ACTIVIDADES Y
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**



GRUPO MUTUA

Índice

2

01

Carta del Presidente

Información General

- 08 Modelo de actuación
- 10 Nuestros negocios
- 12 Expansión internacional
- 14 Evolución de los negocios

02

Gobierno Corporativo

- 30 Buen gobierno



03

Gestión Responsable

40 El modelo de RSC

04

Dimensión Social

- 52 Mutua y sus clientes
- 64 Mutua y sus empleados
- 78 Mutua y la sociedad
- 114 Mutua y sus proveedores

05

Dimensión Medioambiental

- 122 Nuestro Programa Azul
- 124 Ahorro y eficiencia energética
- 128 Movilidad sostenible
- 130 Consumos, gestión de residuos y huella medioambiental

Carta del Presidente

Ignacio Garralda

PRESIDENTE DE MUTUA MADRILEÑA



“La gestión eficiente, prudente y responsable de nuestros negocios nos permite impulsar nuestras medidas de apoyo a clientes y a la mejora social”

Estimados mutualistas,

Tan solo han pasado unos meses desde que cerramos el ejercicio 2019, del cual les damos cuenta en este Informe de Actividades y RSC y, sin embargo, el escenario que vivimos nada tiene que ver con el de entonces. Y es que, probablemente, leerán esta carta cuando prácticamente el mundo entero, continúa luchando por paliar los efectos provocados por el Covid 19.

Vivimos una situación sin precedentes. Nunca antes como sociedad ni como individuos nos habíamos enfrentado a un escenario similar; una situación que ha transformado drásticamente nuestras vidas y rutinas y que ha supuesto la trágica pérdida de muchas vidas humanas con sus consiguientes secuelas en el ámbito personal, familiar y social que tardaremos años en superar.

Por ello, en primer lugar, quiero transmitir mi solidaridad a todos los afectados y agradecer su enorme esfuerzo a todas las personas que han luchado, y todavía lo hacen, contra esta enfermedad desde sus diferentes responsabilidades.

Creo que el talante de una empresa y de sus profesionales se refleja en el día a día, pero es en momentos de crisis como el actual cuando los principios por los que se guía una compañía cobran especial relevancia y deben reflejarse en hechos.

Volcados contra el Covid-19

En este sentido, si bien esta carta es la presentación al informe resumen de nuestras actividades en el pasado año, permítanme solo unas líneas para indicarles algunas de las medidas que Mutua Madrileña ha puesto en marcha para luchar contra los efectos de esta pandemia, ya que son el reflejo del tipo de compañía que somos y en la que ustedes han depositado su confianza.

Así, en Mutua Madrileña nos hemos volcado en ayudar a los colectivos más afectados por la crisis destinando un total de 50 millones de euros a este fin. Desde el inicio de la crisis hemos puesto en marcha medidas por valor de 25 millones de euros para apoyar a los mutualistas que se hayan quedado en paro por esta situación y a los autónomos que se hayan visto obligados a cesar su actividad, asumiendo un tercio del importe de sus primas de autos o motos, además de ofrecerles facilidades de pago.

Por otro lado, hemos destinado más de 20 millones de euros en dotar de liquidez a talleres de automóviles y otras pymes del ámbito de las reparaciones de hogar, para contribuir a que puedan sobrevivir ante el desplome de la actividad.

Estas ayudas se suman a la aportación realizada por Mutua al fondo solidario lanzado por el sector asegurador para apoyar a los trabajadores sanitarios, así como las ayudas puestas en marcha desde la Fundación Mutua Madrileña destinadas a colectivos vulnerables afectados por la crisis y a impulsar la investigación médica contra esta enfermedad.

Todo ello, manteniendo nuestro compromiso con el empleo para el conjunto de nuestra plantilla, algo que, desgraciadamente, no todas las compañías tendrán la capacidad de poder garantizar, con el consiguiente efecto que esto tendrá sobre las familias y la economía en general.

Cerca de las personas

Ser parte de las soluciones a los problemas de nuestra sociedad siempre ha marcado nuestra forma de ser y nuestro compromiso social. Y poder llevarlo a cabo es solo posible gracias a la gestión eficiente, prudente y responsable que realizamos de nuestra actividad empresarial, algo que durante los últimos años se ha traducido en un crecimiento rentable y sostenible.

En este sentido, como podrán comprobar de la lectura de este informe, en 2019 de nuevo volvimos a crecer por encima del mercado, cerrando el año como la primera aseguradora del sector No Vida, logrando el equilibrio entre dicho crecimiento y nuestro modelo diferencial de aportación de valor para nuestros asegurados, a quienes buscamos seguir ofreciendo los mejores productos y servicios al mejor precio, que es nuestra máxima prioridad.

Asimismo, en 2019 dimos un fuerte impulso a nuestro Plan Estratégico, aumentando nuestra diversificación tanto en el ámbito internacional, con la entrada en el capital de la aseguradora colombiana Seguros del Estado, como en el del asesoramiento financiero, adquiriendo participaciones en las entidades EDM y Cygnus, especializadas en gestión de activos. Además, tomamos el control de la compañía de alquiler de coches Centauro, lo que nos permitirá crecer en el ámbito de la movilidad.

Además, avanzamos de forma significativa en nuestro proceso de transformación digital que nos ha de permitir contar con los medios y recursos necesarios para ofrecerles a ustedes, nuestros mutualistas, una respuesta rápida, eficiente y cercana en cualquier momento, ahora y en el futuro.

Todo ello, manteniéndonos fieles a los criterios de prudencia que siempre han guiado nuestra gestión y que han hecho posible que, a cierre de 2019 nos situáramos, un año más, como el grupo asegurador líder en solvencia en España, con un ratio del 322%, muy por encima de la media del sector.

Gestión prudente y responsable, solidez financiera, visión estratégica y una clara vocación de servicio hacia nuestros clientes y hacia la sociedad de la que formamos parte son los ejes y pilares sobre los que seguiremos construyendo el futuro de esta compañía, superando los grandes retos y desafíos a los que sin duda nos enfrentaremos los próximos años.

Para terminar, quiero 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, su dedicación y profesionalidad.

Hemos demostrado un año más que, como equipo, somos capaces de superar cualquier desafío, que contamos con los medios necesarios para tener éxito en el futuro y que sabemos convertir las crisis en oportunidades. Oportunidades de mejorar como organización, de crecer como personas y profesionales y de contribuir a reconstruir nuestra sociedad y nuestra economía.

Tengo plena confianza en que juntos, y con la confianza de ustedes, lograremos las metas que nos hemos marcado. Nosotros, no tengan duda, seguiremos esforzándonos y dando lo mejor de nosotros mismos para conseguirlo.

Muchas gracias de nuevo por su apoyo.

Ignacio Garralda

Presidente Mutua Madrileña

01

Información General

MODELO DE ACTUACIÓN 08

NUESTROS NEGOCIOS 10

EXPANSIÓN INTERNACIONAL 12

EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS 14



Nuestro modelo de actuación

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.

Nuestra meta es superarnos y marcarnos nuevos objetivos cada año



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.



Solvencia

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



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.



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.



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.

Nuestros negocios

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA CERRÓ 2019 COMO EL PRIMER GRUPO ASEGURADOR EN EL MERCADO DE NO VIDA DE ESPAÑA POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO. ASIMISMO, SE SITUÓ COMO EL PRIMERO EN EL NEGOCIO DE SALUD, EL SEGUNDO EN AUTOS Y EL TERCERO EN SEGUROS TOTALES.

Nuestro ámbito de actuación se extiende a los principales ramos de seguros y a través de Mutuactivos ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a todos nuestros clientes.

Asimismo, contamos con presencia internacional a través de nuestra participación en la aseguradora chilena Bci Seguros y la colombiana Seguros del Estado.



Una estructura sencilla y diversificada

GRUPO MUTUA 2019

100% MUTUA MADRILEÑA
100% AUTOCLUB
50% SEGURCAIXA ADESLAS
40% BCI SEGUROS
45% SEGUROS DEL ESTADO*
91,85% CENTAURO

100% MUTUACTIVOS
100% INMOMUTUA
50,01% ALANTRA WEALTH MANAGEMENT
53,09% EDM
20% CYGNUS

FUNDACIÓN
MUTUA MADRILEÑA

* Pendiente del cierre efectivo de la operación al 31/12/19

Negocio asegurador

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Negocio patrimonial

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.

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.

Diversificación y crecimiento

Con el objetivo de diversificar sus negocios y crecer en el ámbito de la gestión de activos, el Grupo Mutua ha realizado diversas operaciones en los últimos dos años. Así, ha tomado el control de Alantra Wealth Management, especializada en banca privada, de la que al cierre de 2019 poseía un 50,01% de su capital, de EDM, gestora especializada en renta variable, de la que controlaba un 53,09% en 2019 y de Cygnus, especializada en estrategias de inversión alternativa y de la que adquirió un 20% del capital.

En 2019, Grupo Mutua entró en el capital de Centauro, compañía especializada en el alquiler de coches sin conductor, para seguir creciendo en el ámbito de la movilidad.

Expansión internacional

EN 2019, MUTUA MADRILEÑA MARCÓ UN HITO EN SU HISTORIA TOMANDO UNA PARTICIPACIÓN DEL 45% DE LA ASEGURADORA COLOMBIANA *SEGUROS DEL ESTADO*, DENTRO DE SU PLAN DE EXPANSIÓN POR AMÉRICA LATINA.



Presencia internacional de Mutua Madrileña

PARTICIPACIÓN EN EMPRESAS LÍDERES EN SUS MERCADOS



CHILE

40%**BCI SEGUROS**
Líder en seguros generales

COLOMBIA

45%**SEGUROS DEL ESTADO**
2º en seguros generales



El crecimiento internacional es uno de los pilares clave de la estrategia del Grupo Mutua Madrileña

La entrada en el capital de Seguros del Estado, la segunda tras la adquisición de la chilena BCI Seguros en 2016, permite a Mutua abrir nuevas vías de crecimiento y diversificación en el negocio asegurador, para impulsar el desarrollo estable de la compañía en el futuro.

La compañía inició su expansión internacional el año 2016, con la compra a Empresas Juan Yarur del 40% del grupo asegurador Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile.

En el último trimestre de 2019, Mutua realizó su segundo gran movimiento de expansión en la esfera internacional, cerrando una alianza estratégica para la toma de una participación del 45% en la aseguradora privada colombiana Seguros del Estado, compañía que ocupa el segundo puesto en el ranking de seguros generales en Colombia.

Tanto la participación en Bci Seguros en Chile como la de Seguros del Estado en Colombia comparten unos rasgos clave, enmarcados en la estrategia de internacionalización del Grupo Mutua: nos permiten tener presencia en mercados sólidos y con altas perspectivas de desarrollo, están basados en alianzas con socios locales que cuentan con una excelente reputación corporativa y suponen tomar una participación en empresas situadas en las primeras posiciones del ranking asegurador en sus respectivos países.

La Dirección General Adjunta de Internacional y Participadas de Mutua Madrileña, liderada por Mirenchu Villa, es el área responsable de impulsar la expansión internacional y dicho negocio, así como de la gestión de la alianza con SegurCaixaAdeslas, principal filial aseguradora del Grupo en España.

Crecimiento del negocio en Chile

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 2019 que superaron los 750 millones de euros.

Esto supone un crecimiento de más del 10% respecto al año anterior. Asimismo, se obtuvo 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 confirman 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, una de las entidades financieras líderes del país. Todo ello se complementa con una fuerte presencia en el canal tradicional de corredores y agentes, retail y canal directo.

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, donde tres de los siete miembros del Consejo son directivos de Mutua Madrileña. En concreto, 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 también varios directores procedentes de Mutua Madrileña forman parte del Comité de Dirección de Bci Seguros.

Empresas Juan Yarur mantiene un 60% de participación en Bci Seguros, de modo que Mutua cuenta al mismo tiempo con un socio local de referencia de primer nivel en un mercado tan atractivo como el chileno.

Entrada en el mercado asegurador en Colombia

Mediante la toma de participación del 45% del capital de la aseguradora colombiana Seguros del Estado, Mutua Madrileña ha reforzado su apuesta estratégica por la internacionalización, abriendo nuevas vías para el crecimiento y diversificación de su negocio. La operación incluye también la opción de que Mutua amplíe a futuro su participación en Seguros del Estado, pasando a ser de control.

La operación fue aprobada por los consejos de administración de ambas entidades aseguradoras en el último trimestre de 2019, y se materializará una vez obtenidas las autorizaciones de los organismos competentes y antes reguladores.

Seguros del Estado en cifras

11% CUOTA DE MERCADO	3,5 MILL. DE ASEGURADOS	1.550 EMPLEADOS
2.100 CORREDORES	37 SUCURSALES	+5.000 PUNTOS DE VENTA

Seguros del Estado, empresa fundada en 1956, actualmente se sitúa en la segunda posición del ranking de seguros generales de Colombia, con una cuota de mercado del 11% y un volumen de primas de más de 350 millones de euros. La compañía, presente en los ramos de Autos, Salud, Caución y Vida, entre otros, es líder en Caución y en SOAT, el seguro obligatorio que tienen que contratar todos los vehículos que circulan por Colombia.

Evolución de los negocios

EL NÚMERO DE ASEGURADOS QUE CONFÍAN EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA SIGUIÓ CRECIENDO EN 2019 HASTA ALCANZAR LOS 13,5 MILLONES DE CLIENTES AL CIERRE DEL EJERCICIO, UN 3,5% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR.

Líderes en el sector

1º**SEGUROS NO VIDA****1º****SEGUROS SALUD****3º****TOTAL NO VIDA Y VIDA**

*Según ranking ICEA 2019



Principales cifras del Grupo en 2019

5.466,9 M€

VOLUMEN DE PRIMAS CONSOLIDADAS

+3,3%

2.689,6 M€
SALUD

1.562,5 M€
AUTO

607,7 M€
MULTIRRIESGO

420,9 M€
RESTO
NO VIDA

186,3 M€
VIDA

13.465.557

NÚMERO DE ASEGURADOS

+3,5%

6.399.258
SALUD Y DECESOS

3.233.802
PÓLIZAS AUTO

2.007.060
PÓLIZAS MULTIRRIESGO

1.717.476
PÓLIZAS RESTO NO VIDA

107.961
ASEGURADOS
DE VIDA

CUOTA DE MERCADO
(Fuente ICEA)

14,4%
NO VIDA
1º DEL SECTOR

30,1%
SALUD
1º DEL SECTOR

13,8%
AUTO
2º DEL SECTOR

8,5%
VIDA Y NO VIDA
3º DEL SECTOR

7.843 M€
PATRIMONIO GESTIONADO
POR MUTUACTIVOS

En fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro

1.476,6 M€
VALOR DE LAS INVERSIONES
INMOBILIARIAS DE MUTUA

Valor de mercado

13.183 M€
ACTIVOS
DE MUTUA

289,1 M€
BENEFICIO NETO
CONSOLIDADO

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2019 como la compañía de seguros generales líder por segundo año consecutivo.

La aseguradora concluyó el ejercicio con un volumen de primas en No Vida de 5.281 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 4,2% respecto al año anterior, por encima del incremento medio del mercado en este segmento, que fue del 3,39%. El grupo cuenta ya con una cuota de mercado en No Vida del 14,38% y un volumen total de asegurados que supera los 13,5 millones.

El Grupo Mutua continúa así con su crecimiento rentable y sostenido, por encima del mercado y con crecimientos positivos en sus ramos principales de actividad. En Salud, donde estamos presentes a través de SegurCaixa Adeslas, Grupo Mutua cerró el pasado ejercicio como líder, con unos ingresos por primas de 2.690 millones de euros, un 6,7% más que el ejercicio anterior, frente al crecimiento del 4,77% del mercado en este ramo. La cartera de clientes se elevó hasta los 5.647.773 asegurados al cierre de 2019, un 3,9% superior a la del año anterior.

En el negocio de Autos, el número de pólizas mejoró un 5,8% hasta situarse en 3.233.802 pólizas al cierre del año. El grupo concluyó 2019 con un volumen de primas de 1.562 millones de euros en este segmento, un 5% más que el año anterior, siendo el mayor crecimiento en primas de los diez primeros grupos del ranking y también claramente superior al del

mercado, que creció un 1,52% de media en este ramo. Respecto al ramo de Multirriesgo, los ingresos por primas consolidadas alcanzaron 608 millones de euros, un 8,1% superior a la cifra de 2018. El número de pólizas, por su parte, se incrementó un 5%, hasta alcanzar las 2.007.060.

En el negocio de Vida, en 2019 el ramo mantuvo la tendencia de crecimiento de los últimos años, con un incremento de las provisiones matemáticas de un 3,8% respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar los 1.227,9 millones de euros. Las primas devengadas alcanzaron los 186 millones de euros.

Mutuactivos, la gestora de activos del Grupo Mutua Madrileña fue, por su parte, la entidad independiente de grupos financieros que mayores aportaciones netas logró en 2019. Al cierre de ejercicio gestionaba ya más de 7.843 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro, un 19,7% más que en 2018.

El beneficio consolidado después de impuestos del Grupo Mutua Madrileña se situó en 289,1 millones de euros en 2019, lo que supone un avance del 8,3% 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 por el grupo asegurador.

Auto

LA CARTERA DE PÓLIZAS DE AUTO DEL GRUPO MUTUA SE ELEVÓ A 3.233.800 PÓLIZAS EN 2019, UN 5,8% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR

En 2019, y tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas. En este caso, más de un millón de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi la mitad de los asegurados de Auto (particular directo). Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

Un año más, el número de pólizas contratadas a través de la web siguió creciendo. Más de 150.830 clientes suscribieron sus nuevas pólizas de Auto a través de canales digitales, un 14,6% más que en 2018.

Asimismo, en 2019 seguimos incorporando nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad, lo que contribuyó a seguir mejorando la calidad de la nueva producción de pólizas y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

Todo ello, unido a nuestras políticas de gestión de clientes, nos permitió mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza. 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 2019, a pesar de la fuerte presión competitiva.



Más de 3,2 millones de pólizas de Auto

91% tasa de fidelidad Auto (particular directo)

Sigue creciendo la actividad

Unido al crecimiento de clientes, en 2019 siguió aumentando el volumen de prestaciones ofrecidas a los mutualistas. Ejemplo de ello son los siguientes datos:

- **1.424.100 siniestros gestionados.** El 14% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 27,9% más que en 2018.
- **88% de siniestros resueltos a través de convenios sectoriales en 2019.** Un porcentaje muy destacado, en especial si se tiene en cuenta que los casos gestionados por esta vía crecieron un 7% en 2019.
- **72.954 expedientes de daños personales gestionados** y más de 18.000 pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación facilitados a los asegurados 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.
- **28.800 expedientes de defensa jurídica gestionados,** servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- **160 nuevos talleres incorporados a nuestra red de talleres concertados.** El aumento se produjo principalmente fuera de la Comunidad de Madrid con el fin de adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.

ECOMutua: un nuevo servicio para nuestros mutualistas

Mutua Madrileña ha puesto en marcha ECOMutua con la vocación de incorporar todos los servicios y productos que los mutualistas necesitan para adaptarse a los cambios que se están produciendo en el ámbito de la movilidad.

Esto incluye el lanzamiento al mercado de nuestros primeros seguros ecológicos: los seguros Auto ECO, específicamente diseñados para vehículos híbridos y eléctricos, con coberturas exclusivas.

Además, ofrecemos asesoramiento e información a clientes sobre los crecientes cambios surgidos en el ámbito de la circulación de vehículos. Por ejemplo, notificaciones sobre restricciones en materia de circulación, cómo les pueden afectar los nuevos límites de velocidad, así como otros temas de interés. Más información en www.mutua.es/ecomutua.



Nuevo servicio de verificación digital

Pensando en nuestros mutualistas, Mutua ha puesto en marcha el servicio de verificación digital, un sistema que permite comprobar tan solo enviando unas fotografías el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro.

Esta nueva prestación permite a los especialistas de Mutua ponerse en contacto con el cliente y realizar una inspección más ágil del coche. En unos minutos, el seguro puede estar dado de alta, lo que mejora la satisfacción de los asegurados.

En 2019 se realizaron cerca de 59.000 servicios de verificación digital.



ETIQUETA 0 ETIQUETA ECO ETIQUETA C ETIQUETA B SIN ETIQUETA

Autoclub

MÁS DE 850.000 MUTUALISTAS SE BENEFICIARON DE LOS DESCUENTOS Y CONDICIONES EXCLUSIVAS EN SERVICIOS QUE LES OFRECEMOS A TRAVÉS DE AUTOCLUB

El volumen de expedientes gestionados en 2019 superó los 2,19 millones, 19.000 más que el año anterior, lo que pone de manifiesto la buena acogida por parte de nuestros mutualistas de los servicios de Autoclub.

- **Asistencia en carretera:** se tramitaron 20.000 expedientes más que el año anterior, hasta alcanzar los 940.000, siendo un año más el servicio más utilizado por nuestros clientes. El 9,13% de las solicitudes gestionadas se tramitaron a través de la app de Mutua. La mayor automatización de procesos y la correcta asignación de medios, permitió seguir reduciendo el tiempo de gestión del expediente y ajustar el tiempo de llegada de la asistencia, que en 2019 se situó en cerca de 30 minutos de media.
- **Asesoramiento jurídico:** se gestionaron más de 177.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos. El 21,6 % de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Asimismo, se tramitaron 48.000 expedientes relacionados con diversas consultas del ámbito personal y familiar, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Coche de sustitución y alquiler de vehículos:** Autoclub gestionó 26.100 servicios de coche de sustitución en 2019, un 4% 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 2019 se gestionaron a través de este servicio 35.200 reservas.
- **Programa de descuentos para mutualistas:** más de 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 4,5 puntos sobre 5 en 2019. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,81 puntos); la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,64 puntos, y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 4,56 puntos.

18

Más de 2,19 millones de expedientes de clientes gestionados en 2019

4,5/5 de valoración global



Multirriesgo Hogar

EL CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE MULTIRRIESGO HOGAR, QUE ASCENDIÓ HASTA 2.007.060 PÓLIZAS EN 2019, ES UNA MUESTRA MÁS DE LA CONFIANZA QUE LOS ASEGURADOS DEPOSITAN EN NUESTRO GRUPO

El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 607 millones de euros, un 8,1% superior a la cifra de 2018. El ramo de Multirriesgos Hogar, con un volumen de primas de 507 millones de euros, creció un 12% respecto al ejercicio anterior.

En 2019, Mutua implantó en su ramo de Hogar un nuevo sistema de medición de la satisfacción de los clientes que permite evaluar la satisfacción de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro de una manera más automatizada, permitiendo una mayor capacidad de actuación ante una posible insatisfacción del cliente. El nivel global de satisfacción se situó en 4,2 sobre un total de 5 puntos.

Durante el ejercicio seguimos apostando por el desarrollo de mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los de tramitación de siniestros.

Destacan en especial las asociadas al ámbito de la digitalización y el refuerzo de los canales de comunicación con nuestros asegurados.

En esta línea, cabe mencionar las siguientes novedades que incorporamos en 2019 para mejorar la satisfacción de nuestros asegurados:

- **Ampliación de las facilidades de pago**, dando la posibilidad a los clientes con varias pólizas de fraccionar el pago del recibo hasta en 10 meses y de unificar la fecha de emisión del conjunto de pólizas.
- **Nuevo servicio de alertas atmosféricas**, con el objetivo de contribuir a prevenir siniestros y daños en las viviendas de nuestros asegurados.
- **Incorporación de nuevas funcionalidades en el área privada de la web**, dirigidas a ampliar las posibilidades de autogestión de la póliza por parte del cliente.
- **Introducción de nuevas variables** para el cálculo de las tarifas que permitan el mayor ajuste entre primas y riesgos.
- **Aplicación de la robotización** a determinados procesos en los que no existe un contacto directo con el cliente y potenciación de la interconexión digital entre todos los intervinientes en la gestión de siniestros para reforzar la agilidad y la calidad de los servicios.
- **Impulso del programa de internalización** de la gestión de siniestros, ampliando los aspectos que Mutua gestiona ya directamente con el cliente.

19



El nivel global de satisfacción se situó en 4,2 sobre 5

Más de 2 millones de asegurados confían en nuestros seguros de hogar

Vida

EN UN CONTEXTO DE MERCADO DE BAJOS TIPOS DE INTERÉS, MUTUA MADRILEÑA SIGUIÓ CRECIENDO POR ENCIMA DE LA MEDIA DEL SECTOR

Mutua Madrileña mantuvo en 2019 la tendencia de crecimiento de los últimos ejercicios, desmarcándose una vez más de la evolución del sector. El número de asegurados de Vida creció un 10,2% en el año, hasta situarse en cerca de 108.000 asegurados a cierre de 2019. Este crecimiento es muy superior al del sector que ha cerrado el ejercicio ligeramente en positivo con un avance del 1,66%.

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 1.227,9 millones de euros en 2019, un 3,8% más que en 2018.

La base de este crecimiento está en el fuerte impulso de la comercialización de los productos de Vida Riesgo, en el esfuerzo comercial realizado durante el año en los productos de ahorro en un contexto de mercado de muy bajos tipos de interés y en la alta fidelidad de nuestros asegurados.

Seguros de Vida para distintos perfiles

20

- La compañía continuó impulsando la comercialización de su 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.

