



INFORME DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2021



ÍNDICE



CARTA DEL PRESIDENTE

4



01 INFORMACIÓN GENERAL

Modelo de actuación	8
Nuestra actividad	10
Negocio internacional	12
Plan estratégico 2021-2023	14
Evolución de los negocios	16



02 GOBIERNO CORPORATIVO

Sistemas y órganos de gobierno corporativo	36
Órganos directivos	42



03 SOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de sostenibilidad

48



04 DIMENSIÓN SOCIAL



Mutua y sus clientes	66
Mutua y sus empleados	82
Mutua y la sociedad	100
Mutua y sus proveedores	138



05 DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL



Nuestro programa Azul	148
Ahorro y eficiencia energética	150
Movilidad sostenible	156
Gestión eficiente de residuos	158
Consumo responsable de recursos	162
Colaboración con otras entidades	163



GRUPO MUTUA

CARTA DEL PRESIDENTE



En 2021 se cumplieron casi dos años desde que el mundo se paró y el virus dividió nuestra era en dos: la pre-covid y la post-covid. En España, y en la mayoría de los países de nuestro entorno, afortunadamente, el pasado año conseguimos frenar el impacto de las sucesivas olas a las que nos enfrentamos, gracias a las vacunas y al alto grado de concienciación que mostraron los ciudadanos.

El sistema sanitario español demostró, una vez más, estar a la altura de la situación desplegando un eficaz proceso de vacunación con muy buenos resultados.

No podemos olvidar, tampoco, el importante papel que jugó la sanidad privada, donde Mutua Madrileña está presente a través de SegurCaixa Adeslas, y su relevante contribución para frenar los efectos de esta crisis. Por ello, quiero expresar mi sincero reconocimiento a todos los profesionales sanitarios por su magnífica labor.

En el ámbito económico, si bien en 2021 comenzamos a apreciar los primeros síntomas de recuperación, ésta se fue ralentizando a medida que avanzaba el año, afectada por los múltiples factores de incertidumbre a los que estamos expuestos: inflación derivada de los altos precios de la energía, tensiones geopolíticas, cambios relevantes en las políticas monetarias y fiscales y falta de suministros, entre otros.

A pesar de ello, esta crisis ha mostrado cómo el mundo y, en concreto, las empresas han sido capaces de superar grandes retos, así como la importancia de poder contar con un balance sólido, con unos negocios diversificados y una organización flexible y bien gestionada, que sepa adaptarse a los continuos cambios que vivimos.

En este sentido, 2021 fue un año decisivo en la historia del Grupo Mutua. En el marco del nuevo Plan Estratégico 2021-2023, la compañía obtuvo unos excelentes resultados y selló una de las operaciones más relevantes del sector asegurador, como es la gran alianza estratégica acordada con El Corte Inglés, por la que Mutua Madrileña se ha convertido en el proveedor en exclusiva de los seguros, tanto de Vida como de No Vida, así como de fondos de inversión, para el grupo de distribución español.

En virtud de este acuerdo, Mutua se suma, además, al proyecto de futuro de El Corte Inglés al adquirir una participación del 8% de su capital.

La alianza, que se enmarca en nuestra estrategia de diversificación, nos va a permitir ampliar de forma exponencial nuestros canales de distribución, al poder acceder a los más de 12 millones de clientes de El Corte Inglés con una oferta de seguros y fondos de inversión diferencial.

En esta misma línea, en 2021 adquirimos también las plataformas de movilidad urbana ElParking e Imbric y tomamos una participación en la *start-up* de cuidado de mayores Ubikare.

Todas estas operaciones responden a unos mismos objetivos: ampliar el conjunto de productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes para dar respuesta a sus necesidades de servicio y aseguramiento a lo largo de su vida, así como para garantizar un crecimiento rentable y sostenido de nuestra empresa en el futuro.

Todo ello, manteniéndonos firmes a nuestra filosofía de ofrecer siempre los mejores productos y la mejor atención con los precios más competitivos del mercado. En este sentido, tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2021 Mutua decidió, además, asumir excepcionalmente la subida del impuesto sobre las primas de seguros que aplicó el Gobierno a comienzos de año, lo que representará un coste para la compañía cercano a los 20 millones de euros.

Adicionalmente, decidimos mantener nuestra política de congelación de primas, de la que se beneficiaron casi dos tercios de los clientes particulares de auto. A ello hay que añadir también la extensión de la medida 12+2, por la que ampliamos dos meses sin coste la cobertura de los seguros de auto y motos a nuestros mutualistas. Al cierre de 2021, más de 1,94 millones de pólizas se habían acogido a esta iniciativa, única en el sector. Como ven, son medidas que buscan estar cerca de nuestros clientes cuando más nos necesitan, en especial en un momento complejo como el actual.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Asimismo, en 2021 seguimos reforzando nuestro compromiso con la mejora social y con hacer de Mutua una compañía más sostenible. En Mutua Madrileña, la sostenibilidad, lejos de ser un término de moda al que acogerse por obligación, forma parte de nuestra forma de hacer empresa. En este sentido, contribuir a que este mundo sea un lugar mejor donde vivir constituye uno de los pilares de nuestra estrategia corporativa.

Nuestra gestión está alineada con el apoyo de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A ello le dedicamos importantes recursos, esfuerzos y constancia, tanto a través de la propia compañía, como de la Fundación Mutua Madrileña.

En 2021 beneficiamos a más de 86.000 personas de forma directa a través de nuestra convocatoria anual de ayudas a proyectos de acción social, de la que el pasado año celebramos la décima edición. Además, seguimos impulsando el desarrollo de la investigación médica en nuestro país y combatiendo la violencia contra los más vulnerables, como las mujeres que sufren maltrato o los niños que se enfrentan al *bullying*.

Les invito a seguir a través de este informe todas las iniciativas desarrolladas en el año y que, estoy seguro, les harán sentirse orgullosos de pertenecer a nuestra compañía.

Quiero, para terminar, agradecer a todos las personas del Grupo Mutua y a todo el consejo de administración, su dedicación y profesionalidad. Mantener los valores y la esencia de nuestra empresa, y al mismo tiempo liderar su transformación, son dos retos complejos a los que dedican toda su experiencia y visión.

