


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.



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 TeMereces

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 vulnere los derechos humanos o cualquiera de las obligaciones contenidas en el Código de Conducta Ética de empleados, tiene la obligación de comunicarlo a través del Canal de Denuncias habilitado al efecto, cuyo procedimiento se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet.

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

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.