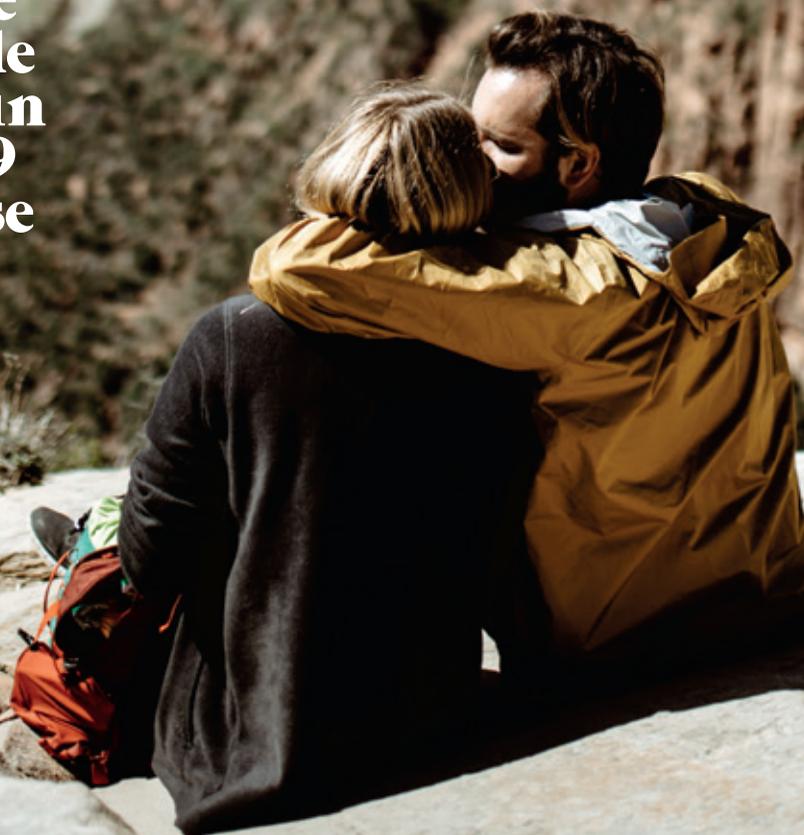
- Impulso a la comercialización de los productos Seguro Vida Familia y Seguro Vida Familia Plus, con especial énfasis en la oferta de estos productos a nuestros mutualistas. Este tipo de seguros permite asegurar la tranquilidad de la familia, fraccionar los pagos y descuentos de hasta un 30% por la participación en beneficios.

Rendimientos positivos para los mutualistas

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 11,9 millones de euros en 2019. De esta cantidad, un total de 5,8 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 2,59% en estos productos.

El número de asegurados de Vida creció un 10,2% en 2019 hasta situarse en 108.000



Salud

ADESLAS, COMPAÑÍA INTEGRADA EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y PARTICIPADA POR CAIXABANK, CONSOLIDÓ SU LIDERAZGO EN EL SECTOR GRACIAS A SU ORIENTACIÓN AL CLIENTE, SU EFICIENCIA OPERATIVA Y LOS SERVICIOS INNOVADORES QUE OFRECE

El número de asegurados de salud aumentó un 3,9% en 2019, hasta alcanzar los 5.467.770 clientes. El volumen de primas devengadas consolidadas, por su parte, se situó en 2.689.577 millones de euros, un 6,7% más respecto a 2018. Ello supone mantener un año más su crecimiento rentable y sostenido, por encima del mercado, reforzando su liderazgo en el sector de los seguros de salud, segmento en el que cuenta con una cuota de mercado del 30,13%.

Condiciones especiales para mutualistas

Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas la gama específica de seguros de salud Adeslas MM, con ventajas exclusivas para ellos. Una de sus particularidades 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 2019, 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 con Mutua Madrileña.

Durante el año se incorporaron nuevas ventajas y servicios a la gama de seguros de Adeslas. Entre ellos:

- **Nuevos tratamientos** como cirugía de parkinson y epilepsia, resonancias magnéticas multiparamétrica de próstata, tratamiento de varices con técnicas novedosas de microespuma, láser o CHIVA, así como aplicación de láser de litiasis renal, entre otras.
- **Gestiones online:** Adeslas continuó en 2019 mejorando y ampliando sus servicios *online* para permitir que los mutualistas puedan hacer todos sus trámites o consultar la información que necesiten sobre su seguro de salud en cualquier momento.

Entre ellas destaca, por ejemplo, el área privada de la web, desde donde se pueden hacer todas las gestiones relacionadas con el seguro de salud, como autorizaciones, reembolsos de gastos, orientación médica, etc.

Además, se mejoró el proceso de autorizaciones *online*, disponible ya con una sola foto a través de adeslas.es/autorizaciones, así como el de citas *online*.

En esa misma línea, se potenció la tramitación de autorizaciones por parte de los propios facultativos, mejorando la experiencia del cliente y la calidad del proceso, que se ha situado como uno de los mejor valorados por los pacientes.



Al contratar una póliza de salud, los mutualistas reciben una devolución en efectivo del 20%-25% de su seguro de Auto

SegurCaixa Adeslas

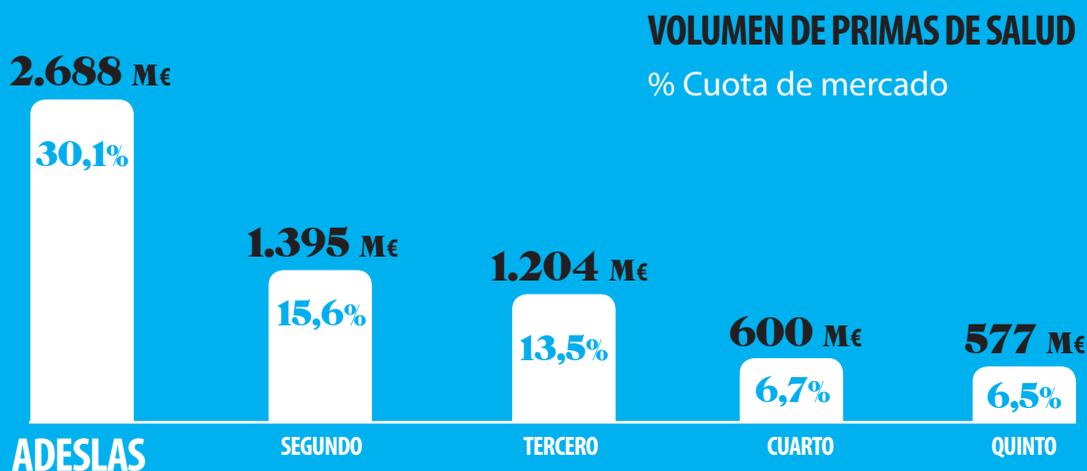
LA ASEGURADORA INTEGRADA EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y PARTICIPADA POR CAIXABANK REFORZÓ SU LIDERAZGO EN EL RAMO DE SALUD EN 2019. CON UNA CUOTA DE MERCADO DEL 30,1%, ADESLAS ES LA COMPAÑÍA Nº 1 EN DICHO SECTOR.

**Más de
5,6 millones
de personas
confían en
nuestros
seguros de
salud**

22



La compañía de asistencia sanitaria que más crece



SegurCaixa Adeslas cerró 2019 con unos ingresos por primas de 3.863 millones de euros, lo que supone un avance del 4,2% respecto del año anterior y un crecimiento superior al registrado por el mercado No Vida, que fue del 3,4%. Adeslas, la marca de salud de la compañía, registró unos ingresos por primas de 2.688 millones de euros en 2019, un 6,5% más que el año anterior, reforzando así su liderazgo en el sector, donde ya cuenta con una cuota de mercado del 30,1%. La compañía fue la que consiguió un mayor crecimiento entre las cinco primeras aseguradoras de asistencia sanitaria.

En conjunto, el número de pólizas/asegurados aumentó un 2% en el año hasta alcanzar los 10,2 millones, impulsados por la buena evolución de los ramos de Salud, Auto y Multirriesgo.

Evolución por ramos

En 2019, SegurCaixa Adeslas mantuvo su apuesta multicanal y multirramo. De forma agregada, los ramos distintos al de Salud alcanzaron 1.175 millones de euros en primas, que suponen el 30% de los ingresos del último ejercicio.

Las primas del ramo de Multirriesgo ascendieron a 524 millones de euros, un 6,7% más que el año anterior. Esto situó la cuota de mercado de la compañía en este ramo en un 7%. En Hogar, SegurCaixa Adeslas obtuvo unos ingresos por primas de 429 millones de euros, un 11,3% más que en 2018 y reforzando su segunda posición en el mercado, donde alcanzó una cuota del 9,5%.

Las primas de Auto, por su parte, se situaron en 237 millones de euros al cierre del ejercicio. Mientras el mercado creció un 1,5%, SegurCaixa Adeslas incrementó sus ingresos por primas un 9,8% en este ramo. El año pasado, la compañía gestionó alrededor de 227.000 siniestros de auto y más de 117.000 asistencias en viaje.

En Accidentes, donde SegurCaixa Adeslas es líder del mercado con una cuota del 12,4%, la cifra de ingresos por primas se situó en 142 millones de euros. La compañía obtuvo unos ingresos por primas de seguro de Decesos de 124 millones de euros, que fijan su posición en el quinto puesto del ranking del sector con una cuota del 5,1% del mercado.

Crecimiento rentable

El beneficio neto consolidado alcanzó los 386,6 millones de euros, un 10,5% más que el año anterior. Esta positiva evolución vino acompañada de una mejora en el ratio de solvencia, que se situó en el 155%, mejorando en 10,3 puntos porcentuales sobre el año anterior. Estos resultados confirman la solidez de la compañía y su capacidad para seguir creciendo de forma sostenida por encima del mercado.



Líder en el cuidado de la salud

5,6
MILLONES
DE ASEGURADOS

1.240
CENTROS MÉDICOS
CONCERTADOS Y
PROPIOS

27,3
MILLONES
DE CONSULTAS
ATENIDAS

11,2
MILLONES
DE PRUEBAS
DIAGNOSTICADAS

43.000
PROFESIONALES

400.500
INGRESOS HOSPITALARIOS

Mutuactivos

2019 FUE UN AÑO EXCELENTE, TANTO EN LA EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO COMO EN RENTABILIDADES OBTENIDAS. MUTUACTIVOS FUE LA TERCERA GESTORA QUE MÁS APORTACIONES NETAS REGISTRÓ EN 2019, CONSOLIDÁNDOSE COMO LA PRIMERA ENTIDAD INDEPENDIENTE DE GRUPOS BANCARIOS POR PATRIMONIO GESTIONADO DE ESPAÑA

En paralelo al crecimiento orgánico en los negocios de gestión de activos y asesoramiento patrimonial, en 2019 se materializó la adquisición del 20% de la gestora Cygnus Asset Management, especializada en estrategias de inversión

alternativa. Esta adquisición complementa las realizadas a finales de 2018; en concreto el 50,01% de Alantra Wealth Management y el 29,2% de EDM, entidad en la que se alcanzó el 53,09% al cierre del ejercicio 2019.



Fondos de inversión

PATRIMONIO GESTIONADO

RENDA FIJA	RENDA VARIABLE	RENDA MIXTA
4.036 M€	674 M€	1.423 M€

TOTAL: 6.133 M€



Planes de pensiones

PATRIMONIO GESTIONADO

SISTEMA INDIVIDUAL	SISTEMA DE EMPLEO
139 M€	179 M€

TOTAL: 318 M€



Fondos de inversión

Mutuactivos cerró el ejercicio con muy buenos resultados en un entorno benigno de mercados, pese a las incertidumbres económicas, políticas y sociales existentes (tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, Brexit, etc.).

El volumen total gestionado en fondos de inversión alcanzó los 6.133 millones de euros en 2019, con un aumento del 19,7% respecto al ejercicio 2018. En concreto, el patrimonio gestionado de terceros alcanzó los 2.582 millones de euros, lo que supone un incremento del 21,5% respecto al año anterior.

RENTABILIDADES SOBRESALIENTES

Mutuactivos volvió a destacar por su gestión eficiente y de calidad, obteniendo sólidas rentabilidades tanto en renta fija como en renta variable. Cabe destacar la evolución conseguida por fondos como el Mutuafondo Tecnológico FI, con una revalorización superior al 30%, Mutuafondo Bolsas Emergentes FI y Mutuafondo Bolsa Large Caps, ambos lograron rentabilidades superiores al 20%, mientras que Mutuafondo España FI finalizó el año con una revalorización cercana al 11%.

En el segmento de la renta fija, sobresalió el comportamiento, entre otros, de Mutuafondo Bonos Subordinados III FI, que concluyó el ejercicio con una rentabilidad superior al 14%, Mutuafondo High Yield FI A (8,8%), Mutuafondo Renta Fija Emergente FI A (9%) y Mutuafondo Dólar FI A con una ganancia del 4,46%.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A lo largo de 2019, Mutuactivos amplió su abanico de productos con el lanzamiento de nuevos fondos:

- **Mutuafondo Mixto Dólar, FI:** un fondo que invierte más del 70% de su patrimonio en activos de renta fija pública y/o privada, emitidos en dólares USA.

El resto del patrimonio está invertido en renta variable de cualquier capitalización y sector, denominada en dólares USA.

- **Mutuafondo Compromiso Social FI** Se trata del primer fondo de inversión solidario del sector.

Este producto es pionero en España por su carácter en materia de innovación social y financiera: tiene como única finalidad colaborar con proyectos solidarios impulsados por entidades sociales sin ánimo de lucro.

Las entidades seleccionadas reciben, vía donación de los partícipes del fondo, el 100% de las participaciones suscritas, incluida la revalorización obtenida. Mutuactivos lo gestiona sin obtener ganancia alguna.

El vehículo no cobra comisión de gestión ni de depositaría. Fundación Unoentrecienmil y Unicef han sido las dos primeras entidades elegidas como beneficiarias de las aportaciones captadas con el fondo.



Mutuactivos fue la gestora de fondos independiente de grupos bancarios que más captó en 2019

Mutuactivos Pensiones

La gestora de pensiones concluyó el año con un volumen de patrimonio gestionado de 318 millones de euros, un 9,5% más que el ejercicio anterior. El patrimonio gestionado en planes de pensiones de empleo se situó en los 179 millones de euros, un 6,1% más que el año anterior, mientras que el volumen en planes de pensiones del sistema individual alcanzó en el año 139 millones de euros, con un ascenso del 14,1%. El número de partícipes, por su parte, alcanzó los 9.831 en 2019, un 2,2% más que en el ejercicio anterior.

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, concluyó el ejercicio con un crecimiento en activos comercializados para terceros del 14,6%, hasta los 3.477 millones de euros.

El servicio de carteras gestionadas Mutuactivos Aporta y el *unit linked* Plan RentHabilidad obtuvieron un buen comportamiento en 2019, con unas captaciones netas por valor de 114,6 millones de euros y 31,7 millones de euros respectivamente.

Un grupo cada vez más diversificado

Grupo Mutua está inmerso en una estrategia de crecimiento inorgánico orientada a reforzar la diversificación de productos y servicios.

A cierre de 2019 contaba con participaciones en gestoras de primer nivel que complementan nuestro negocio de gestión de activos.

50,01%
ALANTRA
WEALTH
MANAGEMENT

20%
CYGNUS
ASSET
MANAGEMENT

53,09%
EDM

Mutua inmobiliaria

EL PATRIMONIO INMOBILIARIO DE MUTUA MADRILEÑA ESTABA FORMADO POR 22 INMUEBLES CON UNA SUPERFICIE TOTAL DE 205.000 M² A CIERRE DE 2019. DE ELLOS, 173.000 M² ESTABAN DESTINADOS AL ALQUILER

- El **índice de ocupación** de nuestros edificios destinados al alquiler, incluyendo Torre de Cristal, se situó en el 92% en 2019. Si nos centramos en la zona del Centro de Distrito de Negocio, alcanzamos una ocupación del 100%.
- El **valor del patrimonio inmobiliario** de Mutua Madrileña (edificios que la compañía mantiene en propiedad) ascendía a 1.476,6 millones de euros a cierre de 2019, según la tasación oficial presentada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esto supone unas plusvalías latentes de 581,6 millones de euros, lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.
- Las **rentas medias** de nuestros edificios Prime se situaron, en conjunto, en torno a 32,2 euros m²/mes a cierre de 2019, un año más por encima de la media del sector.
- En 2019 se gestionaron con éxito **nuevos contratos** y operaciones de renovación por un total de 23.495 m², situándose de nuevo entre las rentas más altas del mercado (39 euros m²/mes).
- Entre los hitos del año destaca el lanzamiento del proyecto de renovación de Torres Colón para convertirlo en un referente en diseño y eficiencia energética dentro del mercado inmobiliario de Madrid.

26

Mutua Madrileña cuenta con 22 inmuebles en propiedad

El índice de
ocupación
en la zona de
distrito de
negocios
fue del 100%
en 2019





Torres Colón será el edificio de oficinas más eficiente y sostenible de Madrid

En 2019 Mutua presentó el proyecto de renovación para sus Torres Colón. El objetivo es convertir este edificio de oficinas en el más avanzado, eficiente y sostenible de Madrid y en un nuevo icono arquitectónico para la ciudad.

El proyecto respeta íntegramente la estructura interna, reforzando y realizando sus características de edificio suspendido, aportándole un diseño más moderno y acorde a los nuevos tiempos.

Tras la reforma, el edificio consumirá un 60% menos de energía que un inmueble de similares

características. Toda será de origen renovable y casi un 10% autogenerada en el inmueble, convirtiéndose en la primera torre de oficinas de España considerada Edificio de Consumo Casi Nulo (ECCN). La reforma, la mayor rehabilitación acometida en el mercado de oficinas de Madrid, está previsto que genere más de 200 empleos directos y 400 indirectos entre pequeñas y medianas empresas proveedoras.

Torres Colón, con 117 metros de altura, es uno de los edificios más altos de la capital y pertenece a Mutua Madrileña desde 1995.



Tras la reforma, será la primera torre de oficinas de España considerada Edificio de Consumo Casi Nulo (ECCN)

02

Gobierno Corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO 30



MADRILEÑA

de Seguros

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Viernes
08:00 a 18:00 h
Sábados
09:00 a 13:00 h
Atención de urgencias en cualquier momento

2.1

Gobierno Corporativo

La gestión ética y responsable forma parte de nuestra esencia como compañía



2.1.1 Sistemas y órganos de gobierno

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DESCANSA, FUNDAMENTALMENTE, EN LA DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES ENTRE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMISIONES

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.

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.

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.



Órganos de gobierno corporativo

Consejo de Administración

- COMISIÓN EJECUTIVA
- COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES
- COMISIÓN DE AUDITORIA Y CUMPLIMIENTO
- COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Junta general de mutualistas

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.

En ese sentido, 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.

Al margen de lo anterior, 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 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 el apartado de Gobierno Corporativo de nuestra web, también pueden consultarse los *curriculum vitae* de todos los miembros del Consejo de Administración.

Consejo de Administración



32

De izquierda a derecha (de pie)

D. EMILIO ONTIVEROS BAEZA

DÑA. COLOMA ARMERO MONTES

D. JAIME LAMO DE ESPINOSA M. DE CHAMPOURCIN

De izquierda a derecha (sentados)

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 (sentados)

D. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO. PRESIDENTE

D. CARLOS CUTILLAS CORDÓN

D. LUIS RODRÍGUEZ DURÓN

De izquierda a derecha (de pie)

D. RAFAEL RUBIO RUBIO

D. JOSÉ PERIEL MARTÍN

D. JOSÉ LUIS MARÍN LÓPEZ-OTERO

Equipo Directivo



Javier Mira

DIRECTOR GENERAL

34



Rafael Arnedo

SUBDIRECTOR GENERAL DE MEDIOS



Tristán Pasqual del Pobil

SUBDIRECTOR GENERAL DEL 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



Luis Bermúdez

SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Mirenchu 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



Ana Faba

SUBDIRECTORA GENERAL DE CLIENTES Y
DIGITAL

35



Virginia del Moral

DIRECTORA DE AUDITORÍA INTERNA



Lorenzo Cooklin

DIRECTOR DE COMUNICACIÓN, IDENTIDAD
CORPORATIVA Y RSC



Eva Mª González

DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA

2.1.2 Transparencia y buen gobierno corporativo

MUTUA CUENTA CON UN AMPLIO CONJUNTO DE MEDIDAS EN MATERIA DE 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.

Alguna de estas medidas son las siguientes:

- Publicación anual de la remuneración de 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

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.

- 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 para la Adaptación de las Entidades Aseguradoras a la Normativa Europea de Distribución de Seguros.
- Guía de Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en Materia de Discapacidad.

(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.

- 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 Multirriesgos.
- 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.
- Guía para el Tratamiento de Datos Personales.



Seguimos las mejores prácticas en materia de transparencia y gobierno corporativo

2.1.3 Sistemas de prevención y control interno

MUTUA MADRILEÑA FUE LA PRIMERA ASEGURADORA EN ESPAÑA EN OBTENER EL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES CONCEDIDO POR AENOR, POR SU SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES, EL CUAL FUE CERTIFICADO POR DICHA ENTIDAD INDEPENDIENTE EN 2015 (IURISCERT)

Nuestro sistema sigue, asimismo, la norma UNE 19601. En 2017 se obtuvo la indicada certificación tras realizarse la correspondiente auditoría del sistema por parte de la entidad certificadora. En 2019 se ha realizado la primera auditoría de seguimiento al sistema, tal y como contempla la norma, superando con éxito un año más el proceso de supervisión que confirma la solidez de nuestro modelo.

El objetivo del Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Mutua Madrileña es prevenir situaciones que puedan desembocar en responsabilidades legales o afectar al estado financiero, patrimonial y reputacional de la compañía.

El modelo se sustenta, entre otros elementos, 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.

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.
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

El canal de denuncias de la entidad está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio, para garantizar la independencia en su gestión. Todos los empleados y proveedores de Mutua tienen acceso a él.



Mutua premiada por su modelo de Compliance

En 2019, Mutua recibió el premio a la compañía no lbex con mejores prácticas en materia de *compliance*, concedido por el diario *Expansión*.

Estos galardones reconocen a las firmas con los proyectos más destacados del año por su contribución a la cultura del cumplimiento.

Mutua fue una de las cinco compañías galardonadas por su Sistema de Prevención de Riesgos Penales, ante las más de 100 candidaturas presentadas. El sistema de prevención de Riesgos Penales de Mutua está certificado por AENOR desde 2015 (IURISCERT).



03

Gestión Responsable

EL MODELO DE RSC 40





3.1

El modelo de RSC

En 2019 fuimos reconocidos como una de las 13 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, según el ranking Merco

40



3.1.1 Nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

EN MUTUA MADRILEÑA LA GESTIÓN RESPONSABLE Y LA SOSTENIBILIDAD ESTÁN INTEGRADAS DE FORMA TRANSVERSAL EN NUESTRA ESTRATEGIA EMPRESARIAL Y MARCAN TODA NUESTRA ACTIVIDAD, TANTO EN LO QUE TIENE QUE VER CON EL NEGOCIO, COMO EN NUESTRA RELACIÓN E IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD EN LA QUE OPERAMOS. NUESTRO OBJETIVO ES MANTENER UN DESARROLLO RENTABLE Y SOSTENIBLE, GENERANDO UN IMPACTO SOCIAL POSITIVO.

Para ello, nuestra Responsabilidad Social Corporativa (RSC) integra las necesidades de todos nuestros grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, reguladores, tercer sector...) e implica activamente en su desarrollo a todas las áreas y a todos los empleados de la compañía, contando con el equipo directivo como principal impulsor.

Nuestra labor en materia de RSC se asienta en nuestros principios de actuación: gestión ética y responsable, desarrollo del talento, creación de valor para todos nuestros grupos de interés, excelencia en los procesos, estructura financiera saneada, diversificación, crecimiento rentable y sostenible e innovación. Además, contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, pues estamos convencidos de que el sector privado también debe implicarse en la resolución de los retos globales.

ENFOQUE INTEGRAL

Nuestro gobierno corporativo está marcado por la ética y la transparencia y nos regimos por los más estrictos principios, mantenemos una firme política de control de riesgos. Así, 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.

En cuanto a nuestros empleados, en 2019 fuimos reconocidos como una de las 13 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 teniendo muy presentes también las necesidades de sostenibilidad y protección del entorno. Un ejemplo de ello son nuestros seguros ECOMutua, para vehículos híbridos y eléctricos.

También, nos esforzamos por compartir y trasladar criterios de gestión responsable a nuestra cadena de valor, manteniendo un compromiso recíproco. Somos responsables con la actividad de nuestros proveedores y, entre otras medidas de apoyo al desarrollo de su actividad, mantenemos un compromiso de pronto pago (las facturas se abonan en un promedio de 30 días, y 48 horas en el caso de nuestros talleres concertados); pero a su vez les exigimos el cumplimiento de criterios de sostenibilidad en su gestión.

Asimismo, seguimos destacando por nuestra gestión medioambiental que, en 2019, mantuvo el certificado ISO 50001, el principal estándar de gestión energética.

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



Nuestra labor a través de la fundación 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.



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.



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.



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



Grupo Mutua Madrileña

- GESTIÓN ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- 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

- INVESTIGACIÓN EN SALUD
- ACCIÓN SOCIAL
- DIFUSIÓN CULTURAL
- SEGURIDAD VIAL



Transparencia y comunicación con nuestros grupos de interés

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



Nuestros principios de actuación

GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE

EXCELENCIA EN LOS PROCESOS

CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

INNOVACIÓN

DESARROLLO DEL TALENTO

ESTRUCTURA FINANCIERA SANEADA

CRECIMIENTO RENTABLE

DIVERSIFICACIÓN

3.1.2 Relaciones y diálogo social con nuestros grupos de interés

El crecimiento de la compañía debe responder a las necesidades reales de nuestros grupos de interés para que sea sólido y sostenible en el tiempo. De esta forma podemos ser competitivos y generar valor.

Para nosotros es fundamental identificar a nuestros grupos de interés, conocerlos y mantener un diálogo que nos permita integrar adecuadamente sus demandas en nuestro modelo de negocio.

Como primer paso, 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. Posteriormente, nos esforzamos por detectar y dar respuesta de manera eficiente a sus inquietudes a través del diálogo social mediante los diferentes canales de la compañía, poniendo especial énfasis en nuestros clientes y en nuestros empleados y colaboradores.

Para conocer sus intereses y expectativas, contamos con diferentes canales de comunicación que se detallan a continuación.

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.
- Unidades de prestaciones de servicios de los distintos ramos.
- 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*.
- 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 AGENTES DE LA SOCIEDAD CIVIL)

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

El crecimiento de la compañía responde a las necesidades de nuestros grupos de interés

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.