Con todos ellos y con la confianza de ustedes, nuestros mutualistas, formamos un equipo y una organización única en el sector por la que seguiremos trabajando día a día con el máximo compromiso e ilusión.

Muchas gracias de nuevo por su apoyo.

Ignacio Garralda
Presidente Grupo Mutua Madrileña



INFORMACIÓN GENERAL

1.1 MODELO DE ACTUACIÓN

1.2 NUESTRA ACTIVIDAD

1.3 NEGOCIO INTERNACIONAL

1.4 PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023

1.5 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS





1.1

NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

EN MUTUA CONSIDERAMOS QUE LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABLE ES UN PILAR FUNDAMENTAL DE NUESTRA ACTIVIDAD Y UN FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL.

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.

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 DE CREAR 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 producir 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 TRABAJAN 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 adaptándonos a la evolución permanente de la sociedad.

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.

“SOMOS MUTUA”

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

1.2

NUESTRA ACTIVIDAD

MUTUA MADRILEÑA ES UNO DE LOS MAYORES GRUPOS ASEGURADORES ESPAÑOLES. CONTAMOS CON MÁS DE 13,7 MILLONES DE CLIENTES Y NOS SITUAMOS COMO EL GRUPO ASEGURADOR NO VIDA MÁS SOLVENTE DEL PAÍS.

ASIMISMO, A TRAVÉS DE MUTUACTIVOS Y LAS DISTINTAS GESTORAS Y ENTIDADES DE ASESORAMIENTO FINANCIERO EN LAS QUE PARTICIPAMOS, GESTIONAMOS 19.459 MILLONES DE EUROS EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN DE ACTIVOS.



ÁMBITO ASEGURADOR

MUTUA MADRILEÑA	100%
SEGURCAIXA ADESLAS	50%
SECI Y CESS* (seguros El Corte Inglés)	50,01%
BCI SEGUROS	60%
SEGUROS DEL ESTADO	45%

ÁMBITO PATRIMONIAL

MUTUACTIVOS	100%
MUTUA INMOBILIARIA	100%
ALANTRA WEALTH MANAGEMENT	50,01%
ALANTRA ASSET MANAGEMENT	20%
EDM	54,22%
ORIENTA CAPITAL	40%

MOVILIDAD Y SERVICIOS

CENTAURO	91,85%
AUTOCLUB	100%

ACTIVIDADES SOCIALES Y DE RSC FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

* CESS, correduría de seguros de El Corte Inglés, y SECI, la entidad dedicada a los seguros de Vida y Accidentes. La operación está pendiente de aprobación por parte de los órganos competentes al cierre de este informe.

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

A través de Mutuactivos y de las distintas gestoras de activos y entidades de asesoramiento financiero en cuyo capital participamos, ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares. Mutua Inmobiliaria, por su parte, gestiona el patrimonio inmobiliario de Mutua Madrileña, compuesto por edificios de oficinas destinadas al alquiler.

Contamos con presencia internacional a través de Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile de la que contamos con un 60% del capital, y nuestra participación del 45% en el capital de Seguros del Estado, una de las principales compañías de seguros de Colombia.



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.

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.

MULTIRRIESGO 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.

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.

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.



NEGOCIO PATRIMONIAL

GESTIONAMOS LOS ACTIVOS MOBILIARIOS E INMOBILIARIOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y OFRECEMOS SOLUCIONES DE AHORRO E INVERSIÓN A CLIENTES INSTITUCIONALES Y PARTICULARES, TANTO A TRAVÉS DE MUTUACTIVOS COMO DE LAS DISTINTAS GESTORAS EN CUYO CAPITAL PARTICIPAMOS.

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.

MOVILIDAD

A través de Centauro, compañía especializada en el alquiler de coches sin conductor, y de EIParking e Imbric, integradas todas ellas dentro del Grupo Mutua Madrileña, ofrecemos soluciones de movilidad y servicios de valor añadido a los clientes. Un ámbito de crecimiento en el futuro.

1.3

NEGOCIO INTERNACIONAL

LA EXPANSIÓN INTERNACIONAL SUPONE UNO DE LOS PILARES CLAVE DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA, DENTRO DE SU MODELO DE DIVERSIFICACIÓN POR GEOGRAFÍAS, CANALES Y PRODUCTOS. CON LA DESTACADA PRESENCIA YA ALCANZADA EN CHILE Y EN COLOMBIA, MUTUA AVANZA SATISFACTORIAMENTE EN EL DESARROLLO DE SU ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO EN AMÉRICA LATINA.



El Grupo Mutua cuenta con presencia en Chile desde el año 2016, cuando adquirió el 40% del grupo asegurador Bci Seguros, líder en seguros generales en dicho país, a Empresas Juan Yarur. En 2020, amplió su participación al adquirir un 20% adicional del grupo hasta alcanzar el 60% del capital, pasando, de este modo, a tener el control de la compañía.

En Colombia, el Grupo Mutua formalizó en 2020 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. Esta operación incluye también la opción de que Mutua amplíe a futuro su participación en Seguros del Estado, pasando a ser de control.

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.

LIDERAZGO 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, obtuvieron en conjunto en 2021 unos ingresos superiores a los 780 millones de euros y un resultado neto cercano a 60 millones de euros.

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 los canales de distribución de corredores y agentes, retail, automotriz y 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 actualmente cuatro de los siete miembros del Consejo son directivos de Mutua Madrileña, incluyendo la presidencia de la compañía.

Empresas Juan Yarur mantiene un 40% 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.

EXPANSIÓN EN COLOMBIA

SEGUROS DEL ESTADO, COMPAÑÍA PRIVADA DE LA QUE MUTUA CUENTA CON UN 45% DEL CAPITAL DESDE 2020, OCUPA LA SEGUNDA POSICIÓN DEL RANKING DE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA, CON UNA CUOTA DE MERCADO DEL 10% EN SEGUROS GENERALES Y UN VOLUMEN TOTAL DE PRIMAS SUPERIOR A LOS 450 MILLONES DE EUROS AL CIERRE DE 2021.