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 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

EN MUTUA MADRILEÑA ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LOS DESAFÍOS GLOBALES DE NUESTRA SOCIEDAD Y POR ELLO APOYAMOS LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS. CONTRIBUIMOS DE FORMA DIRECTA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) TANTO A TRAVÉS DE NUESTRA ACTIVIDAD COMO COMPAÑÍA COMO A TRAVÉS DE NUESTRO COMPROMISO SOCIAL E INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD.

A continuación detallamos los ODS con los que estamos comprometidos activamente. De entre ellos también destacamos aquellos con los que tenemos especial

implicación y hemos definido como prioritarios, de acuerdo a nuestra visión como compañía y nuestro ámbito de actividad.



PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS EN TODO EL MUNDO

Metas 1.2 / 1.4 / 1.5 - Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión por circunstancias económicas y sociales), Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña.



PONER FIN AL HAMBRE, LOGRAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA MEJORA DE LA NUTRICIÓN Y PROMOVER LA AGRICULTURA SOSTENIBLE

Metas 2.1 / 2.2 - Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, proyectos de cooperación al desarrollo...), campañas de recogida de alimentos.



GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LAS EDADES

Metas 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.6 / 3.b / 3.c - Apoyo económico a la investigación en salud por parte de la Fundación Mutua Madrileña, ayudas a proyectos de acción social de Fundación Mutua Madrileña vinculados a la salud, becas de cooperación internacional para profesionales sanitarios de la Fundación Mutua Madrileña, apoyo a la divulgación científica y la prevención en la salud de la Fundación Mutua Madrileña, programas de prevención de la siniestralidad vial entre jóvenes y adolescentes de Fundación Mutua junto a AESLEME (*Agárrate a la Vida y Te puede pasar*), programa Impulso y programa Mejora de la Fundación Mutua Madrileña, programa *Cuidate* de salud y bienestar para los empleados de Mutua, plan de prevención de riesgos laborales para los empleados de Mutua.



GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA PARA TODOS



Metas 4.2 / 4.3 / 4.4 - Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña ligados a la mejora de la educación, en España y el extranjero, de colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña, becas de formación (becas de posgrado, becas programa Demos para chicos y chicas con discapacidad intelectual, becas Valores), organización de conferencias sobre educación, programa de formación e integración laboral para mujeres víctimas de violencia de género en la compañía.



LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y LAS NIÑAS

Metas 5.1 / 5.2 / 5.5 / 5.c - Abordaje de la igualdad y la conciliación en Mutua Madrileña (Plan de Igualdad, Plan de Diversidad de Género, inexistencia de brecha salarial, Programa Liderazgo Femenino, Plan Flexible, etc., que entre otras medidas abordan la flexibilidad de horarios y ayuda a la conciliación de los empleados, así como incentivos a la incorporación de mujeres a puestos gerenciales), Programa 360º contra la violencia de género de la Fundación Mutua Madrileña (apoyo a entidades sociales, prevención, concienciación, formación, inserción laboral y apoyo a víctimas y sus hijos e hijas).



GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA Y SU GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL SANEAMIENTO PARA TODOS

Metas 6.4 / 6.5 - El Programa Azul de Mutua Madrileña cuenta con actuaciones específicas de gestión eficiente del agua, sustitución de botellas de plástico por cristal, inversión en los activos inmobiliarios para la mejora medioambiental y reducción de los consumos de agua. Financiación de programas de saneamiento y abastecimiento de agua a ONG en países en vías de desarrollo a través de la Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña.



GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, SEGURA, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS

Metas 7.2 / 7.3 - Programa EcoMutua (oferta especializada de seguros para vehículos híbridos y eléctricos y asesoría e información a mutualistas en materia de movilidad sostenible), Programa Azul de Mutua Madrileña (Sistema de Gestión Energética basada en la ISO 50001, 100% de la electricidad consumida procedente de energías limpias, etc.), programas de concienciación entre empleados, programa de *carpooling* entre empleados *Comparte Coche*, inversión en nuevos edificios para que sean considerados de consumo nulo.



PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS

Metas 8.2 / 8.3 / 8.5 / 8.6 / 8.8 - Políticas de RRHH de Mutua Madrileña (Conciliación, Igualdad, Flexibilidad, Formación y Desarrollo, etc.), creación de empleo de calidad en Mutua Madrileña, transparencia y claridad en nuestros productos, productos ajustados a las necesidades de nuestros clientes, ayudas a proyectos de acción social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos para la inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión, mujeres maltratadas y jóvenes con discapacidad intelectual), Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña.



CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN INCLUSIVA Y SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN

Metas 9.3 / 9.5 - Oferta de productos para empresas (seguros para colectivos y flotas), inversión en *start-up* (Antai Venture Builder, Kibo Ventures), desarrollo de nuevos productos y servicios de forma conjunta a través de nuestro sistema de innovación abierta.



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN Y ENTRE LOS PAÍSES

Metas 10.2 / 10.3 / 10.4 - Políticas de Diversidad e Igualdad de Mutua Madrileña, inexistencia de brecha salarial en la compañía, Ayudas a Proyectos de Acción Social de Fundación Mutua (financiación de proyectos de apoyo a personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social), Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña, becas de formación para jóvenes con discapacidad (Programa Demos).



LOGRAR QUE LAS CIUDADES Y LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS SEAN INCLUSIVOS, SEGUROS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES

Metas 11.2 / 11.4 - Implicación de Mutua Madrileña en las nuevas fórmulas de movilidad (Chipi, Movo), nuevos productos y servicios para automóviles con etiqueta 0 (EcoMutua), participación de Mutua en el Foro de Empresas por Madrid, apoyo al mantenimiento del patrimonio cultural de prestigiosas instituciones a través de la Fundación Mutua Madrileña, programas de

movilidad para empleados (*Comparte Coche*), edificios sostenibles y con consumos mínimos, planes para la reducción de emisiones dentro y fuera de la organización a través de la divulgación entre nuestros clientes.



GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

Metas 12.5 / 12.6 - Digitalización de procesos, Programa Azul de Mutua Madrileña (concienciación del consumo responsable de recursos entre empleados, reciclaje del 100% de los residuos no peligrosos generados, implicación de proveedores en la gestión medioambiental, acciones de sensibilización entre todos nuestros públicos objetivo), implicación de los proveedores en la gestión responsable (compromiso de cumplimiento de criterios de gestión ética y responsable, homologación de proveedores que incluye criterios de sostenibilidad), programa de innovación interna con premios y reconocimientos.



ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

Metas 13.2 / 13.3 / 13.b - A través del Programa Azul, Mutua Madrileña aborda la eficiencia energética en nuestros edificios de acuerdo a la ISO 50001, el consumo responsable de recursos, el reciclaje de los residuos a través de la política *residuo cero*, y la movilidad sostenible y, por tanto, la reducción de la huella ambiental. Creación de nuestro propio ecosistema de movilidad sostenible.



PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS

Metas 16.1 / 16.2 / 16.4 / 16.5 - Máxima transparencia económico-financiera y en la comunicación de las características de nuestros productos y servicios, adopción de los códigos de Buen Gobierno para las empresas cotizadas, eliminación de pensiones e indemnizaciones para los integrantes del Consejo de Administración, apoyo a ONG que trabajan en zonas de conflicto o postconflicto con refugiados. Políticas anticorrupción de prevención de riesgos penales, Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Código Ético, canal de denuncias (interno y externo), lucha contra la violencia de género y el acoso escolar, a través de Fundación Mutua Madrileña.



REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Meta 17.17 - Mutua Madrileña impulsa numerosas iniciativas en materia de desarrollo sostenible en alianza con instituciones públicas y privadas tanto desde el punto de vista empresarial, como a través de la Fundación Mutua Madrileña (administraciones públicas, asociaciones empresariales, colegios y universidades, entidades sociales, instituciones culturales, instituciones sanitarias, etc.), alianza con universidades para la mejora de la formación o para la creación de programas conjuntos, colaboración con programas sociales de gobiernos y ayuntamientos, participación en jornadas donde compartimos nuestras mejores prácticas.

(*) ODS identificados como prioritarios destacados en color.

3.1.6 Reconocimientos

EN 2019 MUTUA MADRILEÑA Y SU FUNDACIÓN RECIBIERON LOS SIGUIENTES RECONOCIMIENTOS

MUTUA MADRILEÑA

- Puesto número 13 en el último **ranking Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo**. Puesto número 15 de las **empresas con mejor reputación** en nuestro país, según Merco Empresas, y el 13 de las **empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento** en España, según Merco Talento.
- Ignacio Garralda, presidente del Grupo Mutua Madrileña, recibió el **Premio al Filántropo del Año 2019** de la revista *Forbes*.
- Premio SERES a la **Innovación y el Compromiso Social de la Empresa** por el apoyo de proyectos contra la violencia de género desde toda la compañía, incluyendo a la alta dirección a través del Programa 360º Contra la Violencia de Género.
- **Premio Empresarial Vocento** a Mutua Madrileña por sus programas de igualdad de género y el impulso de las mujeres en los puestos directivos.
- Puesto número 11 del **ranking Las 50 mejores empresas para trabajar** en España, siendo la cuarta mejor empresa en el ámbito financiero-asegurador del país, según la revista *Forbes*.
- Puesto Nº 4 en el **ranking Las mejores empresas para trabajar 2019** realizado por *Actualidad Económica*.
- Premio **Compliance 2019** otorgado por *Expansión* a Mutua Madrileña como empresa no Ibex con mejores prácticas por nuestro Sistema de Cumplimiento Normativo.
- Premio ECOFIN a Ignacio Garralda como **Mejor financiero español del año 2019**, otorgado por *El Economista*.
- Mutua Madrileña renovó en 2019, por decimotercer año consecutivo, la **Certificación EFR**, que concede la Fundación Másfamilia, con la calificación de máxima excelencia 'A+' por su gestión de la conciliación.
- Puesto número 9 entre las **Empresas con mejor reputación** según el estudio 'Advice de Éxito Empresarial', así como el puesto número 2 entre las **Empresas aseguradoras con mejor reputación**.
- Premio Cegos con E&T 2019 a las **Mejores Prácticas Categoría Atracción e Integración del Talento** por nuestro Plan Flexible, y **Distinción ROI&Sostenibilidad** por su impacto en el negocio.
- En 2019 Mutua Madrileña renovó la marca de garantía **Madrid Excelente**, el **sello de Calidad** que concede la Comunidad de Madrid.
- Reconocimiento a Mutua Madrileña como Líder en Experiencia No Vida en el estudio Bain and Company **Las Mejores Aseguradoras**.
- Premio a la **Mejor Empresa Aseguradora** otorgado por Capital Radio. Galardón a Mutua Madrileña por su excelencia en el sector asegurador.
- **Premio Empresa 2019** en los VI Premios María de Villota.

47

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

- Premio al proyecto **Escuela Mutua Madrileña** 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 Protección de Datos 2019** de la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, por las buenas prácticas en iniciativas del ámbito público y privado dirigidas a una mayor protección en internet de la privacidad de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Galardón a **Escuela Mutua Madrileña** como práctica destacada en materia de diversidad generacional e inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad, otorgado por el **Observatorio Generación y Talento**.
- Premio Actualidad Económica a las **100 Mejores ideas del año** por el proyecto **JUNTAS**, una iniciativa transversal llevada a cabo por las áreas de RSC, Recursos Humanos y Fundación Mutua Madrileña, junto a Fundación Integra.
- Concesión del sello **Talento Joven** de INJUVE a los proyectos de la Fundación Mutua concurso nacional **Nos duele a todos** y **Premios al Voluntariado Universitario**.



3.1.7 Nuestra RSC durante 2019 en cifras



12,9

AÑOS DE ANTIGÜEDAD MEDIA EN LAS PÓLIZAS DE AUTO.



27,8%

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



52%

DE LA PLANTILLA DE MUTUA MADRILEÑA SON MUJERES.



91,6%

DE EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA CUENTAN CON UN CONTRATO INDEFINIDO.



93%

DE NUESTROS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS SON LOCALES.



100%

DE NUESTROS TALLERES SON NEGOCIOS LOCALES.



94%

DE NUESTROS TALLERES COLABORADORES SON PYMES Y AUTÓNOMOS.



14.711

TALLERES COLABORADORES.



45%

MENOS CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL EN NUESTRA SEDE CORPORATIVA DESDE 2014.



74 ONG

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



17,1%

DE LOS EMPLEADOS DE MUTUA MADRILEÑA PARTICIPARON EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO EN 2019.



49.000

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



100%

DE NUESTRA ENERGÍA ELÉCTRICA CON GARANTÍA DE ORIGEN RENOVABLE.



5,7%

MENOS DE CONSUMO DE AGUA EN NUESTRA SEDE CORPORATIVA.



210.000

MUTUALISTAS PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES CULTURALES.



3.400

MUTUALISTAS ASISTIERON A NUESTROS DISTINTOS CICLOS DE CONFERENCIAS.



32

CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA EN MADRID.



2 Mill.

DE EUROS DESTINADOS ANUALMENTE AL APOYO DE LA INVESTIGACIÓN MÉDICA EN ESPAÑA.



6.000

JÓVENES PARTICIPARON EN 2019 EN LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL AGÁRRATE A LA VIDA.



1.335

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA FINANCIADOS DESDE 2003.



9.700

NIÑOS Y JÓVENES DE 152 COLEGIOS PARTICIPARON EN SESIONES DE PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR.



145

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



500.000

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

04

Dimensión Social

MUTUA Y SUS CLIENTES 52

MUTUA Y SUS EMPLEADOS 64

MUTUA Y LA SOCIEDAD 78

MUTUA Y SUS PROVEEDORES 114





Mutua y sus clientes

LA APUESTA POR LA DIVERSIFICACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN SE HA CONVERTIDO EN UN EJE CLAVE DEL DESARROLLO DE MUTUA. EL OBJETIVO ES OFRECER NUEVOS SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES Y MEJORAR DE FORMA CONTINUA NUESTRAS PRESTACIONES Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ADAPTARNOS A SUS NECESIDADES.

Mutua amplió las facilidades de pago a sus mutualistas en 2019. Más de 909.000 clientes se acogieron al pago en 3 meses sin intereses



Con el objetivo de reforzar la satisfacción de nuestros clientes, en 2019 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 909.000 mutualistas de los ramos de Auto y de Hogar se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2019, un 8% más de pólizas que el año anterior.

Además de lo anterior, con el objetivo de facilitar las condiciones de pago a nuestros mutualistas y adaptarnos a sus necesidades, como novedad de 2019, la compañía puso en marcha una medida que permite a los mutualistas con una póliza Todo Riesgo o Terceros Plus y que contraten otra póliza de cualquier otro ramo de la compañía, fraccionar el pago de la prima en 10 veces. Para 2020 está previsto que esta facilidad se amplíe dentro del conjunto de mutualistas.

Entre las novedades de 2019 destaca también el nuevo servicio de vehículo de sustitución que se ha puesto a disposición de nuestros asegurados de Auto con al menos una póliza de Terceros Ampliado a un precio muy competitivo. El objetivo es ofrecer una solución de movilidad ante posibles eventualidades.

En 2019 nuestros equipos de atención telefónica atendieron más de 7,5 millones de llamadas, con un incremento del 6,3% respecto del año anterior, que se basa en el notable crecimiento que ha experimentado nuestra cartera de clientes. Los niveles de calidad en la gestión de estas llamadas continuaron siendo muy elevados. El 70,5% de ellas se atendieron en menos de 60 segundos, con un nivel de satisfacción de 4,5 sobre 5.

Para mejorar la experiencia de cliente en la atención telefónica, en 2019 se pusieron en marcha distintos proyectos dirigidos a maximizar el volumen de gestiones resueltas en la primera llamada, así como a dirigir cada llamada a los equipos de agentes más adecuados para su gestión.

Destaca el piloto desarrollado en 2019, denominado "pregunta abierta", que busca sustituir el cuestionario inicial que completa el asegurado al llamar por una única pregunta abierta. Tras su respuesta, y gracias a la aplicación de inteligencia artificial, este proyecto direcciona la llamada al equipo de agentes óptimo para su gestión de forma más rápida y cómoda para el cliente. En 2020 se extenderá su ámbito de actuación.

4.1.1 Impulso a la digitalización

MUTUA CONTINUÓ INVIRTIENDO EN 2019 EN SU DIGITALIZACIÓN PARA CONTRIBUIR A MEJORAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES, OFRECIÉNDOLES NUEVAS VÍAS PARA CONTACTAR CON NOSOTROS Y REALIZAR SUS TRÁMITES

El uso del móvil o la web por parte de los asegurados para realizar sus gestiones con la compañía crece cada año y ya es mayoritario en las gestiones de autoservicio.

Son los propios clientes quienes nos demandan soluciones digitales que les permitan ahorrar tiempo y ganar en



Más de 7,5 millones de llamadas atendidas

Crecen los servicios para clientes

Nuestros mutualistas de Auto se benefician de una serie de servicios complementarios a través de Autoclub que amplían la oferta de valor de nuestros seguros. En 2019 el volumen de servicios prestados siguió creciendo:

940.000
ASISTENCIAS EN CARRETERA

850.000
BENEFICIARIOS DE SERVICIOS GRATUITOS

177.000
EXPEDIENTES DE GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA

60.300
ALQUILER DE VEHÍCULOS Y COCHE DE SUSTITUCIÓN

Mutua Madrileña prosigue de este modo con su transformación digital, uno de los ejes centrales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, lo que la sitúa como una de las aseguradoras españolas líderes en este ámbito.

El crecimiento de clientes digitales es notable igualmente en otros ramos de negocio: en el área de Hogar, 18.972 nuevas pólizas se suscribieron *online* en 2019, lo que supone un crecimiento del 12,2% respecto al ejercicio anterior.

En seguros de Vida, por su parte, en 2019 se contrataron un 11,1% más de pólizas a través de los canales digitales (1.707). Teniendo en cuenta los tres ramos (Auto, Hogar y Vida), el crecimiento de clientes que contrataron sus nuevas pólizas *online* fue del 14,3% (171.518 nuevas pólizas).

Grandes avances en digitalización

- El 44% de las nuevas contrataciones de auto se suscribieron *online*, frente al 39% de 2018.
- El 51% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de la mitad de la cartera utilizó estos canales al menos una vez en el último año.
- Más de 10 millones de usuarios visitaron nuestra web en 2019.
- La app de Mutua, con más de 400.000 usuarios mensuales, es el canal digital preferido por nuestros asegurados.
- El 27% de los partes de Auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron *online* en 2019, creciendo en 7 puntos sobre el año anterior.
- Más del 12% de asistencias de Auto se solicitaron a través de la app.
- EME, nuestro asistente virtual, atendió más de 2,3 millones de consultas, con una tasa de acierto del 90%.

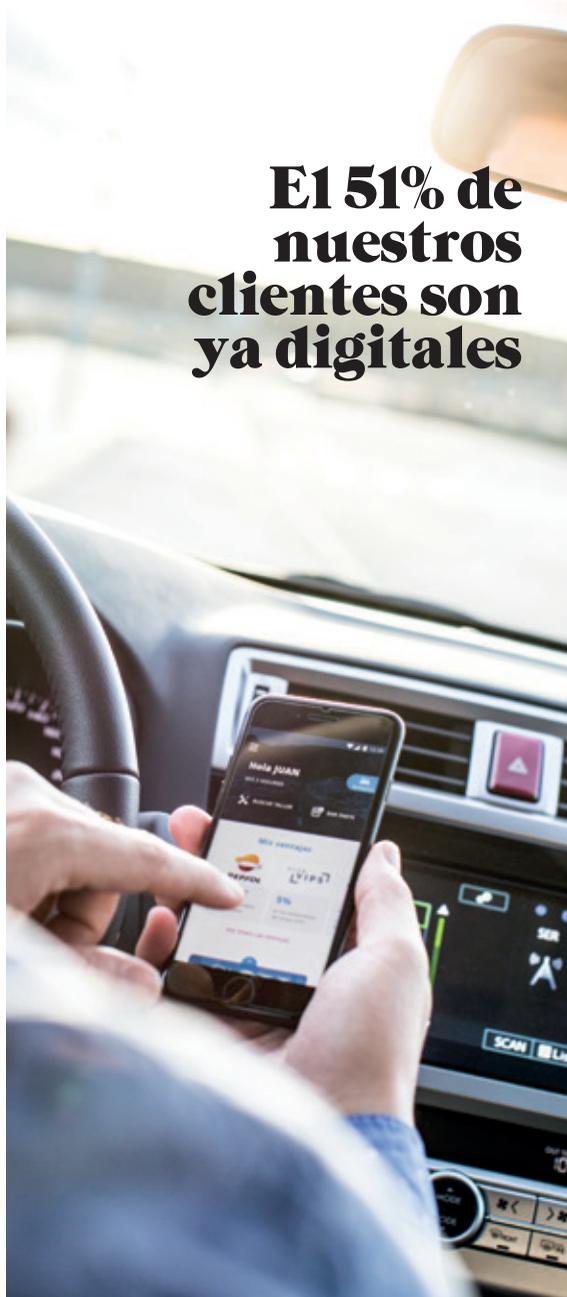
MEJORAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN Y CONTRATACIÓN

En Mutua trabajamos de forma constante para mejorar la web del Grupo (www.mutua.es) y que nuestros asegurados puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla. Gracias a ello, los mutualistas pueden realizar ya más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas desde la web.

En línea con este objetivo, en 2019 se reforzó el área de Auto, mejorando los procesos de alta de partes, por lo que se ha logrado que ya puedan reportarse el 100% de las tipologías de siniestro a través de la web. Asimismo, ya es posible realizar también el proceso de cesión de póliza y tramitar el servicio Mantenimiento Plus, uno de los más demandados por nuestros mutualistas.

Se han ampliado también los ramos de los que se puede consultar o realizar operativas digitalmente incorporando, por ejemplo, las consultas de pólizas de accidentes y la realización de suplementos en el ramo de Hogar a través de la web.

El 51% de nuestros clientes son ya digitales



NUEVAS VENTAJAS EN LA APP DE MUTUA

En 2019, la *app* de Mutua se consolidó como el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Nuestra aplicación registró la mejor valoración del sector seguros en las tiendas de aplicaciones (4,5/5).

Durante el año se incorporaron nuevas funcionalidades y contenidos y se optimizaron procesos clave. Entre ellos, se mejoró el alta de partes, permitiendo la apertura de cualquier tipología, y se reforzó el de asistencia en carretera digital, uno de los servicios mejor valorados por nuestros mutualistas.

Asimismo, se desarrollaron nuevos servicios para los clientes de Auto de empresas y colectivos, quienes ya pueden gestionar partes o asistencias a través de la *app*.

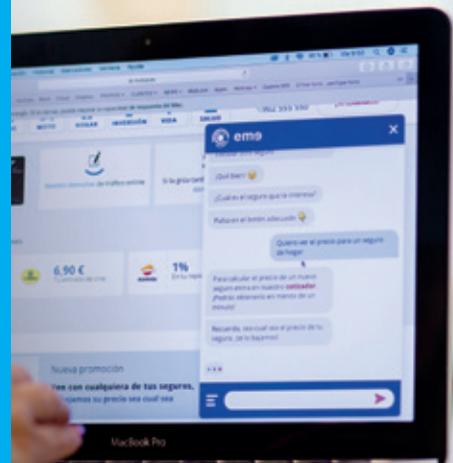
DESARROLLO DEL PROYECTO "CUSTOMER JOURNEYS"

En 2019 pusimos en marcha este proyecto cuyo objetivo es revisar de forma continua las principales interacciones de los clientes con Mutua, identificando cuáles son los principales puntos de aportación de valor para ellos, y a partir de ahí, trabajamos en construir una propuesta aspiracional enfocada a mejorar su experiencia con ellos. Un ejemplo es la experiencia de verificación de riesgo del vehículo en el ramo de Auto.

EME, un asistente virtual al servicio del cliente

EME, el asistente virtual de Mutua Madrileña, es un ejemplo más de cómo la compañía se está transformando digitalmente con desarrollos punteros. En 2019 fue reconocido por Google como caso de éxito mundial y ha sido el primero desarrollado por una aseguradora que aúna texto y voz.

El asistente está preparado para responder a más de 850 temáticas relacionadas con productos y servicios que ofrece Mutua. Desde 2019, además, es capaz de identificar en la consulta la póliza del mutualista y ofrecerle información personalizada sobre su seguro de Auto, así como responder a consultas individualizadas que facilitan la autogestión, como las relacionadas con partes, recibos o datos de su póliza. EME está disponible desde todos los canales digitales de Mutua.



4.1.2 Ventajas por ser mutualista

EN MUTUA PRESTAMOS ESPECIAL ATENCIÓN AL CUIDADO DE NUESTROS MUTUALISTAS Y SUS FAMILIARES, QUIENES CUENTAN CON VENTAJAS EXCLUSIVAS COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD



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



CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN

En 2019, Mutua Madrileña mantuvo e incluso mejoró las condiciones de contratación de seguros para sus mutualistas. Los mutualistas y sus familiares se beneficiaron de condiciones ventajosas en la contratación de nuevas pólizas de autos, no solo a través de descuentos en el precio, sino también accediendo a condiciones ventajosas en el pago.

Como novedad de 2019, la compañía puso en marcha una medida que permite a los mutualistas con una póliza Todo Riesgo o Terceros Plus que contraten otra póliza de cualquier otro ramo de la compañía, fraccionar el pago de la prima en 10 veces. Para 2020 está previsto que esta facilidad se amplie dentro del colectivo de mutualistas.

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. Los descuentos oscilan entre el 10% y 20%.

Los mutualistas también cuentan con condiciones especiales en la contratación de los seguros de salud de Adeslas, exclusivos para mutualistas. Estos 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, cantidad que recibirán como un ingreso en efectivo.

En 2019, 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.

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 2019. 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.

Iniciativas culturales y sociales para 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 alrededor de 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 2019, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero superó los 800.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido más de 575 becas y casi diez 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 2019 se concedieron 41 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.



**Mutua “congeló”
o redujo el
importe de las
primas de más
de 1.000.000 de
pólizas de Auto
en 2019**



En total se celebraron 32 conciertos a los que asistieron más de 16.300 mutualistas

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 22 conciertos a los que asistieron cerca de 11.000 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 2019.

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 187.000 mutualistas visitaron durante 2019 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 2.000 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.



Cerca de 210.000 mutualistas se han beneficiado de las actividades culturales de Mutua

4.1.3 Innovar para mejorar nuestros productos y servicios

EN MUTUA AFRONTAMOS LA INNOVACIÓN COMO UNA VÍA CLAVE PARA MEJORAR EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES, INVOLUCRANDO A NUESTROS EMPLEADOS EN EL DISEÑO DE NUEVAS SOLUCIONES

El objetivo de Mutua Madrileña es desarrollar proyectos de innovación disruptiva o incremental que supongan una mejora de los procesos internos y nos permitan ofrecer nuevos productos y servicios a nuestros clientes. Para ello, la involucración de nuestros profesionales es clave. Nuestro marco de trabajo se centra en tres ejes de colaboración.

• Comunidad de Innovación Mutua

Se trata de una plataforma de gestión del conocimiento, especializada en innovación, tanto dentro como fuera de Mutua, que ofrece contenidos prácticos a los empleados.

- **Observatorio de innovación:** recoge contenidos relativos a los proyectos internos en marcha, así como información sobre *startups* con las que Mutua mantiene relación o que están desarrollando proyectos disruptivos en relación a la gestión de clientes y/o en el mundo de los seguros.
- **Business Cases:** información sobre iniciativas impulsadas desde el área de Innovación de Mutua, con sus resultados, mejores prácticas y aprendizajes que podrían ser aplicados a otros ámbitos de la compañía.
- **Red de partners:** contenidos sobre acuerdos que Mutua mantiene con entidades del ámbito de la innovación como Antai, uno de los *venture builder* líderes de nuestro país, con el objetivo de generar nuevas ideas y oportunidades de colaboración.

• Programa de Innovación Corporativa

Más de 50 empleados participaron en la edición 2019 de este programa de intraemprendimiento cuyo objetivo es que los propios profesionales diseñen nuevos productos y servicios para nuestros clientes y propongan mejoras innovadoras dentro de la compañía.

Para ello, contamos con la colaboración del Instituto de Empresa (IE) como socio académico. Todos los participantes recibieron formación específica en metodologías como *design thinking* y obtuvieron una certificación de este

prestigioso centro. Asimismo, los participantes contaron con la colaboración de más de 30 *startups* para sus propuestas.

Los proyectos de 2019 estuvieron enfocados en ampliar la oferta de servicios en taller, nuevos productos para multirriesgo y accidentes o servicios diferenciales en la propuesta de valor de Mutuactivos, entre otros.

• Laboratorio de Innovación

El objetivo de Mutua es continuar a la cabeza del sector asegurador en innovación para lo que está desarrollando un observatorio con áreas de negocio de Mutua y con agentes destacados del ecosistema *insurtech*, un *Venture Client* para incorporar capacidades externas mediante *startups* a las que ofrecen pilotos, mentorización, formación y acceso a las capacidades tecnológicas de Mutua.

En 2019, fruto de este trabajo, se identificaron 30 oportunidades que fueron analizadas por las áreas de negocio y se materializaron en siete proyectos piloto que se desarrollarán en 2020.

• Apoyo a los emprendedores

Mutua trabaja, además, apoyando otras iniciativas de innovación como el *South Summit*, uno de los principales eventos de innovación en España. El apoyo de Mutua incluye desde el patrocinio hasta la participación activa a través de paneles y selección de proyectos de emprendedores que buscan apoyo de terceras entidades.

Asimismo, anualmente, Mutua celebra un foro de innovación abierta. En 2019 se realizó en colaboración con el IESE, Be Republic, Expansión y Founders Forum. Participaron más de 250 expertas en el ámbito de la innovación y 100 profesionales de Mutua.



4.1.4 Información continua

LOS CLIENTES DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA CUENTAN CON DIVERSOS CANALES Y SOPORTES PARA MANTENERSE INFORMADOS DE LAS NOVEDADES COMERCIALES Y CORPORATIVAS DE LA COMPAÑÍA

- **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.
- **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.
- **Boletín electrónico de noticias de Mutua** y de su fundación: informa mensualmente de las últimas novedades comerciales e iniciativas sociales.
- **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.
- **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.
- **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.

Ofrecemos diversos canales y soportes para mantener a los asegurados y clientes informados de las novedades del Grupo



4.1.5 Calidad y servicio

ESCUCHAR A NUESTROS CLIENTES Y CONOCER SUS OPINIONES ES NUESTRA FÓRMULA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y ADAPTARNOS A SUS NECESIDADES

Para ello, Mutua cuenta con un sistema de encuestas automáticas denominado "Voz del Cliente" que permite evaluar los servicios que prestamos en el ámbito de los seguros de auto, hogar, vida riesgo y ahorro-inversión. De esta forma recogemos la opinión de nuestros clientes en determinados momentos y puntos clave de contacto con la compañía, lo que nos permite conocer su grado de satisfacción e implantar acciones de mejora.

En 2019 realizamos más de 185.300 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros asegurados en nuestros distintos ámbitos de actividad.

En línea con nuestro compromiso con la calidad, Mutua Madrileña cuenta desde 2011 con la marca de garantía Madrid Excelente, sello 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 y de la responsabilidad corporativa para facilitar la confianza de los clientes.



Índice de satisfacción de clientes por ramo

	SATISFACCIÓN GLOBAL	ENCUESTAS
 AUTO	4,4/5	103.400
 HOGAR	4,2/5	38.700
 AUTOCLUB	4,5/5	33.600
 VIDA RIESGO	4,3/5	7.700
 AHORRO INVERSIÓN	4,6/5	1.900

En 2019 realizamos más de 185.300 encuestas para evaluar la calidad percibida por nuestros clientes

Seguimiento continuo del nivel de servicio

AUTO

En 2019 realizamos cerca de 103.400 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,3 en la gestión de cartera y de 4,4 en los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.

HOGAR

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 38.700 clientes. La valoración del servicio global es de 4,2 sobre 5, siendo de 4,5 la valoración en el proceso de contratación, 4,1 en los servicios de cartera y 4,0 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

AUTOCLUB

En 2019 realizamos más de 33.600 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 4,5 sobre 5. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% 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 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.

VIDA RIESGO

En 2019 se realizaron 7.700 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio es de 4,3 sobre 5.

AHORRO E INVERSIÓN

La valoración de los clientes de ahorro inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,6 sobre 5. Se realizaron 1.900 encuestas en 2019.

Asimismo, durante el año realizamos un estudio para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación con nuestros servicios de asesoramiento. La valoración global de las 1.000 encuestas realizadas fue de 8,3 sobre 10, un dato muy destacable.

SALUD

En 2019 SecurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó realizando su plan de 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.

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.



Madrid

EXCELENTE

**Contamos con el
sello de garantía
de calidad que
concede la
Fundación Madrid
por la Excelencia
de la Comunidad de
Madrid**

4.1.6 Respeto a los derechos de los 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

- **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 2.416 expedientes de reclamaciones en 2019, un 1,4% menos que el año anterior y tan solo un 0,07% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña.

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.

- **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 2019, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 29 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 23 resultaron favorables a la compañía, 4 fueron desistidos sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y 2 resultaron favorables total o parcialmente al reclamante.



Mapa de productos del Grupo Mutua Madrileña



Auto

- **TODO RIESGO PLUS**
 - sin franquicia
 - con franquicia
- **TODO RIESGO**
- **TERCEROS PLUS**
- **TERCEROS CON LUNAS**
- **TERCEROS BÁSICOS**



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**



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**



Subsidio



Decesos

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

* Productos exclusivos para mutualistas.



Vida Ahorro

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



Planes de Pensiones

- **GESTIÓN DISCRECIONAL**
- **GESTIÓN ÓPTIMA**



Vida Riesgo

- **VIDA FAMILIA**
- **VIDA PRÉSTAMO**



Accidentes

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



Fondos de Inversión

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

Mutua y sus empleados

TODOS LOS PROFESIONALES QUE CADA DÍA TRABAJAN POR HACER DE MUTUA Y DE NUESTROS SERVICIOS LA MEJOR OPCIÓN PARA NUESTROS CLIENTES SON LA BASE DE NUESTRO CRECIMIENTO. POR ELLO, APOSTAMOS POR SU DESARROLLO PROFESIONAL CREANDO ENTORNOS LABORALES ESTABLES DONDE SE PRIORIZA LA CALIDAD EN EL EMPLEO, LA FLEXIBILIDAD Y EL TRABAJO EN EQUIPO.

La conciliación y el respeto por las personas son valores que forman parte del ADN de Mutua. Por ello, Mutua mantiene con todos nuestros empleados el compromiso de garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable donde la igualdad de oportunidades y la posibilidad de desarrollarse profesionalmente sin renunciar a su vida personal sea una realidad.

Conscientes, asimismo, de que el crecimiento de nuestro Grupo va parejo a nuestra capacidad para retener el mejor talento, en 2019 seguimos trabajando para ofrecerles programas de formación y garantizar la posibilidad de desarrollar una carrera profesional dentro del Grupo.



**Mutua
apuesta por
el desarrollo
profesional.
El 86% de las
posiciones
se cubrieron
con talento
interno
en 2019**

Gestión de personas

NUESTRA PRIORIDAD



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**



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



ENTORNO LABORAL Y PERSONAL

- **RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y APLICACIÓN DE CONVENIOS OIT**
- **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**
Programa Cuidate, 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



Principales datos de Mutua Madrileña (MMA)



92%
PERSONAL CON
CONTRATOS
INDEFINIDOS



52%
DE LA PLANTILLA
SON MUJERES



43
AÑOS DE MEDIA
DE LOS EMPLEADOS



12
AÑOS DE
ANTIGÜEDAD MEDIA
DE LA PLANTILLA



2%
INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD (SIN MEDIDAS ALTERNATIVAS)



66

4.2.1 Flexibilidad, conciliación y calidad laboral

EN MUTUA SABEMOS LO IMPORTANTE QUE ES PODER CONCILIAR NUESTRA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL. PARA ELLO, CONTAMOS CON MÁS DE 75 MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN

Estas iniciativas nos permiten seguir avanzando hacia una cultura basada en el compromiso, la confianza, la meritocracia y la gestión por resultados, siempre manteniendo el foco en el cliente.

Nuestras medidas giran en torno a los siguientes ejes de actuación:

FLEXIBILIDAD

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

- **Soymóvil:** 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.

CALIDAD LABORAL

- **Estabilidad laboral:** 92% 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 "Cuidate".
- **Movilidad:** Programa Comparte Coche, aparcamiento en el centro de trabajo, cargador vehículos eléctricos.
- **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.
- 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



**Ofrecemos
más de 75
medidas y
contamos con
un Comité de
Conciliación
formado por
empleados**

efr

Una empresa familiarmente responsable, con calificación de Excelente

Mutua Madrileña ha renovado la certificación efr, que concede la Fundación Másfamilia, con la calificación de máxima excelencia, "A+", la más alta posible por nuestra gestión de la conciliación. La compañía cuenta desde hace 13 años con esta certificación, que hemos logrado renovar año a año, apoyados en la mejora y el refuerzo continuo de las iniciativas en materia de conciliación, flexibilidad y compromiso con los empleados.

67

Principales medidas de flexibilidad

- FLEXIBILIDAD HORARIA
- TRABAJO A DISTANCIA (SOYMÓVIL)
- VACACIONES +
- DÍAS DE PUENTES
- HORAS DE VOLUNTARIADO EN HORARIO LABORAL
- AMPLIACIÓN JORNADA INTENSIVA (VERANO)
- COMPENSACIÓN DE HORAS POR ASUNTOS MÉDICOS
- JORNADAS ESPECIALES DE MATERNIDAD/PATERNIDAD
- FLEXIBILIDAD DE HORARIO PARA PROFESIONALES EMBARAZADAS

4.2.2 Igualdad de oportunidades y no discriminación

MUTUA MADRILEÑA ELABORA CADA TRES AÑOS UN PLAN INTEGRAL DE DIVERSIDAD DE GÉNERO. SU OBJETIVO ES GARANTIZAR LA IGUALDAD DE GÉNERO EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN Y AUMENTAR LA PRESENCIA DE MUJERES EN LOS PUESTOS DE MAYOR RESPONSABILIDAD

El Plan de Diversidad de Mutua abarca a todos los niveles y ámbitos de la organización y recoge diferentes medidas y objetivos concretos en torno a varios ámbitos de actuación.

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. No obstante, el primer Plan de Igualdad desarrollado por Mutua se remonta a 2008.

En Mutua garantizamos 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.

Para ello, contamos además con un Comité de Igualdad, integrado por empleados de distintas áreas, que controlan y supervisan el cumplimiento del Plan de Igualdad.



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



Ejes para impulsar 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:** el personal de Recursos Humanos participa, junto con las áreas, en todas las entrevistas finales de selección de candidatos.
- **Formación, desarrollo profesional y promoción interna:** Mutua 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 44% de las promociones realizadas en el grupo Mutua en 2019 correspondieron a mujeres.
- **Conciliación y flexibilidad:** la compañía facilita el equilibrio de la vida personal y profesional a través de más de 75 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 Soymóvil.
- **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.



MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON EL
DISTINTIVO DE IGUALDAD
OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD.

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 2019, 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 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 2019 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 0,97%.

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	103,4	11,1%
Gerencia 2	96,8	102,2	5,3%
Gerencia 3	95,0	103,8	8,4%
Técnico Seguros 4	97,4	102,9	5,3%
Técnico Seguros 5	99,6	100,7	1,1%
Técnico de Siniestros	77,0	104,9	26,6%
Técnico Inversiones 4	101,3	98,6	-2,8%
Técnico Inversiones 5	97,3	102,7	5,3%
Supervisor/coordinación Atención al Cliente	102,3	97,4	-5,0%
Técnico Servicios / Valor Añadido 4	101,9	97,7	-4,3%
Técnico Servicios / Valor Añadido 5	100,2	99,6	-0,6%
Administrativo / Apoyo Seguros 6	98,4	102,6	4,1%
Administrativo / Apoyo Seguros 7	99,8	100,3	0,5%
Administrativo / Apoyo Inversiones 6	101,9	97,2	-4,8%
Administrativo / Apoyo Inversiones 7	109,9	83,5	-31,5%
Administrativo / Apoyo Atención al Cliente	99,8	100,3	0,5%
Administrativo / Apoyo Servicio Valor añadido 6	98,1	110,3	11,1%
Administrativo / Apoyo Servicio Valor añadido 7	107,2	95,2	-12,6%
BRECHA SALARIAL GRUPO MUTUA			0,97%

La brecha salarial para el conjunto de la plantilla es del 0,97%

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.

0,97% 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%.

4.2.3 Formación y desarrollo profesional

LA INVERSIÓN EN FORMACIÓN ASCENDIÓ A MÁS DE 816.000 EUROS EN 2019, UN 15% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR. CERCA DEL 100% DE EMPLEADOS RECIBIÓ FORMACIÓN DURANTE EL AÑO Y EL 40% FORMA PARTE DE ALGUNO DE NUESTROS PROGRAMAS DE DESARROLLO. EN TOTAL SE REALIZARON MÁS DE 440 ACCIONES FORMATIVAS DURANTE EL AÑO

Los planes de formación se diseñan, revisan y evalúan de forma anual, de acuerdo a la estrategia y objetivos de la compañía. Para el diseño y planificación de las distintas

iniciativas se tienen en cuenta las necesidades formativas que el equipo directivo y los propios empleados nos trasladan. Entre las iniciativas de 2019 destacan las siguientes:

- **Programa de formación Agile:** dirigido a todos los profesionales que participan en el Plan de Transformación Tecnológica de la compañía. Ofrece formación en esta nueva forma de trabajar, con contenidos adaptados para cada uno de los roles. Más de 130 profesionales se formaron en 2019 a través de los 9 itinerarios formativos definidos para los diversos roles.
- **Nuevo Plan de Formación Flexible:** píldoras formativas centradas en el desarrollo de habilidades, conocimientos técnicos y herramientas relacionadas con los retos de Mutua. El empleado elige entre la amplia oferta disponible, y el momento y el lugar para realizar esta formación *online*.
- **Plan de formación y desarrollo individual:** el profesional puede elegir entre más de 200 recursos formativos, tanto técnicos como de habilidades. En 2019 se atendieron más de 1.900 planes.
- **Itinerarios formativos:** dirigidos a optimizar el desempeño en el puesto y el crecimiento profesional. En la actualidad hay 9 itinerarios en *call center* en los que participan más de 400 profesionales.
- **Liderazgo Femenino:** incluido dentro del Plan de Diversidad de la compañía que busca fomentar la mayor presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad dentro de la organización.
- **Campus Mutua:** es nuestra plataforma de formación *online*. Concentra el 36% de impactos formativos de la compañía. En 2019 se impartieron más de 116 cursos de formación, con más de 21.700 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 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 "Management 3.0" y "Nuevas formas de trabajar".
- **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.
- **Mes del Negocio:** iniciativa de formación dirigida a todos los profesionales de la compañía, que ofrece una visión global de nuestros negocios. Es una de las iniciativas mejor valoradas dentro del programa formativo interno.
- **Escuela Mutua:** su objetivo es favorecer la empleabilidad y el acceso al empleo 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.
- **Programa de becas a estudiantes:** en 2019 se incorporaron en Mutua más de 50 estudiantes para realizar sus prácticas en la compañía, entre los que destacan los perfiles internacionales. Destaca la creación de un 15% de nuevas becas en nuevas áreas. Todo ello, gracias a convenios colaborativos con las principales universidades españolas y escuelas de negocio para captar talento joven.

71



Movilidad y promoción interna

Contamos con un Modelo de Desarrollo que se basa en cuatro principios: meritocracia, transparencia, objetividad y diversidad. El modelo parte del Mapa de Puestos de la compañía y cada puesto está asociado a una trayectoria profesional que busca impulsar el desarrollo profesional de las personas. Dentro de su apuesta por el talento de Mutua, cerca de 180 personas cambiaron de puesto en 2019 y el 86% de las vacantes se cubrieron con talento interno.

4.2.4 Compensación y reconocimiento

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. 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.

Modelo de evaluación

Nuestro Modelo de Evaluación, aplicable a todos los empleados de la organización, 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 2019 se realizaron más de 16.480 evaluaciones y se llevaron a cabo más de 2.060 entrevistas de evaluación.

El Modelo de Evaluación permite reconocer el grado de consecución de los objetivos de cada empleado, así como sus comportamientos (cómo se han conseguido dichos objetivos) y 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.



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.

Los empleados de Mutua Madrileña se benefician además de la aportación que realiza la compañía a un plan de pensiones y las ayudas de la Fundación Laboral de Empleados.

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.

- **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.

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:

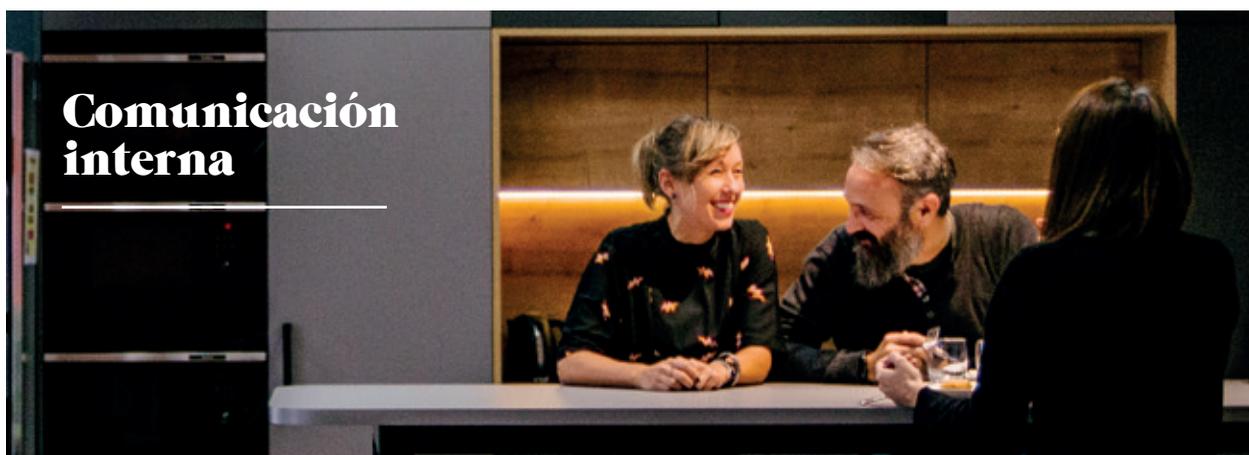
- **Empresa Familiarmente Responsable** desde hace 13 años, con la máxima calificación "Excelente A+". La última auditoría de certificación se superó en enero de 2020.
- **Distintivo de Igualdad** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2011.
- **Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, 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".
- **13ª posición en el ranking Merco Talento** que reconoce a las mejores empresas para trabajar de nuestro país.
- **Premio "el Economista"** por nuestras 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.
- **Premio Cegos con E&T** a las mejores prácticas en la categoría atracción e integración del talento por el **Plan Flexible MM**.

Mutua se situó entre las 5 mejores empresas para trabajar en 2019

según el ranking de Actualidad Económica



4.2.5 Entorno laboral



Fomentamos un diálogo permanente con los empleados 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.
- **MM Connect:** la *app* de los empleados facilita las gestiones más habituales de los empleados como consultar la nómina, solicitar certificados *online* y otras funcionalidades clave.
- **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.
- **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. Los resultados de la encuesta se difunden, punto por punto, a todos los empleados. A partir de ellos se establecen programas específicos de mejora a todos los niveles.

74



Orgullo de pertenencia y compromiso con la compañía

El 85% de la plantilla participó en la última encuesta de Compromiso realizada en 2019. Los resultados de la encuesta, que se realiza cada dos años, se difunden a todos los empleados. A partir de ellos se establecen programas específicos de mejora a todos los niveles. La valoración global por parte de los empleados en los distintos aspectos fue, una edición más, muy positiva, destacando sobre el *benchmark* de referencia.

- PERCEPCIÓN GLOBAL DE LA COMPAÑÍA
- COMUNICACIÓN
- COMPROMISO
- CONCILIACIÓN E IGUALDAD
- MI RESPONSABLE INMEDIATO
- COLABORACIÓN TRANSVERSAL
- EVALUACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
- APOYO ORGANIZATIVO

Trabajo en equipo y compromiso social

ACTIVIDADES DE TEAM BUILDING

A través del ClubMutua +, un club *online* al que pueden suscribirse el 100% de nuestros empleados, organizamos actividades deportivas, sociales y hacemos partícipes 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. Así realizamos carreras, competiciones de pádel, sorteo de entradas para los eventos deportivos patrocinados por la compañía, actividades culturales e infantiles y un homenaje muy especial para las personas que se jubilan cada año.

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.

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 las 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. Más del 17% de la plantilla participó en proyectos de voluntariado en 2019. Una cifra que crece año a año.

MUTUAMADRILEÑA

Voluntari@s

Juntos
hacemos más



#ElLugarQue Te Mereces

Bajo este *hashtag* y siempre centrados en las personas, Mutua da a conocer, a través de LinkedIn e Instagram principalmente, algunas de las ventajas y aspectos de nuestras políticas de recursos humanos. Una vía que nos permite conectar con perfiles que puedan estar interesados en entrar a formar parte de nuestro grupo.

En 2019 realizamos más de 140 publicaciones en estas redes.

Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

PROGRAMA DE SALUD Y BIENESTAR CORPORATIVO

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

- 96 empleados participaron en el programa de actividad física en gimnasios y 26 más lo hicieron en el de actividad física personalizada, diseñado para disminuir el riesgo cardiovascular en personas de mayor riesgo.
- Se desarrollaron 350 sesiones de bienestar psicosocial y 107 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 1.670 asistencias en 2019.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Durante 2019, hemos revisado el conjunto de iniciativas con las que ya contábamos y hemos trabajado en el diseño de posibles nuevas medidas con el objetivo de adaptar nuestro sistema de gestión de la seguridad y la salud al estándar ISO 45001:2018.

76

Todo ello, manteniendo el nivel de actividad para el cuidado de la salud y prevención de riesgos laborales de años anteriores. Entre los principales indicadores de 2019 destacan:

- Desarrollo de actividades de vigilancia de la salud y asistencia médica: en 2019 se llevaron a cabo 1.236 reconocimientos médicos y 1.332 consultas de asistencia sanitaria a empleados.
- Formación e información a empleados sobre los potenciales riesgos específicos de sus puestos de trabajo: en 2019 asistieron a los cursos 864 trabajadores y se impartieron más de 1.412 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 377 horas formativas a más de 160 personas externas implicadas en la gestión de emergencias de cada edificio.
- Coordinación de actividades empresariales desarrolladas en edificios propiedad de Mutua Madrileña.

Estamos adaptando nuestro Sistema de Seguridad y Salud Laboral al estándar ISO 45001:2018



Respeto a 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 quien la compañía reconoce como un grupo de interés fundamental.

El 100% de los trabajadores de Mutua Madrileña y el resto de las 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 vulnera 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.

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 2019.

SENSIBILIZACIÓN Y OTRAS MEDIDAS DE APOYO

De forma adicional, realizamos acciones de sensibilización con empleados y familiares e implantamos medidas para apoyar la mejora de 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 en 2019 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 2019 se concedieron 41 becas de estas características.



Mutua y la sociedad

PARA FORTALECER NUESTRO COMPROMISO SOCIAL Y EL DIÁLOGO CON LAS COMUNIDADES LOCALES, Y COMO PARTE DE NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA A LARGO PLAZO, EN MUTUA CONTAMOS CON LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA. NUESTRA FUNDACIÓN ES EL VEHÍCULO A TRAVÉS DEL CUAL ARTICULAMOS LAS DIFERENTES LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL.