La compañía cuenta con más de 3 millones de asegurados y cerca de 1.400 empleados. Su distribución se basa principalmente en una red de 4.800 mediadores, con más de 9.000 puntos de venta, 35 sucursales y agencias en 25 ciudades.

La aseguradora está presente en los ramos de Autos, SOAT, Salud, Caucción y Vida, entre otros, y es líder en Caucción y en SOAT, el seguro obligatorio que tienen que contratar todos los vehículos que circulan por Colombia y que cubre daños personales en caso de accidente, excluyendo cualquier daño material de los vehículos.

Mutua participa activamente en la gestión de Seguros del Estado mediante su presencia en el Consejo de Administración, donde dos de los cinco miembros del Consejo, incluyendo la función de vicepresidencia, son directivos de Mutua Madrileña. Varios directivos procedentes de Mutua Madrileña forman, asimismo, parte del Comité de Dirección de Seguros del Estado.

TRANSFERENCIA DE MEJORES PRÁCTICAS

Como parte de su modelo de expansión internacional, equipos de Mutua Madrileña, Bci Seguros y Seguros del Estado trabajan de forma transversal en diversas iniciativas estratégicas compartiendo las mejores prácticas y aprendizajes extrapolables entre geografías. Cabe destacar, por ejemplo, la colaboración en campos tan relevantes para el negocio como la gestión de siniestros de Auto o la digitalización.

DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA INTERNACIONAL



**PRIMERA COMPAÑÍA
DE SEGUROS GENERALES DE CHILE**

780M
DE EUROS EN
INGRESOS EN 2021

**PARTICIPACIÓN
DEL GRUPO MUTUA 60%**



**SEGUROS
DEL
ESTADO S.A**

**SEGUNDA COMPAÑÍA
DE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA**

450M
DE EUROS EN INGRESOS
EN 2021

**PARTICIPACIÓN
DEL GRUPO MUTUA 45%**

1.4

NUEVOS RETOS: PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023



Mutua Madrileña se ha consolidado en los últimos años como una de las compañías más sólidas y de creciente desarrollo del sector asegurador, apoyada en ambiciosos planes de negocio que ha cumplido con éxito. Con el objetivo de mantener dicha senda de crecimiento rentable y sostenible, y seguir ampliando los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, en 2021 pusimos en marcha un nuevo plan estratégico que abarca el periodo 2021-2023.

El nuevo plan marca nuevos retos como crecer en ingresos por primas No Vida por encima de la media del mercado y de forma rentable, crecer en el negocio de asesoramiento financiero y la gestión de patrimonios y seguir aumentando los activos bajo gestión. Igualmente, el plan contempla reforzar nuestra estrategia de diversificación geográfica y consolidar nuestra presencia en Latinoamérica, así como reforzar la diversificación por actividades, con la entrada en nuevos negocios.

Asimismo, establece reforzar el proceso de digitalización de la compañía, área a la que destinaremos una inversión de 150 millones de euros en el periodo 21-23.

DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS

Dentro de su estrategia, Mutua Madrileña combina el desarrollo orgánico, con el crecimiento inorgánico, apostando por establecer alianzas estratégicas y adquirir participaciones en compañías que contribuyan a la diversificación y expansión de nuestros negocios. Todo ello, con el fin de cubrir las necesidades globales de nuestros clientes en los ámbitos de la movilidad, la salud y el ahorro, entre otros.

En este sentido, en 2021 Mutua Madrileña cerró una de las mayores operaciones corporativas llevadas a cabo en el sector: una gran alianza estratégica con El Corte Inglés, que incluye la colaboración en el ámbito asegurador y la gestión de activos, así como la entrada en el capital del grupo.

Asimismo, Mutua Madrileña se reforzó en 2021 en el ámbito de la movilidad y la salud, al adquirir las plataformas de movilidad urbana ElParking e Imbric y participaciones de la startup Ubikare.

CUIDADO DE MAYORES

A finales de año, Mutua Madrileña adquirió el 16% de la startup Ubikare.

Ubikare está enfocada en el cuidado integral y completo de personas mayores, con una atención sanitaria y asistencial adaptada a cada paciente, apoyándose para ello en la digitalización.

UNA GRAN ALIANZA ESTRATÉGICA CON EL CORTE INGLÉS

LA OPERACIÓN INCLUYE LA COLABORACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SEGUROS Y LOS FONDOS DE INVERSIÓN Y LA ENTRADA DE MUTUA EN EL CAPITAL DEL GRUPO DE DISTRIBUCIÓN.



Mutua Madrileña firmó en 2021 una gran alianza estratégica con El Corte Inglés que permitirá a ambas empresas crecer y ofrecer a los clientes del grupo de distribución una mejor propuesta de seguros, más completa y personalizada. En concreto, Grupo Mutua adquirirá el 50,01% de cada una de las dos sociedades que desarrollan la actividad aseguradora de El Corte Inglés, es decir, SECI (Seguros de Vida y Accidentes) y CESS (Correduría de Seguros) por un importe de 550 millones de euros.

Tras el acuerdo, sujeto a la aprobación de los organismos oficiales competentes, Mutua se convertirá en el proveedor en exclusiva de los seguros tanto de vida como de no vida, así como de fondos de inversión para el grupo de distribución. El objetivo es mejorar la oferta y el servicio de seguros y asesoramiento patrimonial ofrecido a los clientes de El Corte Inglés. Por su parte, CESS se convertirá en agencia vinculada para vender sólo los productos de Mutua bajo la marca Seguros El Corte Inglés. Respecto a la actividad de gestión de activos, Mutuactivos distribuirá en exclusiva su cartera de productos de ahorro e inversión entre la base de clientes de El Corte Inglés a través de todos los canales y redes comerciales del grupo de distribución.

La alianza va a permitir a Mutua ampliar exponencialmente sus canales de distribución gracias a la fuerza del grupo de distribución, que cuenta con 2.000 puntos de venta, 15 millones de clientes activos (cerca de 12 millones de ellos con tarjeta del grupo), 700 millones de visitas presenciales a sus tiendas al año y 500 millones de accesos a sus sitios web. El Grupo Mutua estará representado en el Consejo de Administración de El Corte Inglés por su presidente y consejero delegado, Ignacio Garralda.