Desde su creación, la fundación ha promovido un amplio número de iniciativas en sus distintas áreas de actuación para contribuir a la mejora social, tanto de sus mutualistas, como de colectivos vulnerables o con necesidades no cubiertas y de la sociedad en general.

Estamos especialmente comprometidos con el impulso de la investigación médica y el apoyo a la divulgación científica en España, la lucha contra la violencia de género, el acoso escolar, la formación de los jóvenes o el acercamiento de la cultura a nuestros mutualistas.

Principales líneas de actuación de la fundación



SALUD

- APOYO A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD
- APOYO A LA DIVULGACIÓN CIENTÍFICA
- AYUDA A MENORES Y JÓVENES CON PROBLEMAS DE SALUD



CULTURA

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



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



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*.

Dra. 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. Fue presidente de la Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología hasta 2018.

Dr. Antonio Torres García

Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgicas de 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 Montepíncipe. Actualmente es gobernador del Capítulo Español del *American College of Surgeons*.

4.3.1 Salud

DESDE SU ORIGEN, LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA HA APOYADO DE FORMA SOSTENIDA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA EN ESPAÑA, DESTINANDO A ESTE FIN CERCA DE 60 MILLONES DE EUROS

Nuestra fundación lleva cerca de diecisiete años desarrollando su Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud. En 2019 esta iniciativa estuvo dotada con dos millones de euros que se destinaron a apoyar 24 proyectos.

En estos años, la convocatoria ha servido para financiar más de 1.300 proyectos de investigación de diversas disciplinas como oncología, traumatología, trasplantes y enfermedades raras, llevados a cabo en hospitales de toda España.



Apoyo económico a la investigación

80

En 2019 se llevó a cabo la XVI Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud para financiar proyectos de investigación dirigidos a progresar en el conocimiento de las enfermedades y a mejorar su tratamiento, desarrollados en el marco de los Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados.

Además, la convocatoria también apoya 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.

Por primera vez, la convocatoria ha contado con una categoría especial, dotada con 300.000 euros, para financiar estudios que incentiven la colaboración en investigación médica entre comunidades autónomas.

Asimismo, se concedieron cuatro becas a profesionales de la medicina y de la enfermería para apoyar su labor asistencial en países en desarrollo.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

En 2019 se destinaron 2 millones de euros a financiar los proyectos seleccionados en la decimosexta edición de la convocatoria de Ayudas a la Investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

Se han beneficiado de dichas ayudas 21 proyectos de investigación clínica, que se están llevando a cabo en 17 hospitales adscritos a Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados, de 11 ciudades y 9 comunidades autónomas



diferentes. Los tres proyectos restantes están dirigidos por especialistas del cuadro médico de Adeslas y se desarrollan en un hospital público y dos privados, con una dotación específica de 200.000 euros en total. Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.335 proyectos de investigación en 195 centros diferentes, con una aportación conjunta de cerca de 60 millones de euros. El 19 de septiembre de 2019, la fundación entregó sus Ayudas a la Investigación en Salud a los investigadores

principales de los proyectos seleccionados, en un acto que contó con la asistencia de representantes de diversas instituciones dedicadas a la investigación, y fue clausurado por el doctor Pedro Cavadas, reputado investigador y microcirujano reconstructivo, pretendiendo rendir homenaje al alto nivel de la ciencia médica española, sin duda sustentada en el talento de sus investigadores, y al trabajo discreto de tantos equipos de investigación que impulsan el conocimiento en nuestro país.

Áreas de investigación apoyadas por la fundación en 2019



ENFERMEDADES RARAS QUE SE MANIFIESTAN EN LA INFANCIA

Se concedieron 498.022 euros para seis estudios, dos de ellos que implican el trabajo colaborativo de hospitales de más de cuatro comunidades autónomas distintas.



MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS TRASPLANTES DE ÓRGANOS

Se concedieron 455.365 euros para la financiación de seis estudios, dos de ellos colaborativos.



TRAUMATOLOGÍA Y SUS SECUELAS NEUROLÓGICAS

Se concedieron 446.631 euros a cinco estudios, uno de ellos colaborativo.



ONCOLOGÍA

Se destinaron 400.000 euros a cuatro estudios sobre cáncer biliarpancreático.

La selección de los trabajos que reciben las ayudas se basa en criterios de interés científico e impacto social, si bien también se tuvo en cuenta que el estudio esté liderado por

investigadores de menos de 40 años, con el objetivo de impulsar sus carreras profesionales.



Casi 500.000 euros dedicados a la investigación de las enfermedades raras que se manifiestan en la infancia



Más de 1.300 proyectos de investigación apoyados desde 2004



Ejemplos de proyectos financiados en 2019

Los estudios de investigación clínica iniciados en 2019 con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña son especialmente relevantes para el progreso de la medicina y la mejora de la salud. Los proyectos seleccionados tienen una duración mínima de un año y una máxima de tres y se están llevando a cabo en centros hospitalarios de once ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Sevilla, Granada, Santander, Salamanca, Santiago de Compostela, A Coruña, Valencia, Murcia y Bilbao. No obstante, dada la envergadura de estos proyectos, en algunos de ellos se implican varios centros de la misma comunidad o de otras comunidades autónomas.

ENFERMEDADES RARAS QUE AFECTAN A LA INFANCIA

Entre las especialidades a las que la Fundación Mutua destina sus ayudas se mantiene desde hace años una línea de apoyo a la investigación en nuevos tratamientos en **enfermedades raras que afectan a la infancia** y que, debido a su menor incidencia, tienen más limitado el acceso a recursos económicos para financiar el desarrollo de nuevos tratamientos. Este año se han puesto en marcha seis nuevos estudios en esta área, entre ellos dos estudios colaborativos, uno de ellos liderado por el Hospital 12 de Octubre, que implica a 13 hospitales para crear un registro nacional de todos los casos de aciduria glutárica tipo 1 (GA-1) en España, una enfermedad rara que forma parte de los errores congénitos del metabolismo, que llevan a una intoxicación por acúmulo de compuestos tóxicos.

TRASPLANTES

En el campo de los **trasplantes**, las ayudas permitirán, entre otros trabajos, la puesta en marcha de un programa clínico-experimental de donación pediátrica en asistolia controlada que encabezará el doctor Francisco Hernández Oliveros, del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ) de Madrid.

TRAUMATOLOGÍA

Por su parte, los estudios de **traumatología** incluyen el del equipo de la Dra. Elena López, del Instituto de Investigación Biosanitaria de Granada, para desarrollar biotintas específicas que permitan la impresión 3D de prótesis que solucionen defectos osteocondrales de rodilla, permitiendo una recuperación de hueso y cartílago de forma más eficiente y personalizada que las terapias actuales que implican el uso de prótesis.

ONCOLOGÍA

En el área de **oncología**, los estudios apoyados este año se desarrollan específicamente en cáncer de páncreas, dada su alta mortalidad y el incremento de su incidencia en los últimos tiempos. Cuatro son los proyectos que intentarán identificar nuevas dianas terapéuticas, mejorar los programas de diagnóstico precoz en población de alto riesgo con técnicas de última generación y desarrollar modelos que predigan la respuesta a fármacos.

En cuanto a los proyectos seleccionados que llevan a cabo profesionales del cuadro médico de Adeslas, la fundación apoya tres estudios de distintas especialidades, dos en el ámbito de la pediatría, en concreto en oncología y neonatología, y uno de neurología centrado en mejorar la rehabilitación motora del miembro superior.



Ayuda a menores y jóvenes con problemas de salud

En 2019 la Fundación Mutua reforzó su compromiso con la salud en España, así como con los colectivos más vulnerables, con la puesta en marcha de dos nuevos programas específicos de ayuda a la infancia con enfermedades poco frecuentes y trastornos del espectro autista.

PROGRAMA IMPULSO

En colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), se presentó en abril la I Convocatoria de Ayudas a Menores que padecen estas enfermedades. Con una dotación presupuestaria de 200.000 euros por parte de la Fundación Mutua, las ayudas se destinan tanto a programas de rehabilitación colectivos como a ayudas individuales, para cubrir las necesidades en terapias rehabilitadoras y productos de apoyo en niños y jóvenes hasta 21 años.

Un comité evaluador independiente y cualificado realizó la selección finalmente de 56 proyectos, presentados por entidades asociadas a FEDER de 11 comunidades autónomas diferentes, que han beneficiado de manera directa a 966 menores e indirectamente en torno a 3.000 personas, por la mejora que aporta a la situación económica, social y emocional en el núcleo familiar.

PROGRAMA MEJORA

En colaboración con la Federación Autismo Madrid, la Fundación Mutua Madrileña ayuda a menores con trastorno del espectro autista mediante terapias que mejoren su calidad de vida. El importe total de esta ayuda es de 36.000 euros y las intervenciones terapéuticas se desarrollan en las instalaciones de entidades federadas, beneficiando a 66 menores de entre 2 y 15 años, con un total de beneficiarios indirectos estimado, entre profesionales y familiares, de 194 personas más y 1.116 intervenciones en total.



Becas de cooperación internacional para profesionales sanitarios

La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2019 **cuatro 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 han desarrollado en Kenia, El Salvador y Etiopía.

Presentamos a continuación a los cuatro beneficiarios:

HELENA NAVARRO GONZÁLEZ

Trabaja como directora médica en un hospital pediátrico en Lamu (Kenia).

GONZALO VELASCO ROLES-NIETO

Enfermero que está atendiendo a madres embarazadas y a niños menores de seis años en una clínica móvil en la comunidad Nyangatom, en el suroeste de Etiopía.

MARTÍN BUENACHE ROMÁN

Trabaja como enfermero en el laboratorio de una clínica móvil en la región de Turkana (Kenia), para la atención de las patologías más prevalentes en la zona, como malaria, VIH y tuberculosis.

TOMASA CENTELLA HERNÁNDEZ

Médico en un programa para el diagnóstico y tratamiento quirúrgico de niños con cardiopatía congénita y reumática en El Salvador.



Apoyo a la divulgación científica

En 2019, la fundación colaboró en iniciativas de divulgación científica de enfermedades poco frecuentes como las **IV Jornadas sobre el Trastorno del Espectro Alcohólico Fetal (TEAF) organizadas por la Asociación SAF Group**, y celebradas en mayo 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 deseen ampliar sus conocimientos.

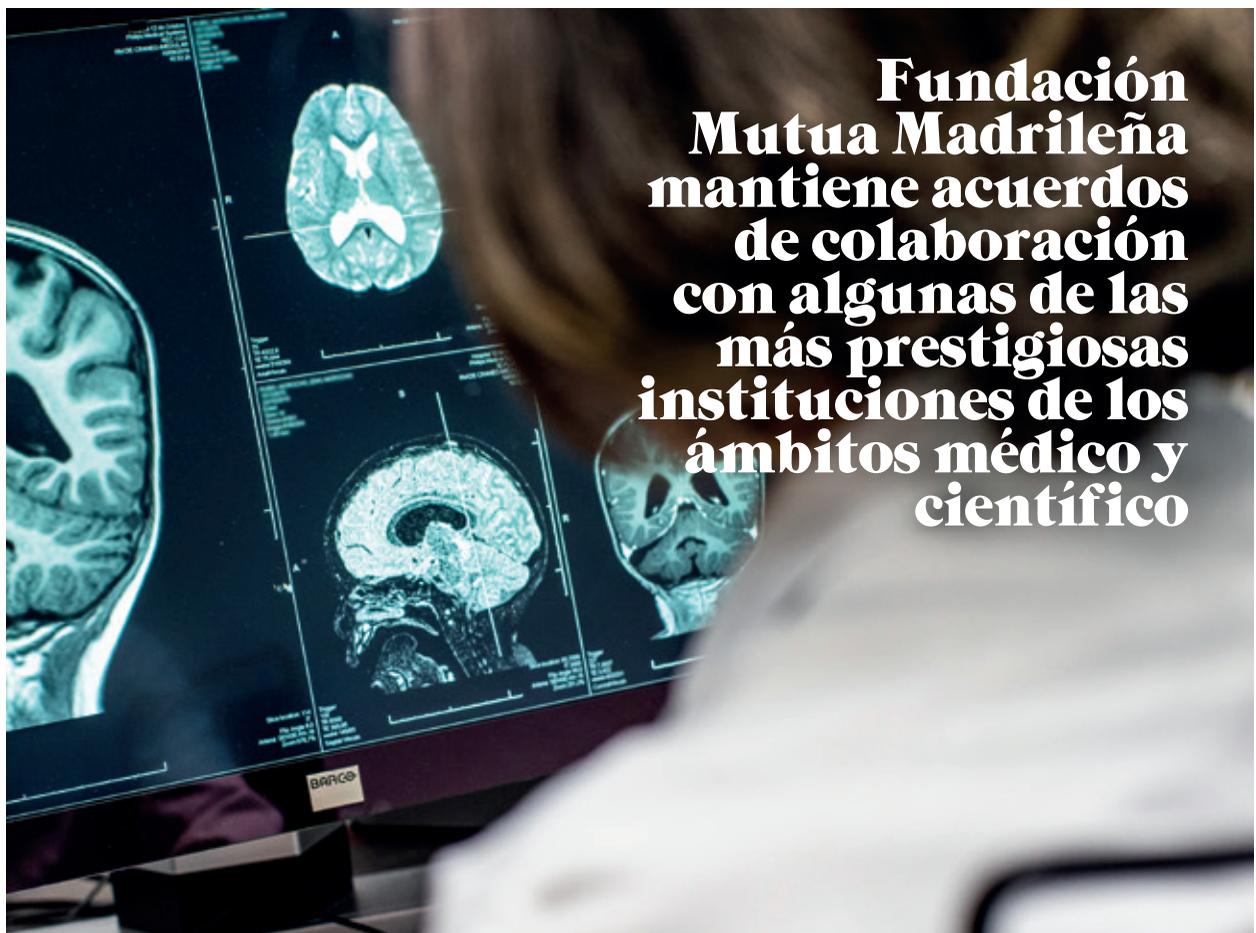
Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña mantiene sus acuerdos de colaboración con algunas de las más prestigiosas instituciones de los ámbitos médico y científico, entre las que destacan:

- **Fundación Pro CNIC.** 2019 ha supuesto la renovación hasta 2028 del compromiso de la Fundación Pro CNIC, de la que forma parte la Fundación Mutua Madrileña junto con otras 12 entidades privadas, con la investigación cardiovascular de excelencia que se realiza en el Centro Nacional de Enfermedades Cardiovasculares (CNIC). Gracias a este ejemplo innovador de colaboración público-privada, el CNIC se ha consolidado como un referente mundial en materia de investigación biomédica, que repercute directamente en el cuidado y la mejora de la salud de la población general. Además, parte de sus innovaciones se traducen en patentes que generan un retorno económico y favorecen el desarrollo del I+D+i en España.
- **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) dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación con el objetivo de contribuir a fomentar la investigación científica de excelencia para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, propiciando la colaboración entre los agentes implicados y promoviendo su integración y acercamiento a la sociedad. 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 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 2019, el Premio a la Concordia fue otorgado a la ciudad de Gdansk, capital de Pomerania y principal puerto del país, con una historia marcada por su ubicación estratégica en la costa báltica y su pertenencia a distintas entidades y estados. Gdansk –entonces Dánzig, su denominación alemana– se convirtió en una Ciudad Libre bajo el auspicio de la Liga de Naciones por el Tratado de Versalles que siguió a la Primera Guerra Mundial.





4.3.2 Acción social

LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA DESTINÓ EN 2019 CUATRO MILLONES DE EUROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE DIFERENTES COLECTIVOS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN EN ESPAÑA Y EN PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

A través del apoyo a numerosas ONG, la Fundación Mutua Madrileña mantiene un firme compromiso con el desarrollo de iniciativas para garantizar la protección y la mejora social, así como para prevenir y sensibilizar sobre graves problemáticas que afectan a nuestra sociedad.

Impulsamos programas para apoyar a personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión, niños con problemas de salud y proyectos de cooperación al desarrollo, así como programas 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 entidades sociales (fundaciones y 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 entidades sin ánimo de lucro.

VIII CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2019 la VIII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social, dotada con 1.000.000 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 vulnerables, tanto en España como fuera de nuestro país.

En su octava 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 dotación económica de las categorías Discapacidad y Cooperación al Desarrollo ascendió cada una a 200.000 euros. Por su parte, las categorías de Ayuda a la Infancia, Integración Laboral de Jóvenes en Riesgo de Exclusión, Violencia de Género e Innovación Social contaron con 150.000 euros de dotación económica cada una.

En total se presentaron 505 proyectos y 34 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.



Proyectos seleccionados en 2019

APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Capacitación personal y profesional: Educación Vial para personas sordas o con discapacidad auditiva – *Tu carnet de conducir B*. **Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón - ASZA** (Zaragoza, Huesca y Teruel).
- Capacitación para la vida independiente de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. **Asociación Avante 3** (Madrid).
- GIZARTEAN: Taller de Habilidades Sociales para personas con autismo. **Asociación Guipuzcoana de Padres Afectados de Autismo - GAUTENA** (San Sebastián).
- Reforma de dos pisos para la puesta en marcha de dos viviendas con apoyo para personas con discapacidad intelectual. **Asociación Provincial de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo - APANAS** (Toledo).
- Transportando sueños. **Asociación Sociocultural ASCM** (La Coruña).
- Un universo de sensaciones. **Fundació Privada Iris** (Barcelona).
- Aula Impulsa: Empoderando a los más vulnerables. **Fundación Capacis** (Madrid y Guadalajara).
- Intercapacidades. **Plena Inclusión Castilla La-Mancha** (Castilla La-Mancha).

86



INTEGRACIÓN LABORAL DE JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- Makers: Empleabilidad y tecnología para jóvenes. **Aldeas Infantiles SOS España** (S.C. Tenerife).
- Activación y emancipación juvenil en el entorno rural. **Asociación Navarra Nuevo Futuro** (Navarra).
- Acompañados hacia el empleo: proyecto de inserción sociolaboral de jóvenes en riesgo de exclusión social. **Fundación ITER** (Madrid).
- Oportunidad al talento. **Fundación Tomillo** (Madrid).
- Por una mejor preparación para el empleo en FP. **SECOT** (Madrid, Asturias, Barcelona y Valencia).



LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- Formación, sensibilización y prevención contra la violencia de género: lideresas y líderes contra la violencia de género. **Asociación Barró** (Madrid).
- Servicio de acogida materno infantil para mujeres maltratadas Proyecto EDNA. **Assistència i Gestió Integral, Fundació Privada** (Barcelona).
- Protocolo de atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. **Fundación Cermi Mujeres** (varias provincias).
- Asistencia integral a mujeres víctimas de violencia sexual en la CC. AA. de Canarias. **Fundación Márgenes y Vínculos** (S.C. Tenerife y Las Palmas).
- MAMÁ: Intervención psicológica con Menores víctimas de violencia de género y Acompañamiento a sus Madres para Afrontar su recuperación. **Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad - MPDL** (Madrid).



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

- Desayunos solidarios. **Asociación Banco de Alimentos de Huelva** (Huelva).
- Atención a niños con discapacidad en riesgo de exclusión en el entorno rural. **Asociación cacereña de padres, tutores y protectores de personas con parálisis cerebral y otras afines** (Cáceres).
- Servicio interdisciplinar de tratamiento de secuelas en el cáncer infantil: Neuropsicología, Musicoterapia y Fisioterapia. **ASPANOA** (Zaragoza, Teruel y Huesca).
- PaS.O.S. Becas para transporte diario medicalizado de niños con enfermedades en estado avanzado. **Fundación Vianorte-Laguna** (Madrid).
- Inclusión social en ámbitos rurales y urbanos desfavorecidos mediante la educación en el ocio y tiempo libre: educar para incluidos. **Movimiento Scout Católico** (varias provincias).

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Mejora de las condiciones de higiene y salud en las escuelas del Puesto Administrativo de Chongoene, Mozambique. **Asociación Madre Coraje** (Mozambique).
- Reducir los índices de mortalidad de las mujeres embarazadas y niños recién nacidos de los barrios de Kindele, Herady y Kimbondo. **Cooperación Internacional ONG** (R.D. Congo).
- Proyecto de cirugía reconstructiva para la integración socioeconómica de menores con discapacidad a causa de la lepra. **Fontilles** (India).

- Mejora de la alimentación y la nutrición en el comedor escolar de Gouéné en la Región de Sikaso, Mali. **Fundación CIDEAL de Cooperación e Investigación** (Mali).
- Fortalecimiento de la campaña educativa contra la mutilación genital femenina con la construcción de dos aularios en Kandimu y Gankanga. **Fundación Kirira** (Kenya).
- Vivir sin miedo: crear un entorno de protección para niños y jóvenes refugiados sirios en las áreas 2 y 5 de Azraq. **Fundación Plan International España** (Jordania).
- Maternidad, un proyecto de vida. **Fundación Recover, Hospitales para África** (Camerún).
- Garantizar la disponibilidad de agua a la población de la barriada Santa María de la Zona de Bouaké, Costa de Marfil. **Solidaridad, Educación, Desarrollo** (Costa de Marfil).

INNOVACIÓN SOCIAL

- Mejora de la calidad de vida y prevención del cáncer de piel de las personas con albinismo en África. **Fundación África Directo** (Malauí).
- Red de Mujeres Ana Bella. **Fundación Ana Bella para la ayuda a mujeres maltratadas y madres separadas** (varias provincias).
- Mapa de Cuidados Integral para Personas con ELA. **Fundación Francisco Luzón** (varias provincias).



En 2019, la fundación destinó un millón de euros a su Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social

Entrega de las ayudas sociales de la Fundación Mutua Madrileña

En abril de 2019, bajo la presidencia de Ángel Garrido, anteriormente presidente de la Comunidad de Madrid, y por nuestro presidente, Ignacio

Garralda, se celebró en el Business Center de Mutua Madrileña el acto de entrega de las ayudas sociales concedidas por la Fundación Mutua Madrileña.



88

Premios al Voluntariado Universitario

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2019 la séptima 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 del Instituto de la Juventud (INJUVE). Toda la información de los premios se recoge en la web www.premiosvoluntariado.com

En 2019 se recibieron 82 candidaturas de alumnos de 83 universidades, 76 nacionales y 7 internacionales, en colaboración con 83 ONG.



Ganadores de la VII edición de los Premios al Voluntariado Universitario

Las bases de la iniciativa establecen la concesión de una ayuda total de 35.000 euros y seis premios (un primero y cinco segundos). Fueron los siguientes:

UN PRIMER PREMIO (10.000 EUROS):

- Proyecto **Summertime Battambang**, de alumnos de la Universidad Pontificia Comillas, la Universidad Rey Juan Carlos y la Universidad CEU San Pablo, junto con SAUCE ONG.

CINCO SEGUNDOS PREMIOS (5.000 EUROS CADA UNO):

- Proyecto **Vets for Africa-Mejora ganadera en Benga, Malawi**, de alumnos de la Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia, junto con Fundación Emalaikat.
- Proyecto **La llave de las mil puertas**, de alumnos de la Universitat de Lleida, Eina (centro universitario adscrito a la UAB), Universitat Pompeu Fabra (UPF), Universitat de Vic, Universidad de Málaga, Universidad de Jaén, Universidad de Granada, Universidad de Alicante, Universidad Politécnica de Catalunya y Universidad de Valencia, junto con la ONGD Alkaria.
- Proyecto **Actividades de ocio para niños y jóvenes con discapacidad**, de alumnos de la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Camilo José Cela,

la Universidad de Alcalá, la Universidad Francisco de Vitoria, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad Pontificia de Salamanca, la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad San Pablo CEU, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Europea, la Universidad Isabel I y el Centro Universitario San Rafael-Nebrija, en colaboración con la Fundación Masnatur.

- Proyecto **BoanoïTe**, de alumnos de la Universidad de A Coruña, la Universidad de Santiago de Compostela y la Universidad de Vigo, junto con la Asociación Social BoanoïTe.
- Proyecto **Jóvenes para Jóvenes**, de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Francisco de Victoria, en colaboración con la ONG Helsinki España.

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 de este.



**35.000 euros
destinados a
6 proyectos
premiados
en 2019**

Donación de la recaudación de los ciclos de conciertos y conciertos de Año Nuevo organizados por la Fundación Mutua

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 a un precio de diez euros por entrada.

Además, la fundación organizó por décimo 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 Música a cargo de la Barbieri Symphony Orchestra con Enrique García Asensio como director, y del Coro RTVE con Lorenzo Ramos como director. Además de la participación de María José Moreno como soprano. El precio de las entradas fue de siete euros.

90

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 2019 alcanzó los 76.000 euros.



**76.000 euros
recaudados
en 2019**



Entidades y proyectos elegidos para recibir la recaudación de los conciertos de nuestra fundación

Las **entidades y proyectos** elegidos para recibir la recaudación de los conciertos de nuestra Fundación a partes iguales fueron las siguientes:

ASDEGAL

La aportación se ha destinado a su proyecto *Cambiando el sofá por un par de zapatos*, que consiste en el acompañamiento por parte de voluntarios a 150 personas mayores que viven solas en sus domicilios en Pontevedra y La Coruña.

ZAPATELAS – COSIENDO EL PARO

Nuestra ayuda se ha dirigido a mejorar y ampliar su taller de confección, dirigida a personas en situación de vulnerabilidad, mediante la adquisición de máquinas de coser industriales, una plancha industrial y otros materiales necesarios para la producción y gestión de la venta de los productos.

FUNDACIÓN COLUMBUS

La aportación se ha destinado a que aquellos niños con cáncer y enfermedades raras, en los que está indicada la terapia con protones, puedan recibir este tratamiento en tiempo y forma, ya que se trata de una técnica no disponible en España y para acceder a ella deben acudir a un centro europeo.

PLENA INCLUSIÓN MADRID

La financiación se ha destinado a becas para familias y sus hijos de entre 0 y 6 años con discapacidad o riesgo de desarrollarla, que no disponen de recursos económicos suficientes para sufragar los gastos derivados del tratamiento de atención temprana que necesitan para mejorar su calidad de vida.

Subasta solidaria entre empleados

Los empleados del Grupo Mutua Madrileña 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 más de 200.000 euros a través de esta iniciativa.

En 2019, la recaudación fue de 24.000 euros, que se repartieron íntegramente entre los proyectos solidarios de Mutuafondo Compromiso Social FI, que gestiona Mutuactivos —la gestora de activos del Grupo— de forma totalmente desinteresada. Se trata de los proyectos *Lucha contra la leucemia infantil* de Fundación Unoentrecienmil y *Escuelas para África en Guinea Bissau* de UNICEF.



Más de 1.000 personas participaron en nuestras sesiones de magia solidaria



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 2019, de nuevo se donaron 6.000 euros al Proyecto Esperanza. Este proyecto, impulsado por la congregación de Adoratrices es un programa de apoyo integral para mujeres víctimas de la trata de seres humanos con fines de explotación principalmente en la prostitución.

Magia solidaria

Tras once años cosechando sonrisas, la Fundación Mutua Madrileña ha celebrado 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 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, así como a las familias que se atienden desde las vicarías.

Un año más, 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 2019 la aportación de la fundación hizo posible 51 actuaciones con 2.415 niños beneficiarios directos.

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

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 de Proyecto Esperanza, de ayuda a mujeres víctimas de trata. Además, por sexto año consecutivo incorporamos en nuestro equipo de azafatos a jóvenes con síndrome de Down.

DONACIÓN DE JUGUETES EN NAVIDAD

Los empleados del Grupo Mutua Madrileña 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 ha celebrado un concierto educativo ofrecido 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 el Hospital Universitario La Paz de Madrid.

La fundación contribuyó a la celebración en marzo del IV Cross Escolar Montecarmelo por la Inclusión, cuyo objetivo es sensibilizar y concienciar a niños y jóvenes sobre la situación de las personas con discapacidad y promover el deporte inclusivo para todas las edades.



Jornada sobre el derecho a la información veraz y a la protección de la reputación en la era digital

La Fundación Mutua Madrileña organizó la jornada *El derecho a la información veraz y a la protección de la reputación en la era digital*, 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 presidente del Tribunal Constitucional, Juan José González Rivas, 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 lucha contra los fake news y el daño reputacional a personas e instituciones* y *La protección de la intimidad y de las personas frente al acoso*.





Premios redes en acción

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2019 los #PremiosRedesenAcción. El objetivo de esta iniciativa es poner en valor todas aquellas acciones que han sabido sacar el lado bueno de las redes sociales para conseguir visibilidad, concienciación y resultados tangibles por una buena causa, así como poner de manifiesto que las redes sociales sirven para conectar, concienciar y facilitar una mejor contribución a la acción social, al margen de las *fake news* y de los filtros negativos.

Basándose en la eficacia de las redes y no tanto en el objetivo, los #PremiosRedesenAcción ponen su foco en el impacto real que hayan tenido esas prácticas creando cuatro categorías: alcance, resultado, innovación e inspiración.

A la primera edición de los #PremiosRedesenAcción se presentaron 137 proyectos provenientes de 125

organizaciones (empresas, agencias, universidades, entidades sociales y particulares).

El jurado estuvo compuesto por Borja Adsua, consultor y experto digital; Rosa Jiménez Cano, periodista experta en tecnología; Rodrigo Miranda, director general de ISDI; Elena Bule, directora de Comunicación de Twitter España; Natalia Basterrechea, directora de Asuntos Públicos para España y Portugal de Facebook y Lorenzo Cooklin, director general de la Fundación Mutua Madrileña.

Las cuatro campañas ganadoras contaron con un premio de 7.000 euros cada una que destinarán íntegramente a la causa que defienden.

Además, en cada categoría ha habido dos campañas finalistas que han recibido un diploma acreditativo.

93

CATEGORÍA INNOVACIÓN

El ganador fue **No quiero una escuela segregada**, de Fundación Secretariado Gitano.

Además de tener un enfoque innovador por presentar la campaña desde la mirada subjetiva de una niña gitana, se creó un eBook como elemento participativo lo que generó conversación sobre un tema de escasa visibilidad social.

CATEGORÍA INSPIRACIÓN

La campaña más inspiradora fue **Save a hater**, de ACCEM, que intenta rescatar de su autoexclusión a las personas que voluntariamente intentan quebrar la convivencia y lanzan mensajes de odio a través de las redes.

CATEGORÍA ALCANCE

Dentro de la categoría de Alcance, la ganadora fue la campaña **Yo vendo mi cuerpo**, realizada por Debra España, y que contó con la colaboración de rostros conocidos para concienciar sobre la piel de mariposa, una enfermedad rara que conlleva una enorme fragilidad cutánea en aquellos que la padecen y que requiere la protección de la piel con vendajes.

CATEGORÍA RESULTADO

Por último, **#VocesEnIgualdad**, de la agencia Tango, consiguió el primer premio dentro de la categoría de Resultado. Dicha campaña pone de manifiesto una desigualdad de género de la que, hasta ese momento, poca gente era consciente como es el hecho de que la mayoría de los asistentes virtuales tienen voz de mujer.

Lucha contra la violencia de género: nuestro Programa 360º

En materia de acción social, 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, desde 2012 contamos con una línea de actuación específica que, mediante un enfoque 360º, contempla

tanto el apoyo a proyectos sociales de este ámbito a través de nuestra Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social, como iniciativas propias de prevención, sensibilización, voluntariado corporativo, formación e integración laboral. Durante 2019, sumamos al Programa 360º dos programas específicos para apoyar a menores que han sufrido situaciones de violencia de género en sus casas.

Plan de actuación integral



Escuela Mutua Madrileña para mujeres víctimas de violencia de género

Mutua y la Fundación Mutua Madrileña pusieron en marcha en 2019 la segunda 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.

Proyecto JUNTAS, voluntariado corporativo contra la violencia de género

Desde 2017, Mutua Madrileña, la Fundación Mutua Madrileña y Fundación Integra mantienen un acuerdo de colaboración para la realización del proyecto conjunto *Juntas contra la violencia de género*, cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género, dotándolas de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional, a través de talleres impartidos por empleadas voluntarias de Mutua Madrileña.

Con este proyecto, Mutua Madrileña y su fundación buscan la implicación de las profesionales de la compañía para sensibilizarlas ante esta realidad social, aumentando así su compromiso a través del voluntariado, tanto a nivel empresarial como individual. Las voluntarias imparten talleres en la Escuela de Fortalecimiento de Fundación Integra a mujeres víctimas de violencia de género con las

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 entre 300 y 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 *Escuela Mutua* el 100% de las alumnas participantes (13 en total) superaron con éxito la formación y pudieron incorporarse a las empresas del Grupo Mutua. En el caso de la segunda edición, esta cifra fue del 93% (13 de los 14 alumnos). Para la selección de candidatos se ha contado con la colaboración de entidades como Cruz Roja, la Federación de Mujeres Progresistas, la Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres o Inserta Empleo.



que comparten su experiencia y sus conocimientos y a las que ayudan a mejorar sus posibilidades de encontrar un trabajo que cambie sus vidas.

Durante 2019 se impartieron dos semanas de talleres formativos en los que han participado 38 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 forma parte del *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.

Programa Creando Ilusiones

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2019 junto a Cruz Roja Española *Creando ilusiones*, un programa terapéutico para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.

Gracias a esta nueva iniciativa, alrededor de 300 menores de 22 provincias españolas, atendidos en alguno de los proyectos específicos de violencia de género que tiene en marcha Cruz Roja, se benefician de actividades de todo tipo, en muchas ocasiones junto a sus madres, como vía para recuperarse emocionalmente tras el sufrimiento vivido y reforzar el vínculo maternofamiliar.

El ocio terapéutico ayuda a la recuperación de estos niños que han sufrido por la situación de violencia vivida en casa y los efectos que estas circunstancias hayan podido tener

en su desarrollo. *Creando ilusiones* proporciona entornos donde estos niños puedan expresarse libremente, descargar tensiones y desarrollar empatía, produciéndoles un efecto terapéutico en las esferas social, física, emocional y cognitiva.

Las actividades que pueden disfrutar los niños dentro del programa *Creando ilusiones* son de diversa índole y van desde acciones socio-culturales, como visitas a cines, teatros, espectáculos de magia, circo, cuentacuentos o baile; a acciones medioambientales, con visitas a granja-escuela, centros de recuperación de aves, protectoras de animales, escuelas de perro-guía, centros de reciclaje o excursiones a la naturaleza; y deportivas, como la realización de yoga en familia, piscina, equinoterapia, pistas de hielo, boleras o yincanas.



96

Programa Compañer@s

A finales de 2019 nuestra fundación puso en marcha *Compañer@s*, un programa de becas para las escuelas socio-deportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid dirigido a menores hijos de víctimas de violencia de género atendidas en alguno de los programas de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid.

Gracias a esta colaboración, medio centenar de menores, niños y niñas de entre 6 y 17 años, cuyas madres son víctimas de la violencia de género atendidas por Cruz Roja, cuentan con una beca otorgada por la Fundación Mutua Madrileña para que puedan participar en las escuelas socio-deportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid junto al resto de participantes, facilitando su normal integración y la adquisición de valores positivos y destrezas deportivas.

Las escuelas socio-deportivas de la Fundación Real Madrid se caracterizan por su carácter educativo, inclusivo e integrador, y combinan la enseñanza/aprendizaje del deporte de equipo, fútbol o baloncesto, con la educación en valores positivos del deporte que contribuyen a la formación integral de los menores: respeto, motivación, autoestima, compañerismo, hábitos saludables, autonomía e igualdad.

El programa de becas *Compañer@s* pretende facilitar que estos menores en situaciones vitales especialmente difíciles puedan disfrutar de una actividad deportivo-educativa semanal bajo el paraguas del escudo de sus sueños, generando en los menores la motivación necesaria para la superación y la adquisición de valores positivos para el futuro.



V Concurso Nacional para la Igualdad y la Prevención de la Violencia de Género

La quinta 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 2019 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 participar en el concurso, la *influencer* Mery Turiel publicó en su canal de YouTube un vídeo y en su perfil de Instagram varios *stories* con un texto propio a favor de la igualdad de la mujer, que recibió más de 142.000 visualizaciones y más de 28.000 me gusta.

En 2019 se volvió a batir el récord de participación con 840 creatividades presentadas, de 600 centros educativos de toda España. Más del 80% de los jóvenes participaron en grupo. Este hecho se debe a que cada vez más centros docentes lo integran como trabajo de clase.

El jurado seleccionó los tres mejores trabajos realizados por alumnos de ESO, Bachillerato y FP de Grado Medio, así como los tres mejores presentados por estudiantes mayores, aquellos que cursan estudios de Grado, Posgrado o una 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. Además, se conceden otros dos premios, uno a la iniciativa con más éxito en redes sociales y el Premio Tolerancia Cero, que implica la difusión del proyecto en los medios del grupo Atresmedia. En total, 19.000 euros en premios y 20 proyectos finalistas. La canción **Tú**, presentada en formato de vídeo musical, recibió el primer premio de la categoría de trabajos realizados por alumnos de ESO, Bachillerato y FP de Grado Medio. Realizado por alumnas del Instituto de Educación Secundaria Figueras Pacheco, de Alicante, la letra "envía un mensaje de apoyo a las víctimas, para que sientan que no están solas, que no son culpables y que denuncien a aquel que les ha arrebatado su libertad", explicaban sus autoras.

El segundo y tercer premio de enseñanzas medias recayeron en el cartel **Te quiere**, del Instituto de Educación Secundaria Bovalar de Castellón, y en el vídeo **Lo que oye el corazón**, de la alumna Miriam Morro Martín, del Instituto de Educación Secundaria Martínez Montañés de Sevilla.

Por su parte, en la categoría de Grado, Posgrado o FP Superior, el ganador del primer premio fue el vídeo **Los sonidos del maltrato**, de alumnos de la Miami Ad School. Este trabajo también fue reconocido con el Premio Tolerancia Cero. En él se llama la atención sobre la importancia que tiene el entorno, centrado en los vecinos, en denunciar si presencian o escuchan una situación anómala. "Queríamos invitar a todos a reflexionar sobre nuestra responsabilidad como ciudadanos y como personas, a preguntarnos a nosotros mismos qué podemos hacer para ayudar, a tomar un rol activo en la lucha contra esta terrible realidad y dejar de percibir la violencia de género como algo ajeno a nosotros", explicaban los autores.

El segundo premio de enseñanzas superiores fue para **En su piel**, del I.E.S. Santa Catalina de Alejandría de Jaén, y el tercero para **La noticia del futuro**, de la Universidad



Autónoma de Madrid. Además, la iniciativa **Rompe el silencio** fue la propuesta más votada en redes sociales, reconocida con un premio de 1.000 euros.

Los premios se entregaron en junio en un acto presidido por Rebeca Palomo, anterior delegada del Gobierno para la Violencia de Género, y Lorenzo Cooklin, director general de la Fundación Mutua Madrileña.

Colaboración con la FAD

También con el fin de prevenir la violencia de género entre los jóvenes, en los días previos a la celebración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el 25 de noviembre, la Fundación Mutua Madrileña y la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) lanzaron la campaña digital #MeGustaComoEres, dirigida sobre todo a jóvenes a partir de 15 años, dado el incremento de la percepción en este grupo de edad de que el maltrato siempre existirá y de que es algo habitual en la pareja. De hecho, la campaña se apoya en la evidencia sociológica de que el 22% de los hombres jóvenes y el 17% de las mujeres consideran la violencia de género un mal inevitable.

La violencia de género en jóvenes existe y muchas veces no es reconocida ni por quien la padece ni por quien la ejerce. El maltrato psicológico y de control que supone revisar el móvil de la pareja, el decirle qué ropa se tiene que poner o con quién debe salir de fiesta son manifestaciones de violencia de género que deben ser visibilizadas y entendidas como tal.

Con #MeGustaComoEres se ha tratado de aumentar el conocimiento de esta problemática y sensibilizar para prevenirla. Completamente digital, estuvo activa en redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook) durante los meses de noviembre y diciembre de 2019. Aprovechando la participación juvenil en la cultura del *like/me gusta*, se desarrollaron creatividades gráficas, audiovisuales, encuestas e historias para tratar de alcanzar al mayor número de usuarios y usuarias posible.



Campaña Tolerancia Cero

A lo largo de 2019, la Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia llevaron a cabo por cuarto año consecutivo la campaña de responsabilidad social corporativa “Contra el maltrato, Tolerancia cero”, 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:

- Si te controla no es amor, es maltrato.
- La educación es imprescindible para erradicar la violencia de género entre los jóvenes.
- La importancia de la denuncia.
- Si conoces a una mujer que sufre maltrato, ayúdala.

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

Adicionalmente, llevamos a cabo la jornada *Tolerancia Cero contra la Violencia de Género* en la que especialistas de todas las áreas implicadas en la denuncia y atención de las víctimas abordaron la seguridad de las mujeres y la protección de los menores en la violencia de género y se puso de manifiesto la preocupación por el aumento del número de casos de violencia de género entre los jóvenes, especialmente vinculado a las nuevas tecnologías.

La jornada fue inaugurada por Ignacio Garralda, presidente de Mutua Madrileña y su Fundación, Silvio González, consejero delegado de Atresmedia, y Ángeles Carmona, vocal del Consejo General del Poder Judicial y presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género. Entre otras personalidades, contó con la participación de Rebeca Palomo y Soledad Murillo, anteriores Secretaria de Estado de Igualdad y Delegada de Gobierno para la Violencia de Género, respectivamente.



98

Campaña 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 2019, se puso en marcha la campaña **Ante el maltrato, nada de tolerancia**, una iniciativa de sensibilización protagonizada por prestigiosos tenistas como Simona Halep, Venus Williams, Carla Suárez, Feliciano López, Fernando Verdasco, Kevin Anderson, Dominic Thiem o Juan Martín del Potro.

La campaña, compuesta de elementos gráficos y un vídeo, fue difundida en las instalaciones de la Caja Mágica, en televisión, periódicos y redes sociales. El vídeo trata de despertar la atención de la sociedad acerca de la permisividad al maltrato y llama a la denuncia social del maltratador. En él, una secuencia de primeros planos de los distintos tenistas utiliza la terminología de la puntuación del tenis (15-nada, 30-nada...) para mostrar su rechazo frontal y tolerancia cero frente a cualquier tipo de violencia contra la mujer.

En 2019 recibimos diversos premios y reconocimientos en materia de Violencia de Género

PREMIO SERES

A la Innovación y el Compromiso Social de la Empresa, por el apoyo a proyectos de violencia de género, incluyendo el programa 360°.

PREMIO ACTUALIDAD ECONÓMICA

A las 100 Mejores Ideas, por la iniciativa JUNTAS.

ESCUELA MUTUA

La Comunidad de Madrid reconoce *Escuela Mutua*, la iniciativa de Mutua Madrileña y su fundación para formar y emplear a víctimas de violencia de género dentro de la I Edición de los Reconocimientos a la Responsabilidad Social en el ámbito del Empleo.

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.

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

La Fundación Mutua Madrileña convocó la decimocuarta 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 dirigidas a graduados universitarios que hayan terminado sus estudios hace menos de cuatro años y abiertas a todas las áreas del conocimiento.



En 2019 se entregaron 43 becas a hijos de mutualistas con, al menos, 20 años de antigüedad como asegurados, premiando así su confianza y fidelidad. La selección de candidatos se realiza exclusivamente en función de criterios de excelencia académica, de acuerdo con la nota media final del grado concluido. En esta edición, el destino académico más solicitado por los estudiantes fue Países Bajos (un 27,9% del total), seguido muy de cerca por Reino Unido (25,5%), Alemania y Estados Unidos. El importe total de las becas, que se otorgan exclusivamente en función de los méritos académicos, supera los 800.000 euros. Desde la primera edición de este programa, hace catorce años, la Fundación Mutua Madrileña ha invertido diez millones de euros en la concesión de más de 575 becas.

BECAS DE INICIACIÓN AL VOLUNTARIADO Y A LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2019 un nuevo programa de becas de formación para hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad. Se trata de que jóvenes de entre 16 y 18 años tengan la oportunidad de participar durante tres semanas en un viaje de iniciación al voluntariado y la cooperación por un país africano, con la expedición España Rumbo al Sur y con la ayuda de las Becas Valores de la Fundación Mutua. En esta primera edición de las Becas Valores, los jóvenes viajaron a Etiopía tras un intenso proceso de selección. De los cerca de 1.000 jóvenes que se inscribieron, solo un diez por ciento lograron superar todas las fases: vídeo motivacional de presentación, una entrevista

personal, un curso de emprendimiento para costear su viaje y hasta un fin de semana de entrenamiento en la Academia de Infantería de Toledo. Alrededor de la mitad de los expedicionarios, hijos de mutualistas, recibieron una ayuda económica de la fundación para vivir una experiencia de aprendizaje que, sin duda, habrá transformado su visión y valores después de 18 días, 3.000 kilómetros, 150 horas de programa académico y de colaborar en 13 proyectos de cooperación.

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 mediante la concesión de becas para el curso 2019-2020 ha becado a cuarenta y un 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.

Apoyo a la integración laboral: Por sexto 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.

ESCUELA DE TENIS PARA NIÑOS HOSPITALIZADOS

El proyecto *Escuelas de minitenis en los hospitales*, iniciado hace seis años con los recursos aportados por la Fundación Mutua Madrileña mediante un convenio a la Fundación de Tenis Madrileño, se ha llevado a cabo en ocho hospitales de la Comunidad de Madrid, proporcionando a los niños y adolescentes hospitalizados una oportunidad de entretenimiento y aprendizaje con el tenis como herramienta. 1.095 niños con edades comprendidas entre los 2 y los 17 años se han divertido en sesiones de tenis adaptado con material técnico específico y dinamizadas por entrenadores voluntarios.

99



Prevención del acoso escolar

La Fundación Mutua Madrileña y la Fundación ANAR han seguido avanzando con su programa de prevención del acoso en centros escolares. Se trata de intervenir en el aula con el fin de concienciar al alumnado y al profesorado. En 2019 se han impartido 736 sesiones en 152 centros escolares de toda España, en las que han participado 9.776 alumnos de 5º y 6º curso de Educación Primaria y de 1º, 2º y 3º de Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

El programa consiste en 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.

En 2019, la fundación reforzó su línea de acción con la incorporación de un nuevo aliado: The Walt Disney Company. Una sinergia hasta el momento nunca vista en la lucha contra el acoso escolar, en la que Fundación Mutua aporta su conocimiento en este ámbito y Disney su experiencia y sus canales de comunicación infantil y juvenil. Juntos buscan “nuevos héroes” para acabar con el *bullying*, conscientes de la importancia del papel que juegan los compañeros y amigos de las víctimas de acoso. Bajo el lema *Activa tu poder* los personajes del universo Disney (Pixar, Star Wars, Indiana Jones, o los superhéroes de Marvel) animan a los jóvenes que presencian una situación de acoso escolar a tomar partido, alzar la voz y ponerse del lado de sus compañeros víctimas.

Así mismo, coincidiendo con el inicio del curso escolar, la Fundación Mutua y Disney convocaron un *casting* en un colegio madrileño para la realización de una pieza audiovisual. Con este pretexto, el verdadero objetivo de este documental fue hacer a los niños y niñas participantes tomar conciencia en primera persona del *bullying* desde todas sus perspectivas, así como mostrarles cómo juntos pueden frenar este problema. Esta pieza más adelante ha servido como vídeo de concienciación tanto en los talleres de prevención en colegios y en institutos, como en redes sociales y canales de televisión de Disney.

En la lucha contra el acoso escolar, la Fundación Mutua cuenta con la colaboración de diversas entidades, *influencers*, *celebrities* y personas anónimas que han mostrado su apoyo y denuncia a este tipo de violencia a través de las redes sociales.

Para luchar contra este tipo de acoso, Fundación Mutua identifica todas sus acciones en redes sociales con la etiqueta #NoBullying.

En 2019, con motivo del Día Internacional contra el Acoso Escolar, más de un centenar de jóvenes *influencers* con los que colaboran Disney y la Fundación Mutua Madrileña habitualmente compartieron sus mensajes de rechazo al acoso escolar y de apoyo a las víctimas en sus redes sociales, llegando a una comunidad conjunta de más de 1,3 millones de seguidores.

Además, desde hace varios años, la presencia de famosos en el Mutua Madrid Open de Tenis ha servido para lograr el compromiso con la causa de muchos deportistas, cantantes y *celebrities*, que han lucido la camiseta con el logo del #NoBullying para mostrar su rechazo al acoso escolar, llegando así a miles de chicos y chicas que les admiran.

100



En 2019 se desarrollaron 41 proyectos en los que participó un 17,1% de la plantilla



101

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 2019 se desarrollaron 41 proyectos en los que participó un 17,1% 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.

Además, los empleados que lo desean pueden proponer las iniciativas de voluntariado que quieren llevar a cabo. 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 2019

PROYECTO JUNTAS - FORMACIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2019, junto a la Fundación Integra, impulsamos la tercera 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 38 voluntarias de la compañía.

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.

- **Día Mundial del Medioambiente con jóvenes con discapacidad intelectual:**

Por noveno año consecutivo, empleados de Mutua Madrileña y sus familiares trabajaron para ayudar a mejorar el vivero de la Fundación Apascovi, con motivo del Día Mundial del Medioambiente.

APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- **Apoyo a refugiados:**

Junto a Cooperación Internacional ONG apoyamos entidades que acogen a jóvenes refugiados, que han tenido que solicitar asilo en nuestro país. Entre otras iniciativas, hemos realizado rehabilitaciones de centros de acogida y encuentros de intercambio cultural.



- **Apoyo a enfermos de cáncer:**

Nuestros empleados de Sevilla colaboraron en la organización y puesta en marcha de la II Gala Rosa contra el cáncer de mama que organizó la Asociación Lazo Rosa bajo el lema *Tu Lucha siempre será nuestra Lucha*.

- **Apoyo a menores en riesgo de exclusión:**

A propuesta de una empleada, junto a la ONG Ampara, llevamos a cabo jornadas de ocio para niños 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 III Carrera Solidaria Crecer con Futuro para recaudar fondos para los menores andaluces en situación de vulnerabilidad.

Junto a la Fundación Soñar Despierto, y 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.



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, etc.

- **Personas sin hogar:**

Junto a la ONG Cooperación Internacional realizamos visitas al albergue para personas sin hogar Santa María de la Paz 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.

- **Preparación de las comidas de Navidad para personas sin hogar:**

Por séptimo 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.



AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD

- **Ayuda a niños hospitalizados:**

Con 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.

- **Mejora de instalaciones:**

Participamos en actividades de mejora de las instalaciones, ayudando a trasladar muebles y enseres a la Casa de Menudos Corazones, un hogar que aloja cada día a 9 familias de toda España que se trasladan a Madrid por la hospitalización de sus hijos con cardiopatías congénitas.

- **Reto Solidario en la Maratón de Madrid:**

Por décimo año consecutivo, a propuesta de dos empleados de Mutua Madrileña, más de 130 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.

ACTIVIDADES CON MAYORES

- **Acompañamiento de mayores:**

En colaboración con la Fundación Grandes Amigos, participamos en actividades junto a mayores en situación de aislamiento y soledad, como visitas a museos, excursiones, talleres de manualidades, etc.



CUIDADO Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

- **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.

- **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 en el parque de la Casa de Campo y la elaboración de cajas nido para aves que colocamos en la ribera del río Guadarrama.