APUESTA POR EL CRECIMIENTO

Mutua Madrileña se suma, además, al proyecto de futuro de El Corte Inglés al adquirir una participación del 8% de su capital por 555 millones de euros.

Esta alianza de crecimiento entre ambas compañías en el sector asegurador permitirá combinar el liderazgo de El Corte Inglés en distribución con el de Grupo Mutua en seguros generales, y facilitará a ambas empresas una mayor capacidad de crecimiento del negocio de seguros, así como mayor vinculación y fidelización de los clientes.



1.5 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA FINALIZÓ 2021, POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO, COMO PRIMERA EMPRESA DE SEGUROS GENERALES EN ESPAÑA, CON MÁS DE 13,7 MILLONES DE CLIENTES EN CARTERA.

El grupo asegurador concluyó el ejercicio con un volumen de primas devengadas consolidadas de 6.520 millones de euros, incluyendo el negocio internacional. Esto supone un crecimiento del 16,7% respecto al año anterior. La cuota de mercado del Grupo Mutua en España se situó en el 9,24%, manteniendo la 3ª posición del ranking total, incluyendo No Vida y Vida.



CUOTA DE MERCADO

FUENTE ICEA

14,56%	1º	NO VIDA
30,03%	1º	SALUD
14,14%	2º	AUTO
9,24%	3º	VIDA Y NO VIDA

Las primas devengadas No Vida del grupo, por su parte, ascendieron hasta los 6.251 millones de euros, un 14,3% respecto a 2020, incluyendo el negocio en el extranjero. En España, el grupo cuenta ya con una cuota de mercado en No Vida del 14,56%, lo que nos sitúa como líderes en seguros generales por cuarto año consecutivo. El Grupo Mutua continúa así con su crecimiento rentable y sostenido, registrando avances en sus ramos principales de actividad.

En Salud, donde en España estamos presentes a través de SegurCaixa Adeslas, Grupo Mutua cerró 2021 como líder, con unos ingresos totales por primas de 3.025 millones de euros, incluyendo el negocio de Bci Seguros. El número de asegurados, por su parte, se elevó hasta los 5.757.108 en España, un 0,5% superior a la del año anterior.

En Autos, el número de pólizas mejoró un 5,6% hasta situarse en 3.538.781 pólizas al cierre del año. El grupo concluyó 2021 con un volumen de primas de 1.908 millones de euros en este segmento, incluyendo el área internacional.

Respecto al ramo de Multirriesgo, las primas devengadas consolidadas alcanzaron 698 millones de euros, un 13,1% superior a la cifra de 2020. El número de pólizas se incrementó un 7%, hasta alcanzar las 2.214.108.

Mutuactivos, por su parte, fue la gestora independiente de grupos bancarios con mayor volumen de captaciones en 2021, casi 740 millones de euros. Al cierre de ejercicio gestionaba más de 9.501 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y provisiones matemáticas de seguros de ahorro. Si a ello le sumamos el patrimonio gestionado por las gestoras en las que participamos, la cifra se eleva hasta los 19.459 millones de euros, un 16% más que en 2020.

El beneficio consolidado después de impuestos se situó en 378,5 millones de euros en 2021, con un avance del 24,5% respecto al ejercicio anterior. El buen comportamiento del negocio asegurador No Vida, y la contribución del negocio internacional, de las inversiones no cotizadas y de Centauro, la filial de alquiler de coches sin conductor, explican, principalmente, este avance.

Por su parte, el margen de solvencia del Grupo Mutua Madrileña, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 288,8%, ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores No Vida españoles a este respecto.

PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO

VOLUMEN DE PRIMAS CONSOLIDADAS
INCLUYE EL NEGOCIO INTERNACIONAL

6.521	M€
3.025	SALUD
1.908	AUTO
698	MULTIRRIESGO
621	RESTO NO VIDA
269	VIDA

NUMERO DE ASEGURADOS EN ESPAÑA

13.728.210	
5.757.108	ASEGURADOS SALUD
3.538.780	PÓLIZAS AUTO
2.214.108	PÓLIZAS MULTIRRIESGO
2.092.298	PÓLIZAS RESTO NO VIDA
125.916	PÓLIZAS DE VIDA

PATRIMONIO GESTIONADO POR MUTUACTIVOS

9.501	M€
FONDOS DE INVERSIÓN, PLANES DE PENSIONES Y SEGUROS DE AHORRO	

VALOR DE LAS INVERSIONES
INMOBILIARIAS DE GRUPO MUTUA

1.518	M€
VALOR DE MERCADO. EDIFICIOS DESTINADOS A ALQUILER Y USO PROPIO.	

ACTIVOS DE GRUPO MUTUA
VALOR CONTABLE

15.603	M€
BENEFICIO NETO CONSOLIDADO	
378,5	M€



AUTOS Y MOVILIDAD

EN 2021, MUTUA MADRILEÑA REAFIRMÓ SU COMPROMISO POR SEGUIR PRESTANDO EL MEJOR SERVICIO A SUS MUTUALISTAS Y AL MEJOR PRECIO, SUMANDO NUEVOS BENEFICIOS A LA INICIATIVA 12+2.

MÁS DE 1,9 MILLONES DE MUTUALISTAS SE HABÍAN ACOGIDO A ESTA MEDIDA AL CIERRE DE 2021.

CONTENCIÓN DE PRECIOS

Tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, Mutua Madrileña volvió de nuevo a aplicar una iniciativa diferencial en 2021 para ofrecer las mejores condiciones a sus mutualistas.

La compañía decidió asumir excepcionalmente la subida del impuesto sobre las primas de seguros (IPS) que aplicó el Gobierno a comienzos de 2021. Esta medida representará un coste para Mutua Madrileña cercano a los 20 millones de euros. Adicionalmente, Mutua renovó su política de congelación de primas a gran parte de la cartera. En conjunto, más de 1,5 millones de pólizas se beneficiaron de estas medidas, lo que representa casi dos tercios de los clientes particulares directos del segmento de auto. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

DOS MESES DE COBERTURA SIN COSTE

En esta misma línea, en 2021 Mutua decidió prorrogar el período de adhesión de la medida 12+2, que consiste en ampliar en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación sin coste alguno para los mutualistas. Desde su lanzamiento, y a cierre de 2021, más de 1,94 millones de pólizas se habían acogido a esta iniciativa, diferencial en el sector

y llevada a cabo en el marco de la crisis económica y sanitaria que provocó un descenso de la circulación. La compañía ha destinado más de 160 millones de euros a esta medida orientada a apoyar a nuestros mutualistas.