Áreas de trabajo y entidades con las que colaboramos en 2019



Ayuda a la infancia

Aldeas Infantiles SOS España
Asociación Ampara
Asociación Crecer con Futuro
Asociación Navarra Nuevo Futuro
ASPANOA. Asociación de Padres de Niños con Cáncer en Aragón
Centro de Acogida Villa Paz
Fundación ANAR
Fundación Caíco
Fundación Columbus
Fundación del Tenis Madrileño
Fundación Junior Achievement
Fundación Menudos Corazones
Fundación Theodora
Fundación Vianorte-Laguna



Colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social

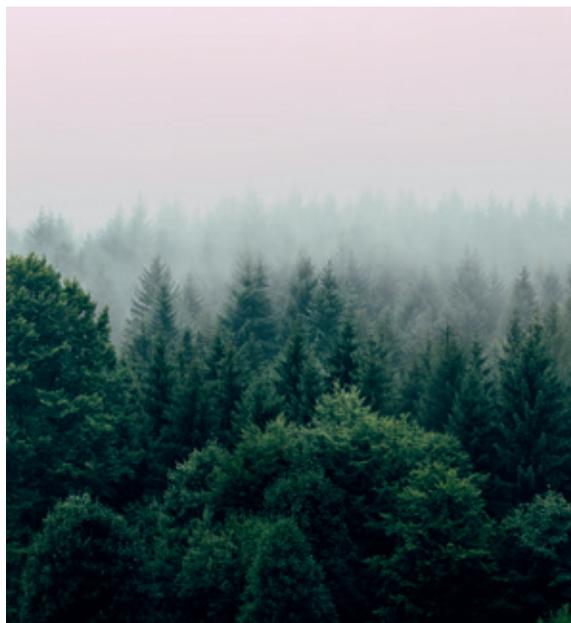
Debra España
Fundación Abracadabra
Fundación Ana Bella para la ayuda a Mujeres Maltratadas y Madres Separadas
Fundación CERMI Mujeres
Fundación Grandes Amigos
Fundación Integra
Fundación Iter
Fundación Márgenes y Vínculos
Fundación Secretariado Gitano
Fundación Soñar Despierto
Fundación Tomillo
Helsinki España
Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (MPDL)
Movimiento Scout Católico
SECOT
Solidaridad, Educación, Desarrollo
Zapatelas – Cosiendo el Paro
ACCEM
Adoratrices Esclavas del Stmo. Sacramento y de la Caridad
AFAMMER
AHIGE - Asociación de Hombres por la Igualdad
ASDEGAL - Acción Solidaria de Galicia
Asociación Banco de Alimentos de Huelva
Asociación Barró
Asociación Lazo Rosa
Asociación Sant'Egidio
Asociación Social BoanoiTe
Assistència i Gestió Integral, Fundació Privada
Cáritas Madrid
Confederación Nacional de Mujeres en Igualdad
Cooperación Internacional ONG
Cruz Roja Española

104



Sostenibilidad y Medioambiente

Asociación Canina de Leganés
SEO/BirdLife





Cooperación al desarrollo

Alkaria
Asociación Madre Coraje
Fontilles
Fundación África Directo
Fundación CIDEAL de Cooperación e Investigación
Fundación Emalaikat
Fundación Kirira
Fundación Plan Internacional España
Fundación Recover, Hospitales para África
SAUCE ONG



Discapacidad

Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón (ASZA)
Asociación Avante 3
Asociación guipuzcoana de padres afectados de autismo "GAUTENA"
Asociación cacereña de padres, tutores y protectores de personas con parálisis cerebral y otras afines
Asociación Provincial de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo (APANAS)
Asociación Sociocultural ASCM
Fundació Privada Iris
Fundación A Caballo
Fundación Apascovi
Fundación Capacis
Fundación Deporte & Desafío
Fundación Francisco Luzón
Fundación Masnatur
Fundación Síndrome de Down Madrid
Plena Inclusión Castilla-La Mancha
Plena Inclusión Madrid

105



4.3.3 Cultura

NUESTRA FUNDACIÓN LLEVA A CABO UN INTENSO PROGRAMA DE APOYO A DIFERENTES INSTITUCIONES RELACIONADAS CON EL ARTE, LA MÚSICA O LA CULTURA EN GENERAL, DEL QUE EN 2019 SE BENEFICIARON 210.000 MUTUALISTAS

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 2019. Los acuerdos con el Teatro Real, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Arqueológico Nacional, la Real Academia Española, el

Centro Botín de Santander o el Museo Sorolla hacen posible que miles de nuestros mutualistas puedan disfrutar, en condiciones únicas, de conciertos, visitas a museos, talleres y ciclos de conferencias, entre otras muchas actividades culturales.



FUNDACIÓN MUTUAMADRILEÑA

Nuestra forma de ser



107

Música clásica en familia

La Fundación Mutua Madrileña organizó, en el auditorio de Mutua Madrileña, 20 conciertos a los que asistieron cerca de 11.000 mutualistas. A lo largo del año contamos con una programación variada, con importantes orquestas y grupos nacionales e internacionales. Formaciones como Cuarteto Signum, Orquesta Santa María La Blanca, Ensemble 442 o *European Royal Ensemble* han interpretado conciertos de música clásica. También se pudo disfrutar del flamenco de José Barrios o del jazz y el soul con *The Barrell Band*. En las mañanas de los sábados, que dedicamos a las familias, los conciertos y representaciones musicales estuvieron a cargo de Ferro Escénico, Finis Terrae Kids, Diverlirica 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 4.400 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* y el *Coro RTVE*, dirigidos por Enrique García Asensio y Lorenzo Ramos, respectivamente, acompañados por la soprano María José Moreno.

La recaudación íntegra de todos estos conciertos, tanto los organizados en nuestra sede como los celebrados en el Auditorio Nacional, ascendió a 76.000 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 Acción Solidaria de Galicia, Zapatelas – Cosiendo el Paro, Fundación Columbus y Plena Inclusión Madrid.

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 2019, 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, recitales líricos, así como espectáculos musicales infantiles.
- **Acuerdo de cooperación con la Fundación Albéniz y con su principal programa, la Escuela Superior de Música Reina Sofía.** El Grupo Fundación Mutua Madrileña ofreció un concierto en el auditorio de Mutua. Los mutualistas platino disfrutaron de 10 conciertos celebrados en el auditorio de la Fundación Albéniz, en el Auditorio Nacional y en el Hospital Materno-Infantil La Paz.

Resumen de conciertos celebrados en 2019

FUNDACIÓN
MUTUA MADRILEÑA

Familiares

6 CONCIERTOS

- *El lago de los cisnes* - Ferro Escénico - 19 de enero
- *Un siglo de música* - José Luis Gutiérrez Cuarteto - 9 de febrero
- *Abanico y taconeo* - José Barrios - 27 de abril
- *Ven a cocinar la ópera* - Diverlfrica - 28 de septiembre
- *Mi familia y otras gaitas* - Finis Terrae Kids - 19 de octubre
- *Guillermo Tell* - Ferro Teatro - 23 de noviembre

3.300 asistentes

108

Conciertos de Año Nuevo

2 CONCIERTOS

En el Auditorio Nacional de Música, Madrid.

- *Barbieri Symphony Orchestra y el Coro RTVE*, dirigidos por Enrique García Asensio y Lorenzo Ramos, respectivamente, acompañados por la soprano María José Moreno.

4.400 Mutualistas y familiares



Adultos

14 CONCIERTOS

- *Vive Sudamérica. Lo mejor de M^a Dolores Pradera* - Trío Tamarindo - 22 de enero
- *Un viaje a los estilos* - The Barrell Band - 12 y 13 de febrero
- *El barbero de Sevilla* - Fundación Operística de Navarra - 6 de marzo
- *Mozart, Elgar, Warlock y Holst* - Joven Orquesta Santa María la Blanca - 19 de marzo
- *Reditum* - José Barrios - 23 y 24 de abril
- *La Gran Partita* - Grupo Fundación Mutua Madrileña - 29 de abril
- *Melodías de Italia y España* - Délica Chamber Orchestra - 22 de mayo
- *París 1689. Un revolucionario para el Rey Sol* - Paolo Pandolfo - 10 de junio
- *Brahms, Boccherini, Barber y Dvorak* - European Royal Ensemble - 24 y 25 de septiembre
- *Franz Schubert, desde lejos* - Cuarteto Signum - 21 de octubre
- *Schostakovich, Arriaga y Respighi* - Ensemble 442 - 20 de noviembre

7.700 asistentes

Fundación Albéniz

10 CONCIERTOS

- *Conciertos de Navidad y Año Nuevo*: 11 de diciembre de 2019 y 21 de enero de 2020
- *Conciertos de Pascua en Auditorio Sony*: 11 y 22 de marzo
- *Concierto Ciclo de Órgano en Auditorio Sony*: 29 de marzo
- *Conciertos de Primavera en Auditorio Sony*: 25 de mayo y 10 de junio
- *Ciclo Generación Ascendente en Auditorio Nacional*: 10 de abril
- *Conciertos Fin de Curso en Teatro Monumental*: 22 de junio
- *Hospital Materno-Infantil La Paz*: 22 de mayo

1.300 asistentes

Acuerdos con museos

Más de 188.000 mutualistas y familiares han participado en las actividades organizadas en los diferentes museos.

MUSEO REINA SOFÍA

Gracias al convenio suscrito entre la Fundación Mutua Madrileña y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, durante 2019 más de **32.000 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 Miguel Ángel Campano, así como a muestras colectivas como *Poéticas de la democracia* y *París pese a todo*. También se organizaron visitas a los recorridos temáticos *El retrato en la Vanguardia* y *Esculturas en el museo*.

Para los más pequeños se organizaron **21 talleres infantiles para cerca de 500 hijos de mutualistas**, en ocasiones acompañados por sus padres, con los siguientes títulos: *Si fuera un movimiento*, *Salto al vacío*, *Escenarios improbables* y los de nueva creación ¡*Antorcha!*



Juan Gris (1887-1927). "Jarra y vaso", 1916. Óleo sobre tabla. Museo Reina Sofía.

MUSEO NACIONAL THYSSEN-BORNEMISZA

En 2019, la Fundación Mutua Madrileña amplió su acuerdo con el Museo Nacional Thyssen Bornemisza por el que los mutualistas pueden acceder gratis al museo, junto con un acompañante, presentando la tarjeta SOY. El resultado ha sido que alrededor de **100.000 mutualistas y sus acompañantes** han tenido la oportunidad de visitar este museo. Este año se han realizado visitas guiadas a algunas de las exposiciones temporales que se han inaugurado a lo largo de 2019: *Balthus, Balenciaga y la pintura española* y *Los impresionistas y la fotografía*.



MUSEO SOROLLA

La Fundación Mutua Madrileña apoya el programa de exposiciones temporales del Museo Sorolla. En concreto, en 2019 ha patrocinado las exposiciones *Cazando impresiones. Sorolla en pequeño formato* y *Sorolla. Dibujante sin descanso*. Así mismo, en virtud del acuerdo entre ambas entidades, más de 17.000 mutualistas y sus acompañantes pudieron conocer gratuitamente la obra de Sorolla y, en muchos casos, atender a las explicaciones de sus conservadores.

Así mismo, 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: *Pintando al natural*, *Colores de invierno*, *Pintores viajeros*, *Sorolla en la naturaleza*, *Colores de primavera*, *Apuntes del jardín*, *Telas, tablillas y papeles*, *Rincones del jardín*, *Mujeres en movimiento*, *Playas, salones, jardines*. *Retratos de mujer* y *La familia del pintor*.

MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

Los asegurados de Mutua Madrileña siguieron accediendo gratuitamente con un acompañante al Museo Arqueológico Nacional presentando en taquillas su tarjeta SOY.

Durante 2019, más de 15.000 mutualistas visitaron el museo y participaron en diversas actividades exclusivas, como visitas guiadas que comprendían diferentes recorridos, algunos temáticos como *La mujer ibera* y *Música en el museo*, y otros centrados en las piezas de diferentes periodos arqueológicos. De manera adicional, los mutualistas también tuvieron la oportunidad de visitar la exposición temporal *Galaicos. Un pueblo entre dos mundos*.

En 2019 se ha incorporado una nueva actividad para las familias en el Museo Arqueológico. Se trata de visitas en las que participan padres e hijos y que este año han tenido dos itinerarios temáticos: *La vida cotidiana en la Hispania Romana* y *La música en el Mediterráneo Antiguo*.

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

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AMIGOS DE LOS MUSEOS

110 A través de nuestra colaboración con la Federación Española de Amigos de los Museos, cerca de **1.100 mutualistas participaron en actividades realizadas en museos de diferentes ciudades españolas** como el Museo Picasso y el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC); el Archivo de Indias, el Palacio de Dueñas y Casa de Pilatos en Sevilla; el Museo Nacional de Escultura y el Museo Oriental de Valladolid; el IVAM y el Museo Cerámica en Valencia y el Museo Picasso, el Museo de Málaga, la Colección del Museo Ruso San Petersburgo y el Museo Carmen Thyssen en Málaga. En 2019 hemos realizado visitas guiadas por primera vez en museos de ciudades como Bilbao, Museo de Bellas Artes y Museo Guggenheim, y en Zaragoza, donde se pudo visitar el Alma Mater Museum.

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 *¡Estos dioses están locos!* Se trata de talleres creativos que se complementan con visitas culturales al Museo de América, al Museo Antropológico, al Museo del Prado y al Museo Arqueológico Nacional.



MUSEO LÁZARO GALDIANO

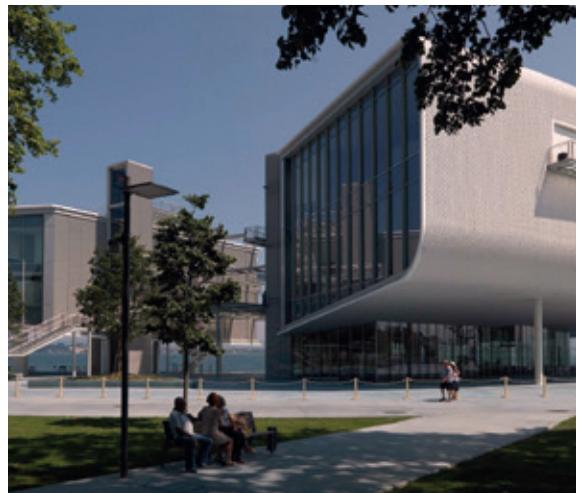
En 2019 los mutualistas han podido visitar gratuitamente el Museo Lázaro Galdiano con un acompañante presentando su tarjeta SOY en taquilla, así como disfrutar de visitas guiadas y talleres familiares. Además, hijos de asegurados han tenido la oportunidad de asistir a campamentos de día en el museo durante las vacaciones estivales. Cerca de 11.000 mutualistas y sus acompañantes han acudido al museo.



Hieronymus Bosch, "El Bosco" (1450-1516). "Meditaciones de San Juan Bautista", 1485-1510. Museo Lázaro Galdiano.

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, **cerca de 12.000 mutualistas pudieron visitarlo gratuitamente junto a un acompañante en 2019**, descubriendo este nuevo espacio dedicado al arte, la cultura y la educación, ubicado en un edificio diseñado por el premio Pritzker Renzo Piano y visitando exposiciones de gran calidad como *Calder Stories*, que tuvo lugar entre los meses de junio y noviembre.



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 2019 alrededor de **300 mutualistas han tenido la oportunidad de conocer la academia en once visitas guiadas**.



**3.400 personas
asistieron a las
conferencias
organizadas por
nuestra fundación**

Ciclos de conferencias

La Fundación Mutua Madrileña dio continuidad a sus ciclos de conferencias en 2019, con la asistencia de **3.400 personas**.

En colaboración con la Real Academia de la Historia, la fundación ha programado dos ciclos: *Hispania entre Cartago y Roma* y *La Revolución de 1868 y sus consecuencias*.

HISPANIA ENTRE CARTAGO Y ROMA

Lunes, 20 de mayo

ROMA Y LA CONQUISTA DE HISPANIA

Luis A. García Moreno, académico de número de la RAH y catedrático de Historia Antigua, de la Universidad de Alcalá de Henares.

Martes, 4 de junio

SAGUNTO Y NUMANCIA: LA IMAGEN ARQUEOLÓGICA DEL HEROÍSMO

Pilar León-Castro Alonso, académica de número de la RAH y catedrática de Arqueología, de la Universidad de Sevilla.

Lunes, 17 de junio

LA GUERRA Y LA PLATA: EL MARCO DEL CONFLICTO

Francisca Chaves Tristán, académica correspondiente de la RAH y catedrática de Arqueología, de la Universidad de Sevilla.

LA REVOLUCIÓN DE 1868 Y SUS CONSECUENCIAS

Martes, 22 de octubre

CAMBIOS POLÍTICOS E INSTITUCIONALES DURANTE EL SEXENIO DEMOCRÁTICO

Juan Pablo Fusi Aizpurúa, académico de número de la Real Academia de la Historia y catedrático emérito de Historia Contemporánea, de la Universidad Complutense de Madrid.

Martes, 29 de octubre

LA MUJER EN EL SEXENIO DEMOCRÁTICO

Guadalupe Gómez Ferrer, catedrática emérita de Historia Contemporánea, de la Universidad Complutense de Madrid.

Martes, 5 de noviembre

EDUCACIÓN, OPINIÓN PÚBLICA Y PROPAGANDA

Isabel Pérez Villanueva, profesora de Historia Política y Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Como en años anteriores, la Fundación Mutua trajo 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 el escritor noruego Jo Nesbø y el español Lorenzo Silva, en el que debatieron sobre la condición humana en la novela negra.

En septiembre de 2019 el profesor Ramón Tamames pronunció en el auditorio Mutua Madrileña la conferencia *Hernán Cortés, 500 años después*, con motivo de la publicación de su libro *Hernán Cortés, gigante de la Historia*, contribuyendo así a la conmemoración del quinientos aniversario de Cortés en México.



4.3.4 Seguridad vial

MANTENEMOS UN FIRME COMPROMISO CON LA REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD VIAL ENTRE LOS JÓVENES. EN 2019 MÁS DE 20.000 JÓVENES Y ADOLESCENTES PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES

La Fundación Mutua Madrileña también tiene entre sus objetivos contribuir a mejorar la seguridad vial y reducir los accidentes de tráfico. 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.



112

Campanñas 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 2019, más de 6.000 alumnos universitarios españoles participaron en la campaña. Se realizaron 145 charlas en universidades de nueve ciudades de cinco comunidades autónomas. Desde la puesta en marcha de la campaña, a finales de 2010, se han impartido más de 1.200 conferencias a más de 50.000 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.

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,

Divulgación

Periódicamente, elaboramos y damos 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).

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.

en 2019 se llevaron a cabo 290 conferencias en centros de enseñanza primaria y secundaria y en centros de menores de la Comunidad de Madrid. En ellas participaron 14.800 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.



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 2019 se organizaron las XI Jornadas sobre Responsabilidad Civil y Seguro, en las que se debatió sobre el seguro de responsabilidad civil de los automóviles o las propuestas de reforma del sistema de valoración del daño corporal.

Las sesiones contaron con la participación de diferentes personalidades de la judicatura, como Juan José González, presidente del Tribunal Constitucional; Ignacio Garralda, presidente del Grupo Mutua Madrileña; y Manuel Almenar, presidente de la Asociación Profesional para la Magistratura.

Mutua y sus proveedores

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 (14.712 TALLERES COLABORADORES EN 2019, DE LOS CUALES 6.265 SON CONCERTADOS), LOS DE SERVICIOS MÉDICOS (MÁS DE 43.000 PROFESIONALES) Y NUESTROS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS (MÁS DE 1.300 EN MUTUA MADRILEÑA EN 2019).

La excelencia en el servicio a nuestros clientes se apoya en una parte importante en la construcción de relaciones sólidas con nuestros proveedores



4.4.1 Gestión responsable

La gestión de las relaciones con los proveedores para la prestación de bienes y servicios se centraliza desde el área 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 área 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.

POLÍTICAS DE COMPRAS

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 donde se recopila información básica y se realizan unos primeros filtros para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas. 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). Durante el ejercicio 2019 se puso en marcha una nueva unidad dentro del área de Compras para la gestión centralizada de subida de contratos en la aplicación corporativa para reforzar el cumplimiento y control de políticas, así como para garantizar que los campos informados en dicha aplicación se cumplimentan de forma homogénea.

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 relevante adicional, se ha evolucionado a un proceso automático que se ejecuta periódicamente sobre toda la base de proveedores y se ha reforzado el control. El modelo de segmentación y mapa de riesgos de proveedores está siendo revisado con el objeto de evolucionar hacia una visión basada en el servicio, que reforzará aún más el control de los diferentes riesgos asociados a proveedores.

A lo largo del ejercicio, también se consolidó la utilización de la herramienta informática única que se implantó durante el año anterior. Dentro de dicho modelo, también se cubren aspectos de RSC y prevención de delitos penales.

BÚSQUEDA DE RELACIONES A LARGO PLAZO

Las relaciones con nuestros proveedores se basan en el



diálogo y la creación de un marco de confianza que nos permita establecer colaboraciones a largo plazo que aporten valor a nuestra actividad y a nuestros clientes.

Como parte de esta relación de confianza, nos esforzamos por compartir y trasladar criterios de gestión responsable a nuestra cadena de valor manteniendo un compromiso recíproco. Somos responsables con la actividad de nuestros proveedores y, entre otras medidas de apoyo al desarrollo de su actividad, 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

Otro de los compromisos fundamentales de nuestra política de gestión de proveedores es ayudar 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.

93%

NUESTROS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS FUERON LOCALES EN 2019.

100%

NUESTROS TALLERES DE REPARACIÓN DE CHAPA Y PINTURA SON NEGOCIOS LOCALES.

94%

NUESTROS TALLERES COLABORADORES SON PYMES Y AUTÓNOMOS.



4.4.3 Proceso de homologación y contratación

CONTAMOS CON PROCESOS DE REGISTRO, HOMOLOGACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES PARA LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS QUE 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

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 2019 se ha evolucionado el Portal de Compras Corporativas incorporando un módulo analítico para mejorar la información que se recoge en los cuadros de mando que utiliza el área de Compras Corporativas. 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.



**Nuestros
colaboradores
comparten
nuestros
principios
éticos y
de RSC**

4.4.4 Valoración de proveedores y control de calidad

MUTUA MADRILEÑA PUEDE EXIGIR EN CUALQUIER MOMENTO A SUS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS 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, 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 2019 se llevaron a cabo 379 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 84 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 88,3 sobre 100.

Compromiso con la cadena de valor



BÚSQUEDA DE RELACIONES A LARGO PLAZO



VALORACION Y CONTROL DE CALIDAD



PRINCIPIOS DE RSC COMPARTIDOS



APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPRENDEDORES

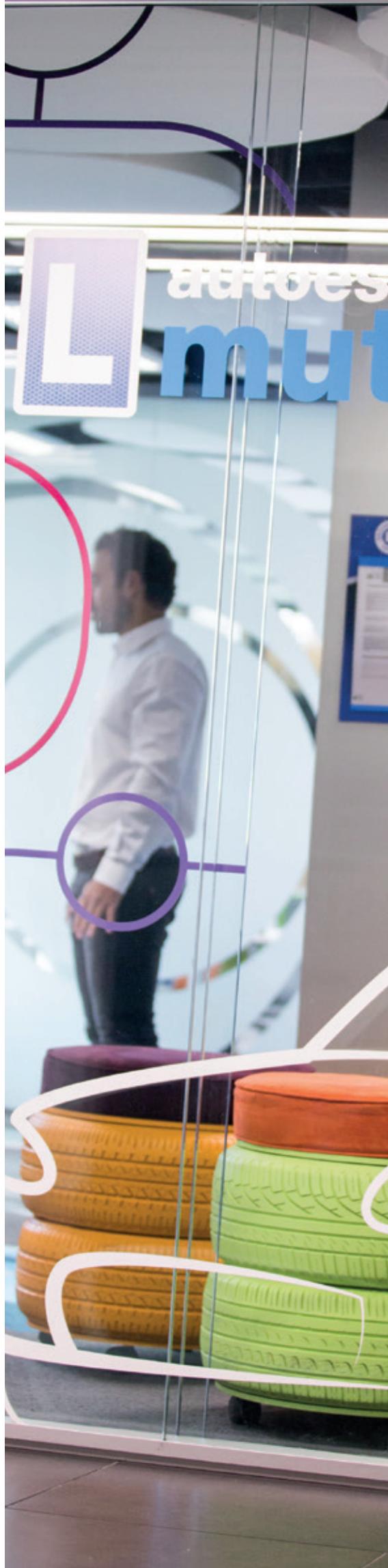
Por otra parte, y como también se recoge en el capítulo dedicado a asegurados y clientes, todas las empresas de nuestro grupo realizan un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente, como son los talleres, los proveedores de asistencia en carretera, los 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 para detectar cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado.

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 500 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 2019 se realizaron más de 58.000 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:** el servicio que prestan los proveedores de Autoclub es evaluado de manera continua a través de diferentes procesos. En 2019 se realizaron más de 33.600 encuestas sobre los distintos servicios. El compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% 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 a 12.443 clientes.

Realizamos un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente



05

Dimensión medioambiental

NUESTRO PROGRAMA AZUL 122

AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA 124

MOVILIDAD SOSTENIBLE 128

GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS 130

CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS 135

COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES 137

INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL 138



5.1

Nuestro Programa Azul

LOS COMPROMISOS DE MUTUA MADRILEÑA PARA PROTEGER EL ENTORNO Y REDUCIR NUESTRA HUELLA AMBIENTAL SE ARTICULAN A TRAVÉS DEL PROGRAMA AZUL, QUE OFRECE UN ENFOQUE INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES MÁS SIGNIFICATIVOS DE NUESTRA COMPAÑÍA.

Como aspecto a destacar dentro del Programa Azul, durante 2019 se mantuvo mediante auditoría externa el certificado ISO 50001, el principal estándar de gestión energética.

Logramos un 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 señalar 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.



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 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 alcanzar "residuo cero" y maximizar los procesos de valorización de dichos residuos.



CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

Agua, papel, energía, consumibles informáticos y/o de impresión.



Ahorro y eficiencia energética

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 han sido 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%. Como ejemplo, desde 2014 hemos reducido en un 45% nuestro consumo de electricidad y gas

natural en nuestra Sede Corporativa. Nuestro sistema de Gestión Energética, basado en uno de los estándares más rigurosos en la materia, la norma ISO 50001, fue recertificado en 2019 con cero no conformidades.