Adicionalmente, en 2021 Mutua Madrileña reforzó su política de descuentos en productos y servicios, incorporando nuevas ventajas en la contratación y compra en un amplio abanico de servicios y establecimientos.

En 2021, los mutualistas utilizaron más de 1,6 millones de veces su tarjeta SOY para acceder a las ventajas que disfrutaban como medida para reconocer su fidelidad. Entre ellas destacan los descuentos en carburante, que sigue siendo una de las ventajas más utilizadas, o las condiciones especiales en restaurantes y actividades de ocio.

MÁS SERVICIOS PARA LOS MUTUALISTAS

La reactivación de la economía se tradujo también en un incremento del volumen de actividad y de los servicios prestados a los mutualistas durante 2021:

- Más de **1.293.000 siniestros gestionados**. El 23,8% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 43,12% más que en 2020.
- Un 90% de los **siniestros** con contrario fueron resueltos a través de convenios sectoriales en 2020.
- Más de **189.000 servicios de verificación digital**, un sistema que permite comprobar, tan solo enviando unas fotografías, el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro.
- **Casi 50.000 expedientes de daños personales** con realización de **pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación sobre lesionados**, facilitados 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 de tráfico.
- **29.424 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.
- **Más de 260 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.
- **2 millones de expedientes gestionados a través de Autoclub**, incluyendo los distintos servicios que presta.

NUEVOS SERVICIOS



ENTRE LOS NUEVOS SERVICIOS LANZADOS DURANTE EL AÑO DESTACAN LOS SIGUIENTES:

REPARACIÓN EN 48 HORAS

En 2021 pusimos a disposición de nuestros clientes un nuevo servicio de reparación rápida en un máximo de 48 horas para cierto tipo de daños. Los clientes pueden conocer los más de 3.000 talleres concertados que prestan este servicio en nuestro nuevo buscador digital y dirigirse al que más les convenga.

BUSCADOR DE TALLERES

Lanzamos un nuevo buscador de talleres que permite obtener una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de servicio demandado. El servicio incluye un sistema de filtro por especialidades y reparación solicitada, entre otros.

ASESORÍA JURÍDICA FAMILIAR

En 2021 ampliamos los servicios de asesoramiento legal en temas personales y familiares que, a través de Legálitas, ofrecemos a clientes Oro, Platino y Todo Riesgo Plus, incluyendo orientación en temas relacionados con la Seguridad Social, fiscalidad o testamentos, entre otros.

INFORMACIÓN SOBRE REPARACIONES

Incorporamos una nueva funcionalidad en nuestros canales de información que permite al asegurado conocer el estado de la reparación de su vehículo en todo momento, anticipando incluso la fecha de finalización. Asimismo, también reforzamos nuestros canales digitales, ampliando los servicios y notificaciones que los clientes reciben a través de WhatsApp y nuestro asistente virtual EME.

- **Más de 900.000 asistencias en carretera prestadas.** Un año más fue el servicio más utilizado por nuestros clientes y uno de los más valorados. Un 17% de las solicitudes se recibieron a través de la app de Mutua.
- **Más de 185.000 expedientes tramitados relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos.** El 36% de ellos se solicitaron a través de canales digitales.
- **23.000 vehículos de sustitución** gestionados a través de Autoclub, un 31% más que en el ejercicio anterior.
- Más de **50.000 reservas de alquiler de vehículos tramitadas**, el **69%** de ellas a través de Centauro, empresa perteneciente al Grupo Mutua Madrileña y que ofrece condiciones ventajosas a los mutualistas.
- Más de **57.000 expedientes** relacionados con consultas **del ámbito personal y familiar** gestionados, un 12% más frente al año anterior, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.



ALTA SATISFACCIÓN



Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de 4,53 puntos sobre 5 en 2021. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,86 puntos), la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,6 puntos, y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 4,6 puntos.

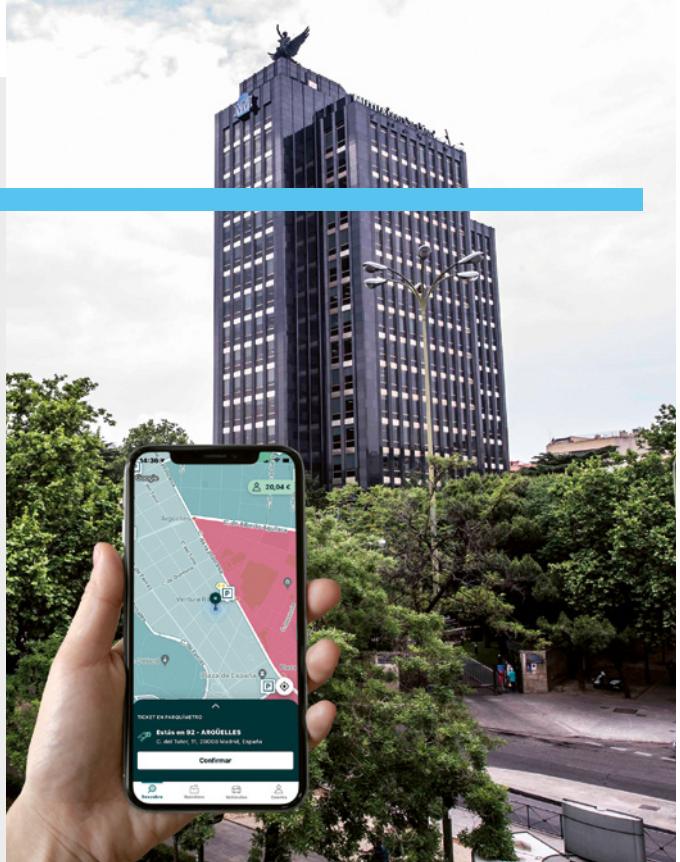
CRECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN

Las medidas de apoyo y gestión de clientes implantadas permitieron a Mutua Madrileña seguir creciendo en 2021 y mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza.