**45% menos
consumo de
electricidad y
gas natural en
nuestra sede
corporativa
desde 2014**





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 2019, 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.

El 100% de toda nuestra energía eléctrica posee garantías de origen renovable

Las claves del éxito en 2019 fueron:

- Digitalización del proceso de datos, que garanticen la gestión *on line* en los usuarios significativos de la energía.
- Ampliación de los procesos de verificación mediante auditorías internas.
- Alertas *on line* de posibles 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.
- Revisión y optimización de los parámetros críticos de operación de las distintas instalaciones.
- Realización de obras de reforma integrales y mejora de las instalaciones.
- 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 supuso en 2019 estos consumos totales:

- -812.294 kWh de electricidad, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción en cuatro veces el objetivo establecido (6,30% menos de consumo con respecto al año anterior —datos medidos en eficiencia—).
- -295.176 kWh de gas natural. Grado de consecución de objetivos de reducción de más de tres veces el objetivo marcado (6,02% menos de consumo con respecto al año anterior —datos medidos en eficiencia—).
- -309.634 kWh de gasóleo. Grado de consecución de objetivo de reducción de más de 17 veces el objetivo marcado (25,60% menos de consumo con respecto al año anterior, al corregirse los problemas que llevaron al sobreconsumo en 2018 —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 años de vida del sistema.

(1) Mutua Madrileña es la primera empresa Española que obtuvo en 2017 el premio Energy Management por parte del Clean Energy Ministerial (CEM), a la organización más prestigiosa a nivel internacional en materia de eficiencia energética.

Emisiones atmosféricas y huella ecológica

En Mutua Madrileña, las principales fuentes de emisiones de efecto invernadero se producen por el consumo de energía en nuestros edificios y por los desplazamientos de los empleados. Nuestro principal esfuerzo se centra en tres líneas:

- **Certificado de garantías de origen de la energía eléctrica:** dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, en Mutua Madrileña exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que suministre sea de origen renovable y, por tanto, que esté producida mediante recursos naturales inagotables, sin generar una huella de carbono cuyo origen sea la energía eléctrica.
- **Reducción del consumo energético:** para minimizar las emisiones atmosféricas derivadas del consumo energético, Mutua Madrileña tiene implantado un

Sistema de Gestión Energética que ha sido certificado desde 2015 conforme a la norma ISO 50001 para trece edificios en propiedad de la compañía (que suponen más del 85% del total de la energía gestionada).

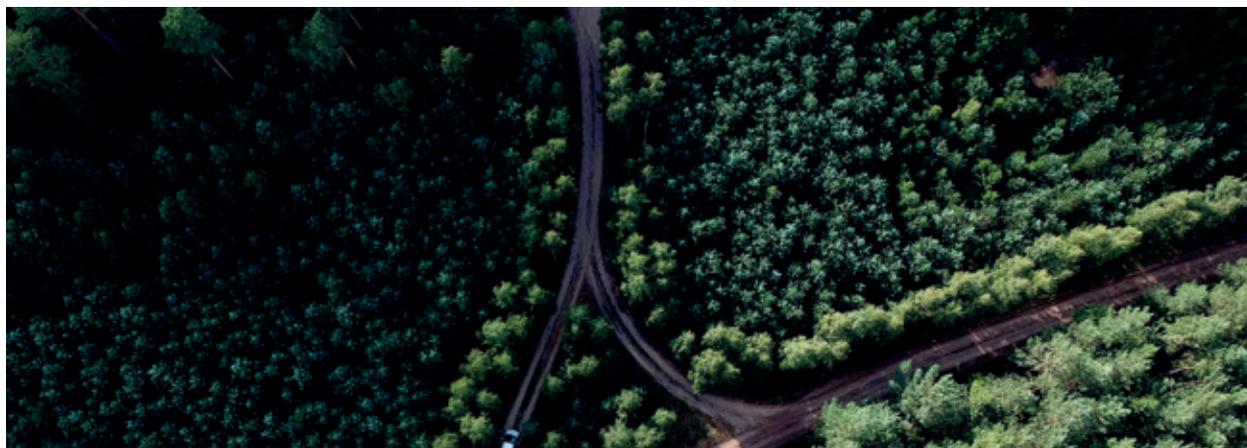
- **Programas de reducción de desplazamientos:** por otra parte, en Mutua Madrileña para reducir el impacto de las emisiones de contaminantes originadas por los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo y los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor contamos con diversas iniciativas como un programa de *carpooling* entre empleados y una flota de vehículos híbridos y eléctricos. Estas iniciativas se detallan en el siguiente apartado "Movilidad Sostenible".

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 2019

126

	Sede corporativa	
	Consumo/Km	CO ₂ eq (Tm)
Gas Natural (kWh)	772.801	156,879
Electricidad (kWh)	2.917.717	0,000
Agua (m ³)	16.025	96,149
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L)	121.908	251,740
Desplazamientos otras tareas (km)	697.948	113,193
Desplazamientos domicilios (km)	2.287.350	370,962
Vehículos de alquiler	3.300	0,535
Viajes tren (km)	1.075.194	37,632
Viajes avión (km)	5.053.650	1.617,168
CPD Externo (kWh)	625.096	0,000
TOTAL (tm)		2.644,258



	Edificios arrendados	
	Consumo/Km	CO₂ eq (Tm)
Gas Natural (kWh)	4.577.322	929,196
Electricidad (kWh)	11.369.651	0,000
Producción eléctrica solar Torre Cristal (kWh)	32.157	-20,870
Agua (m ³)	75.961	455,768
Gasóleo (litros)	92.684	265,818
TOTAL		1.629,912

	Total edificios MM	
	Consumo/Km	CO₂ (Tm)
Gas Natural (KWh)	5.358.647	1.087,805
Electricidad (kWh)	14.775.244	0,000
Agua (m ³)	92.615	555,687
Gasóleo (litros)	92.684	265,818
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L)	121.908	251,740
Desplazamientos otras tareas (km)	697.948	113,193
Desplazamientos domicilios (km)	2.287.350	370,962
Vehículos de alquiler	3.300	0,535
Viajes tren (km)	1.075.194	37,632
Viajes avión (km)	5.053.650	1.617,168
CPD Externo (kWh)	625.096	0,000
TOTAL (tm)		4.421,617

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 de los que se computan datos de electricidad exclusivamente de las zonas comunes). Por último se refleja la huella ecológica del total de edificios Mutua Madrileña en Tm. equivalentes de CO₂ según factores de emisión Calculadora Ministerio para la Transición Ecológica.
- Factor Mix 2018 (kg CO₂/kWh) comercializadora 2018. Fuente: CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). En el caso de Mutua Madrileña la energía eléctrica tiene una garantía de origen 100% renovable.
- Factor de emisión CO₂ eq de gas natural, gasoil, litros y kilómetros de flotas de vehículos, ver calculadora de huella de carbono de organización. Alcance 1+2. Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica, septiembre de 2019, Versión 8.
- En el cálculo del consumo energético y las emisiones asociadas al ciclo integral del agua urbana, en las distintas fases, desde la captación hasta la depuración incluyendo también la reutilización del agua, se obtienen unos valores de 6 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.
- Desplazamiento empleados: estimación por viaje medio de 15 km por trayecto, en función del volumen de plazas de aparcamiento en un total de días 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.
- Se tienen en cuenta las fugas de gases fluorados de equipos de refrigeración/climatización con el factor de emisión correspondiente. Fuente calculadora de huella de carbono de organización, Ministerio para la Transición Ecológica, septiembre de 2019, Versión 8.

5.3

Movilidad sostenible

LA CIRCULACIÓN POR CARRETERA ES UNA DE LAS ACTIVIDADES MÁS DIRECTAMENTE VINCULADA A LAS EMISIONES DE CONTAMINANTES ATMOSFÉRICOS EN MUTUA MADRILEÑA. 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.

A photograph showing the interior of a car from the driver's perspective. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The steering wheel is visible on the left, and the rearview mirror is in the center. The background shows a blurred view of a road and other vehicles.

Una de las acciones destacadas de nuestro Plan de Movilidad es el programa CO₂mparte Coche

Movilidad sostenible de nuestros empleados

En el marco de nuestra participación en el Foro Pro Clima del Ayuntamiento de Madrid contamos con un Plan de Movilidad Sostenible que contempla nuestros compromisos y acciones para mejorar las opciones de movilidad de nuestros empleados.

Una de las acciones destacadas de nuestro Plan de Movilidad 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 2019, 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.

Asimismo, 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 un ahorro estimado de emisiones de entre el 40% y el 60% respecto al uso de vehículos de combustión interna.

Ahorro de emisiones de entre el 40% y el 60% en nuestra flota de vehículos de peritación híbridos



5.4

Gestión eficiente de residuos

MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS EN TODOS LOS EDIFICIOS DE SU PROPIEDAD A TRAVÉS DEL CUAL SE GESTIONAN LA TOTALIDAD DE LOS RESIDUOS (PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS) QUE SE GENERAN EN CADA INMUEBLE PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA.

Contamos con un sistema de gestión que nos ha permitido alcanzar el “Residuo Cero” en nuestros edificios



Implantado tanto en centros de trabajo propios como en todos los edificios arrendados a terceros, el Sistema de Gestión Integral de Residuos persigue el objetivo de residuo 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.
- Como novedad en 2019, se incluye como fracción el residuo "sólo orgánico" adelantándonos a la normativa municipal y a las exigencias normativas europeas y nacionales. Éstas determinan el objetivo de alcanzar, en el año 2020, un mínimo del 50% en peso de la cantidad de los residuos de procedencia doméstica y comercial de las fracciones de papel, metales, vidrio, plástico, biorresiduos u otras fracciones reciclables, destinados a la preparación para la reutilización y el reciclado.
- 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 Residuo Cero.

² Proceso de descomposición de la materia orgánica que produce gas metano. La generación eléctrica se produce mediante motores que utilizan metano como combustible.

³ Abono producido a partir de residuos orgánicos mediante la descomposición por la presencia de hongos y bacterias.





Residuos generados durante 2019 en edificios alquilados a terceros

RESIDUOS NO PELIGROSOS

DE FRACCIÓN SÓLO ORGÁNICA	27.594 kg
DE PAPEL-CARTÓN	50.520 kg
DE ENVASES	88.165 kg
DE VIDRIO	1.663 kg

RESIDUOS PELIGROSOS

DETÓNER	1.263 kg
DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	2.500 kg
DE FLUORESCENTES	642 kg
DE PILAS	232 kg

Residuos generados durante 2019 en edificios corporativos

RESIDUOS NO PELIGROSOS

DE VIDRIO	246 kg
DE FRACCIÓN SÓLO ORGÁNICA	7.156 kg
DE PAPEL-CARTÓN	12.056 kg
DE ENVASES	11.219 kg

RESIDUOS PELIGROSOS

DETÓNER	307 kg
DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	318 kg
DE FLUORESCENTES	58 kg
DE PILAS	34 kg

Residuos gestionados en los edificios de MM

RESIDUOS NO PELIGROSOS KG

EDIFICIO/FRACCIÓN	F. RESTO	F. ORGÁNICA	F. AMARILLA	PAPEL/CARTÓN	VIDRIO
Torre de Cristal	112.072	12.053	19.200	28.363	784
Goya, 4	19.116	2.805	3.467	12.897	0
M. de Salamanca, 3-4	7.839	1.325	2.320	3.366	77
Castellana, 36-38	16.786	2.066	3.262	5.832	176
Fortuny, 18	13.623	384	3.689	4.260	42
Plaza España	638	205	0	237	0
Fortuny, 6	8.412	1.088	2.550	3.546	0
Castellana, 110	16.422	1.983	3.528	8.145	190
Avd. de Europa, 22	1.484	271	146	1.281	0
Castellana, 31	27.278	2.869	4.936	8.432	0
Castellana, 33	27.233	6.772	7.530	7.796	204
Alfredo Mahou	47.493	1.281	8.060	10.663	222
Torres de Colon	2.006	242	314	729	47
Castellana, 50	18.284	1.406	2.737	4.674	167
Delegación Coruña	0	0	365	0	0
Delegación Valencia	0	1.082	235	0	0
Ronda Universitat, 22 (Barcelona)	5.457	10	1.841	0	0
Delegación Oviedo	0	0	80	0	0
Delegación Sevilla	0	2	146	0	0
TOTAL	324.143	35.844	64.406	100.221	1.909

RESIDUOS NO PELIGROSOS KG

SEDE CORPORATIVA

RESIDUOS	TÓNER	PILAS	RAEES*	FLUORESCENTES	ACEITES MOTOR	BIOSANITARIOS
Código	080317	200133	200135	200121	130208	180103
TOTAL 2019	307,00	34,00	318,00	58,00	4,00	6,00

TOTAL EDIFICIOS COMERCIALES

RESIDUOS	TÓNER	PILAS	RAEES*	FLUORESCENTES	ACEITES MOTOR	BIOSANITARIOS
Código	080317	200133	200135	200121	130208	180103
TOTAL 2019	1.263,00	232,00	2.500,00	642,00	9,00	1,46

* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Generación eléctrica y producción de compost a través de residuos

134

	F. solo orgánica	KW electricidad	Compost (Kg)
Torre de Cristal	12.053,00	2.169,54	3.254,31
Goya, 4	2.805,00	504,90	757,35
M. de Salamanca, 3-4	1.325,00	238,50	357,75
Castellana, 36-38	2.066,00	371,88	557,82
Fortuny, 18	384,00	69,12	103,68
Plaza España	205,0	36,90	55,35
Fortuny, 6	1.088,00	195,84	293,76
Castellana, 110	1.983,00	356,94	535,41
Avd. de Europa, 22	271,00	48,78	73,17
Castellana, 31	2.869,00	516,42	774,63
Castellana, 33	6.772,00	1.218,96	1.828,44
Alfredo Mahou	1.281,00	230,58	345,87
Torres de Colon	242,00	43,56	65,34
Castellana, 50	1.406,00	253,08	379,62
TOTAL	34.750,00	6.255,00	9.382,50

Consumo responsable de recursos

A TRAVÉS DE NUESTRO PROGRAMA AZUL IMPLEMENTAMOS MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA, ENERGÍA Y OTROS RESIDUOS.



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 2019 logramos un ahorro de 964 metros cúbicos de agua en nuestra sede corporativa, lo que supone una reducción del 5,76% respecto al año anterior (datos medidos en eficiencia), que ya fue un gran año respecto al ahorro de agua y un grado de consecución de nuestro objetivo en esta materia de 13 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 se mantuvo en los niveles del año 2018 (74 toneladas), gracias fundamentalmente a la consolidación de los procesos de digitalización y control sobre sistemas de impresión.

En línea con lo anterior, el consumo de consumibles informáticos se redujo una cuarta parte (108 unidades frente a 443 en 2018) de acuerdo a la implantación de mecanismos de control de la impresión.

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.

El conjunto de todas estas medidas constituye la pieza fundamental del 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 2019 logramos importantes reducciones en los consumos de energía de los diferentes edificios.

En 2019 el consumo de consumibles informáticos se redujo un 25% con respecto al año anterior



Consumo energético por edificios

AGRUPACIÓN/ EDIFICIO		ELECTRICIDAD (KWH)	GAS NATURAL (KWH)	GASÓLEO (L)
SEDE CORPORATIVA	Castellana, 33	2.448.244	594.296	
	Fortuny, 18	469.473	178.505	
DELEGACIONES Y OTROS EDIFICIOS	Av. Industria, 50	10.616		
	Delegación Alcorcón	22.643		
	Delegación Barcelona	31.527		
	Delegación Coruña	66.915		
	Delegación Sevilla	39.926		
	Delegación Oviedo	193.952		
	Delegación Valencia	41.977		
	Delegación VLL	10.148	8.524	
	Plaza de España	36.477		
EDIFICIOS ARRENDADOS	Torre de Cristal	4.594.227	2.123.188	
	Alfredo Mahou	1.514.308		59.587
	Avd. de Europa, 22	996.744		33.097
	Castellana, 31	850.702	648.910	
	Castellana, 36-38	493.002	117.730	
	Torres de Colon	362.531		0
	Castellana, 110	580.590	477.821	
	Goya, 4	110.941		
	M. de Salamanca, 3-4	284.076	165.890	
	Fortuny, 6	185.633	188.761	
	Palacio de Miraflores	0	0	
	Castellana, 50	1.360.421	787.521	
	José Abascal, 51	0		
	TOTAL	14.705.072	5.291.146	92.684



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. Así nos aseguramos su implicación y correcto desempeño en el sistema y en el cuidado del medio ambiente. Para reforzar este compromiso en 2019 se ha impartido una jornada formativa específica sobre segregación de residuos al personal de limpieza.

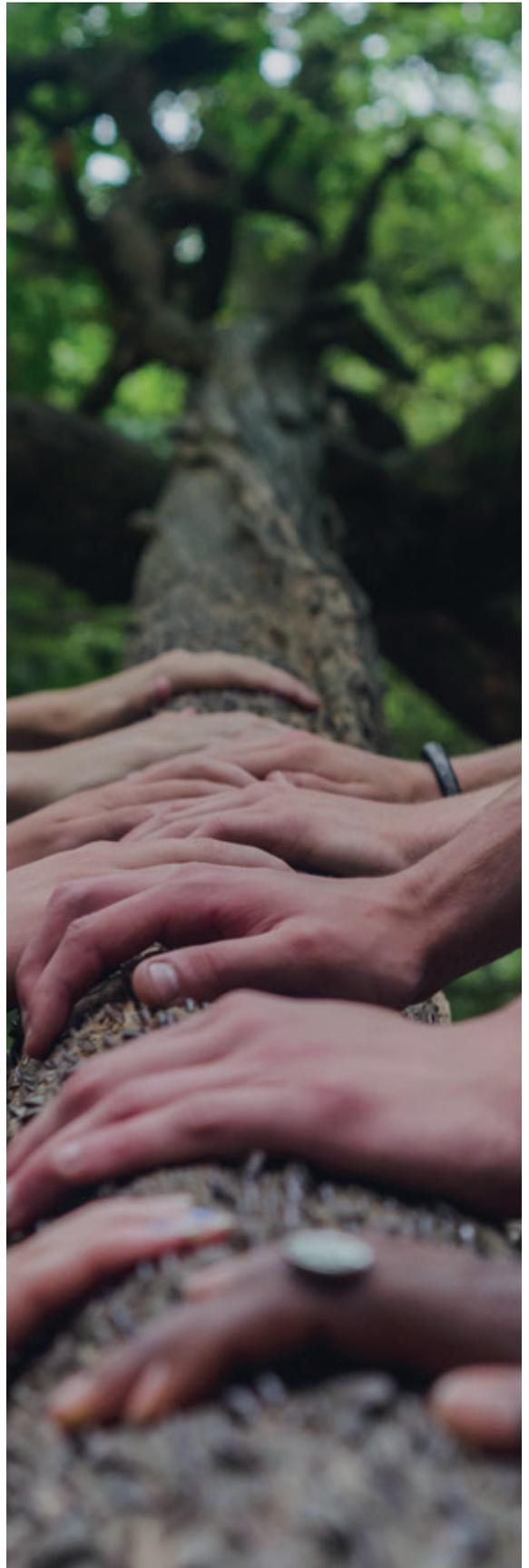
Adicionalmente, fomentamos la utilización de productos respetuosos con el entorno, facilitamos al personal de limpieza información sobre buenas prácticas ambientales en el desempeño de su actividad y realizamos cursos específicos. Todo ello para aumentar su concienciación y sensibilización en el ámbito 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.



5.7

Indicadores de huella medioambiental

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	EVOLUCIÓN
Edificios con certificado ISO 50001	Uds.	-	-	14	14	14	13	13	Positiva
Alcance Sistema de gestión energética (SGEn)	Nº objetivos	-	-	40	40	40	39	35	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	104,43%	351,98%	560,57%	300,00%	399,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en sede corporativa	%	-	-	105,62%	362,50%	1329,89%	256,00%	167,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en edificios comerciales	%	-	-	103,97%	337,64%	410,96%	307,00%	451,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	432,49%	282,88%	1743,00%	-307,00%	324,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en sede corporativa	%	-	-	395,21%	-500,24%	1546,00%	-216,00%	436,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en edificios comerciales	%	-	-	449,34%	349,91%	1816,00%	-355,00%	270,00%	Positiva
Desempeño energético gasóleo (grado consecución objetivos) total edificios SGEn (todos son edificios comerciales)	%	-	-	677,07%	302,13%	580,07%	-248,00%	1785,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	-	72,23%	6035,17%	22,83%	110,00%	1484,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en sede corporativa	%	-	-	13,29%	3868,70%	389,31%	1878,00%	1376,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en edificios comerciales	%	-	-	81,76%	4633,27%	-54,78%	54,00%	1531,00%	Negativa
Consumo eléctrico incluido en el SGEn respecto consumo total	%	-	-	97,06%	97,40%	95,89%	86,89%	96,17%	Mejorable

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	EVOLUCIÓN
Consumo gas natural incluido en el SGEN respecto consumo total	%	-	-	99,75%	99,75%	99,80%	85,27%	99,81%	Positiva
Consumo gasoil incluido en el SGEN respecto consumo total	%	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Positiva
Consumo agua incluido en el SGEN respecto consumo total	%	-	-	92,96%	99,26%	99,09%	99,07%	88,67%	Positiva
Nº de reuniones del Comité ecoeficiencia	Uds.	1	1	4	1	1	1	0	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	NP	Positiva
Consumo agua sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m³	16.388	17.383	17.412	15.410	15.849	14.001	16.025	Positiva
Consumo agua edificios comerciales	m³	74.623	71.897	70.909	79.903	80.204	73.960	75.961	Positiva
Consumo agua total edificios MM	m³	91.919	90.103	95.870	96.040	96.947	88.579	92.615	Positiva
Consumo electricidad sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	6.330.112	5.381.388	5.131.314	4.265.927	2.876.880	2.789.197	2.917.717	Positiva
Consumo electricidad edificios comerciales	kWh	15.344.204	14.789.067	14.196.388	16.206.514	12.598.812	11.967.948	11.369.651	Positiva
Consumo electricidad total edificios MM	kWh	22.868.482	20.772.639	19.933.182	21.047.009	15.984.413	15.250.926	14.775.244	Positiva
Producción energía eléctrica fotovoltaica en Torre de Cristal	kWh	38.740	38.648	37.822	37.729	39.572	35.741	32.157	Mejorable

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	EVOLUCIÓN
-----------	------------------	------	------	------	------	------	------	------	-----------

Consumo gasóleo total edificios MM	Litros	358.500	196.087	187.375	198.580	156.844	140.417	92.684	Positiva
Consumo gas natural sede corporativa	kWh	1.530.642	1.294.186	966.229	1.027.283	925.027	1.008.540	772.801	Mejorable
Consumo papel sede corporativa	Tm	123,0	128,3	84	85	100	74	74	Positiva
Consumo tóner sede corporativa	Unidades	841	799	523	483	216	443	108	Mejorable
Tasa reciclaje papel sede corporativa	Kg / mes	4.603	796	694	679	681	644	1.005	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla sede corporativa	Kg / mes	3.137	977	671	718	855	677	935	Positiva
Tasa reciclaje vidrio sede corporativa	Kg / mes	0,00	4	11,55	46,58	84,75	61,17	20,50	Positiva
Tasa reciclaje papel total edificios MM	Kg / mes	33.677	5.356	4.939	7.658	8.367	7.635	8.352	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla total edificios MM	Kg /mes	11.870	4.085	3.067	4.055	4.874	4.512	5.367	Positiva
Tasa reciclaje vidrio total edificios MM	Kg / mes	18	46	61	362	663	581	159	Positiva
Tasa reciclaje fracción sólo orgánico total edificios MM	Kg/mes	Sin datos	2.987	SC					
Gestión tóner sede corporativa	Kg / mes	326	275	263	105	43	43	26	Positiva
Gestión tóner total edificios MM	Kg / mes	448	410	401	201	163	147	131	Positiva
Gestión pilas sede corporativa	Kg / mes	4,0	8,7	1,8	6,0	8,1	6,4	2,8	Mejorable
Gestión pilas total edificios MM	Kg / mes	22	20	8	19	21	14	22	Positiva
Gestión fluorescentes total edificios MM	Kg / mes	50	35	89	47	74	34	58	Mejorable
Gestión residuos sanitarios	Kg /mes	1,13	1,35	1,35	1,46	0,74	1,23	0,62	Positiva



INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	EVOLUCIÓN
-----------	------------------	------	------	------	------	------	------	------	-----------

Gestión RAEE's* total edificios MM	Kg /mes	235,5	128,4	127,8	107,0	100,3	94,6	234,8	Positiva
Gestión baterías total edificios MM	Kg /mes	1	3	8	0	0	0,0	0,0	Positiva
Gestión aceites industriales total edificios MM	Kg /mes	0,41	0	0,25	0,00	26,08	0,50	0,75	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	18	17	16	14	15	12	12	Positiva
Electricidad consumida/ empleado** (sede corporativa)	kWh/ empleado	7.010	5.349	4.814	3.878	2.691	2.374	2.264	Positiva
Papel consumido/ empleado** (sede corporativa)	Kg / empleado	136	128	79	80	93	63	57	Positiva
Emisión CO ₂ sede corporativa	Tm	5.258	4.708	4.559	4.091	3.662	4.077	2.644	Positiva
Emisión CO ₂ edificios arrendados	Tm	12.427	11.432	10.901	12.450	10.017	9.575	1.630	Positiva
Emisión CO ₂ total edificios MM	Tm	18.499	16.725	16.106	16.945	14.017	14.034	4.422	Positiva

* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

**1.289 empleados sin peritos, delegaciones y personal call center. Fuente archibus

© MAYO 2020, 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

VERSIÓN DIGITAL EN WWW.GRUPOMUTUA.ES
DEPÓSITO LEGAL: EN TRÁMITE