- **Crecimiento en asegurados:** el Grupo Mutua Madrileña cerró el ejercicio 2021 con más de 3.538.780 pólizas de auto y un volumen de primas consolidadas de 1.908 millones de euros.
- **La mayor tasa de fidelidad:** la tasa de fidelidad del ramo de Auto de Mutua Madrileña en el segmento de clientes particular directo se situó en el 92% al cierre del año, a pesar de la fuerte presión competitiva.

MUTUA Y LA NUEVA MOVILIDAD

EL OBJETIVO DE MUTUA MADRILEÑA ES PODER CUBRIR TODAS LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES EN EL ÁMBITO DE LA MOVILIDAD URBANA ANTE LOS CAMBIOS QUE ESTÁN TRANSFORMANDO LA FORMA DE DESPLAZARSE. CON ESTE FIN, Y DENTRO DE SU ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN, EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, HA ENTRADO EN EL CAPITAL DE VARIAS COMPAÑÍAS CON PRESENCIA RELEVANTE EN EL ÁMBITO DE LA MOVILIDAD.



ADQUISICIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD URBANA: ELPARKING E IMBRIC

En 2021 adquirimos el 100% de las plataformas digitales ElParking e Imbric. Con casi dos millones de usuarios, ElParking está presente en más de 160 ciudades y es la plataforma líder en España en servicios de asistencia al conductor.

Ofrece el pago de tickets de aparcamiento en vía pública, reservas en parkings, pago en gasolineras, telepeajes, reserva y pago de ITV o carga de vehículos eléctricos, entre otros. Imbric integra las diferentes opciones existentes de transporte público y privado, taxi, autobuses públicos, vehículos compartidos y parkings o parquímetros.

La operación permite al Grupo Mutua ofrecer a sus clientes nuevos servicios en el ámbito de la movilidad y la mejor experiencia de usuario gracias al uso de unas plataformas líderes en su sector.

elparking

imbric

CONDICIONES PREFERENTES A TRAVÉS DE CENTAURO, COMPAÑÍA DEL GRUPO MUTUA

A través de Centauro, la compañía de vehículos de alquiler del Grupo Mutua Madrileña (con una participación del 91,85%) seguimos ampliando en 2021 las ventajas que ofrecemos a nuestros clientes. Entre otras, los mutualistas pueden beneficiarse de precios exclusivos, cobertura todo riesgo sin franquicia ni depósitos, recogida sin esperas, conductor adicional incluido y kilometraje ilimitado.

En 2021, Centauro reforzó su apuesta por la digitalización de sus servicios, permitiendo a los clientes gestionar 100% online la reserva, recogida, prolongación del alquiler y devolución del vehículo, sin pasar por la oficina, gracias a servicios como el Fast Key y el Smart Key (apertura y cierre del vehículo con el móvil), implantados durante el año.

La compañía prosiguió con su plan de expansión realizando nuevas aperturas en Madrid, en la estación de AVE de Alicante y en Grecia. Centauro cerró 2021 con más de 400.000 alquileres gestionados, un 57% más que el año anterior. La compañía cuenta con 41 oficinas distribuidas por España, Italia, Portugal y Grecia y dispone de una amplia y moderna flota compuesta por más de 16.400 vehículos.

centauro rent a car

SALUD

MÁS DE 5,76 MILLONES DE ASEGURADOS CONFIARON EN NUESTROS SEGUROS DE SALUD EN 2021.

Adeslas



La prevención y el cuidado de la salud se han convertido en preocupaciones prioritarias para los ciudadanos, más si cabe a raíz de la pandemia del coronavirus con la que convivimos desde 2020.

Consciente de ello, SegurCaixa Adeslas, compañía integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, continuó reforzando su capacidad asistencial durante 2021 para atender las necesidades crecientes de sus asegurados.

Adeslas continuó, un año más, creciendo en número de asegurados y en volumen de primas gestionadas. El número de asegurados de salud aumentó un 0,5% respecto al año anterior, hasta alcanzar los 5.757.108. El volumen total de primas devengadas consolidadas, por su parte, se situó en 2.959 millones de euros, un 3,6% más respecto a 2020.

Gracias a la eficiencia en la gestión y a la orientación al cliente, Adeslas consolidó un año más su liderazgo en el sector de los seguros de salud, donde ya cuenta con una cuota de mercado de más del 30%.

LÍDER DEL SECTOR



En 2021, Adeslas consolidó su liderazgo en el sector de los seguros de salud, donde ya cuenta con una cuota de mercado del 30%.

APUESTA POR EL BIENESTAR INTEGRAL

Durante 2021, Adeslas continuó mejorando y ampliando sus servicios. En la actualidad, cuenta con un cuadro médico con más de 45.000 especialistas y más de 1.300 centros sanitarios. Durante el ejercicio, la aseguradora puso el foco en ampliar la oferta de ventajas de su plataforma Adeslas Salud y Bienestar, un canal de servicios digitales gratuitos para todos sus asegurados que cuenta, entre otros, con:

- **Orientación médica general:**

Adeslas permite solicitar cita con un profesional médico y realizar la consulta sin necesidad de acudir presencialmente. Además de la modalidad de atención telefónica, los profesionales del cuadro médico disponen de la posibilidad de contar con equipos para realizar videollamadas.

- **Orientación médica infantil y psicoemocional:**

Este servicio permite a los asegurados contactar con un médico en cualquier momento para resolver dudas sobre síntomas, tratamientos o consultas médicas pediátricas en general. Incluye también asesoramiento psicológico.

- **Segunda opinión médica:**

Contrastar un diagnóstico con varios profesionales sanitarios es, en

muchas ocasiones, una gran ayuda. Adeslas permite optar a esta segunda opinión médica.

- **Índice de salud:** A través de un sencillo cuestionario, Adeslas Salud y Bienestar ofrece un informe que revela el índice de salud de los asegurados y se completa con numerosos consejos para mejorar el estilo de vida y adoptar hábitos saludables.
- **Planes personalizados:** Adeslas Salud Bienestar da acceso a planes personalizados de salud, que engloban desde hábitos y consejos alimenticios hasta rutinas deportivas con un entrenador personal. Estos planes incluyen también información para prevenir y controlar enfermedades y consejos para cuidar la salud de toda la familia.

ADESLAS DENTAL

Adeslas Dental, por su parte, continuó ampliando sus servicios y mejorando su atención al cliente. En este contexto, Adeslas Dental se ha fijado tres compromisos asistenciales que incluyen el compromiso de reponer los implantes realizados durante 10 años, posibilidad de ofrecer un precio cerrado en servicios de ortodoncia y optar a un plan de pago personalizado, entre otras ventajas.

CONDICIONES ESPECIALES PARA MUTUALISTAS

LOS MUTUALISTAS PUEDEN ACCEDER A UNA GAMA ESPECÍFICA DE SEGUROS DE SALUD ADESLAS MM, EN LAS MEJORES CONDICIONES.

Una de sus particularidades es que contemplan una bonificación económica que, de media, equivale a un 20-25% del importe de la prima de su seguro de auto, y que reciben como un ingreso en efectivo. Para una familia de cuatro miembros, esta cantidad puede llegar hasta los 172 €/año.

En 2021, este importe 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 bonificación se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y tras el vencimiento de la póliza con Mutua.



MUTUA Y EL CUIDADO DE LOS MAYORES

Para Mutua, la atención a personas mayores en el hogar es una necesidad vital que todas las familias tienen en algún momento de su vida y que hay que cubrir con excelencia en el servicio.

Dentro de su objetivo de reforzar la oferta en el ámbito de la salud, en 2021 Mutua adquirió el 16% de Ubikare, compañía especializada en servicios sanitarios y asistenciales a personas mayores en casa, convirtiéndose en su principal socio estratégico.

Ubikare es una start-up con sede en el País Vasco que ofrece un servicio integral personalizado con un fuerte enfoque en el paciente y apoyado en un software médico propio desarrollado para el diagnóstico, planes de cuidados y seguimiento del paciente que permite ofrecer una experiencia personalizada.





SEGURCAIXA ADESLAS

LA ASEGURADORA INTEGRADA EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y PARTICIPADA POR CAIXABANK CERRÓ EL EJERCICIO 2021 CON MÁS DE 10 MILLONES DE ASEGURADOS Y CONSOLIDÁNDOSE COMO LA COMPAÑÍA Nº1 EN EL RANKING DE SEGUROS DE SALUD DE ESPAÑA.

SegurCaixa Adeslas finalizó 2021 con un volumen de ingresos por primas de 4.156 millones de euros. Este resultado supone un 4,5% más que el ejercicio anterior, frente a un mercado de No Vida que avanzó un 3,3% de media en el mismo periodo, lo que significa que la compañía volvió a crecer, un año más, por encima del mercado.

Este crecimiento hizo que la cuota de mercado de la compañía en el conjunto de seguros No Vida se elevara hasta el 10,86%. Este aumento se debió a la buena evolución de los seguros de salud, multirriesgos y auto, que se vieron impulsados por la nueva producción derivada de la buena aceptación de los productos de la gama MyBox.

La cifra total de asegurados y pólizas al cierre del ejercicio se situó en más de 10 millones, lo que refleja la favorable evolución de la compañía.

VUELTA A NIVELES DE ACTIVIDAD PRE-PANDEMIA

Salud continuó siendo el motor de la compañía. Adeslas registró unos ingresos por primas de 2.959 millones de euros, con un crecimiento del 3,6% sobre 2020. La cuota de mercado en salud alcanzó el 30%, superior a la suma de la de sus dos inmediatos competidores.

Es destacable el crecimiento del 6% en el número de asegurados particulares. SegurCaixa Adeslas cuenta ya con 5,75 millones de

asegurados de asistencia sanitaria, entre públicos y privados.

Durante el pasado ejercicio, la actividad de Adeslas volvió a niveles pre-pandemia. La compañía atendió 27,4 millones de consultas, más de 505.600 intervenciones quirúrgicas y 11,9 millones de pruebas diagnósticas, entre otros.

La pandemia, que ha supuesto la hospitalización de más de 15.290 asegurados desde el inicio de la emergencia sanitaria, continuó siendo un factor relevante en el plano asistencial. Con más de medio millón de pruebas covid realizadas, 14.000 seguimientos de la enfermedad en domicilios o casi 75.000 asegurados atendidos por chat, la compañía se ha volcado en dar servicio a sus clientes.

SegurCaixa Adeslas ha consolidado el proceso de digitalización que ha permitido hacer más accesibles sus servicios. En 2021 se realizaron 4,8 millones de consultas no presenciales.

CRECIMIENTO EN LOS PRINCIPALES RAMOS

En 2021, los ramos distintos a Salud sumaron 1.198 millones de euros en primas, lo que supuso el 29% de los ingresos. En Multirriesgos, la compañía registró un aumento de ingresos del 12,3%, hasta alcanzar los 592 millones de euros, casi el triple que el mercado. En virtud de su especialización, la compañía se ha posicionado como un referente en ramos como Hogar, en donde registró unas primas de 481 millones de euros (un 16,4% más) y elevó su cuota al 9,9% del mercado. La aseguradora es líder en Comercio, con unos ingresos de 83 millones de euros, lo que representa un 11,7% más que el año anterior.

En seguros de Auto, SegurCaixa Adeslas registró 239 millones en primas, el 7% más que el año anterior, en un mercado que decreció cerca del 1%.

Decesos, por su parte, experimentó un crecimiento cercano al 28% y 130 millones de euros en primas. En Accidentes, SegurCaixa siguió ocupando el primer puesto en el ranking, con una cuota del 11,4% y unos ingresos por primas de 128 millones de euros.

NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

El beneficio neto se situó en 421,4 millones de euros en 2021, un 3,3% menos debido al incremento de la siniestralidad provocada por la pandemia. Sin embargo, respecto a 2019, el ratio combinado experimentó una mejora y se situó en el 86,8%.

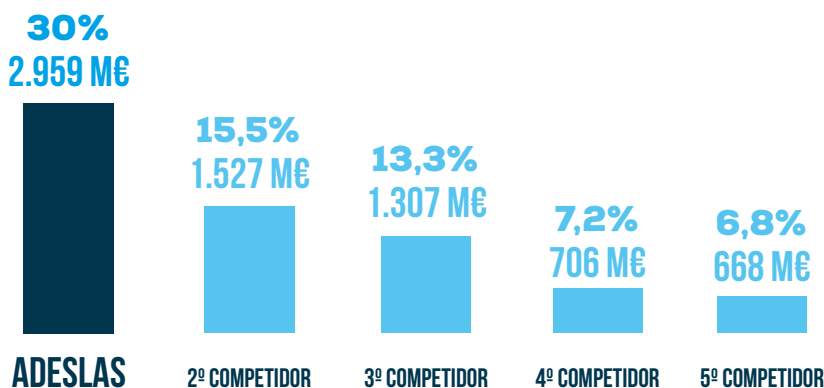
Asimismo, 2021 fue el año de puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico a tres años, que busca afianzar la modernización de la compañía para asegurar una nueva década de éxitos con crecimiento sostenible y rentable.

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA SANITARIA QUE MÁS CRECE

VOLUMEN DE PRIMAS DE SALUD

Cuota de mercado en %

FUENTE: ICEA



LÍDERES EN EL CUIDADO DE LA SALUD

5,75MILL

DE ASEGURADOS DE SALUD

45.000

PROFESIONALES Y MÁS DE 1.300 CENTROS MÉDICOS PROPIOS Y CONCERTADOS

27,4MILL

DE CONSULTAS ATENDIDAS

11,9MILL

DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS REALIZADAS

4,8MILL

DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

868.500

RESONANCIAS MAGNÉTICAS Y TAC

505.600

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

HOGAR

EN 2021 TRAMITAMOS MÁS DE 370.000 SERVICIOS, UN 21% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR.

EL VOLUMEN DE SINIESTROS GESTIONADOS CRECIÓ UN 22% Y SUPERAMOS EL MILLÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS. DURANTE EL AÑO INCLUIMOS, ADEMÁS, NUEVAS COBERTURAS EN LOS SEGUROS Y AMPLIAMOS LAS FACILIDADES DE PAGO.



CRECIMIENTO Y EXPANSIÓN

La cartera de asegurados alcanzó las 2.214.108 pólizas en 2021, incluyendo SegurCaixa Adeslas. Esta cifra supone un avance del 7% frente al año anterior. El volumen total de primas devengadas consolidadas, incluyendo las del ramo de multirisgo hogar, alcanzó los 697,7 millones de euros, un 13,1% superior a la cifra de 2020, lo que nos sitúa como la tercera compañía en el ranking general de seguros de hogar.

MAYOR USO DE LAS VIVIENDAS

El ejercicio 2021 estuvo marcado por dos variables con impacto en el negocio: el uso intensivo de las viviendas y sus equipamientos, debido principalmente al teletrabajo que se mantuvo como tendencia durante una parte importante del año; y la meteorología adversa, marcada por la borrasca Filomena que se focalizó en el centro de la península, donde Mutua cuenta con un alto porcentaje de asegurados.

Todo ello hizo que la actividad y los servicios prestados a nuestros mutualistas crecieran de forma notable durante el año. Tan solo en Mutua Madrileña se gestionaron más de 370.000 servicios, un 21% más que el año anterior. Los siniestros gestionados crecieron



Reparación de averías de electrodomésticos, protección jurídica o asistencia informática figuran entre los servicios más demandados por nuestros asegurados.

un 22% hasta alcanzar los 232.000 y las llamadas atendidas un 15,2%, superando el millón en todo el año.

Los incidentes relacionados con el agua, causa más habitual de contacto de nuestros asegurados, crecieron un 23%; las averías eléctricas se incrementaron un 17%; y las de electrodomésticos, un 9%.

Por su parte, los siniestros relacionados con fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, nieve, etc.) aumentaron un 58%, habiéndose gestionado por la borrasca Filomena más de 10.000 siniestros.

La compañía continuó volcada en prestar el mejor servicio y reforzó el uso de medios digitales como las vídeo peritaciones, que aumentaron un 66% en el año (4 de cada 10 peritaciones son digitales).

A pesar del aumento de la actividad, el nivel global de satisfacción se situó en 4,3 sobre un total de 5 puntos en 2021, mejorando la valoración obtenida en años anteriores.

FACILIDADES DE PAGO

En 2021 seguimos reforzando las facilidades de pago a los mutualistas, dando la posibilidad de realizar el abono del recibo a través de tarjeta bancaria e incorporando nuevas medidas de notificación a través de SMS. Estas se unen a la posibilidad de realizar el pago del recibo en varios plazos y unificar la fecha de emisión. Más de 140.000 mutualistas disfrutaban ya de estas ventajas al cierre del ejercicio.

Asimismo, implantamos mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación como en los de tramitación de siniestros, y continuamos ampliando la tipología de siniestros que Mutua gestiona directamente, dentro de su proceso de internalización.

NUEVAS COBERTURAS PARA RIESGOS DIGITALES

Para dar cobertura a las nuevas necesidades que presentan los hogares, vinculadas al mayor uso de dispositivos digitales, en 2021 Mutua lanzó nuevas coberturas de asistencia informática que nuestros clientes pueden contratar de forma opcional, e incluyen nuevos servicios como:

- **Asistencia al teletrabajo**
- **Asistencia a la educación online**
- **Asistencia a compras online**
- **Asistencia al ocio digital**

TELEFARMACIA

Asimismo, desde 2021 Mutua incluye dentro del servicio Manitas la garantía de telefarmacia, que cubre los gastos de desplazamientos para la entrega de medicamentos en el domicilio del asegurado, incluyendo la recogida previa de la receta.



GESTIÓN DE ACTIVOS

MUTUACTIVOS MARCÓ RÉCORD EN 2021 EN PATRIMONIO GESTIONADO POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO Y FUE LA GESTORA NO BANCARIA CON MAYOR CAPTACIÓN EN FONDOS DE INVERSIÓN.

MUTUACTIVOS
GRUPO MUTUAMADRILEÑA



La evolución de Mutuactivos en 2021 fue muy positiva. Además de aumentar su patrimonio gestionado hasta los 9.501 millones de euros y situarse como la gestora no bancaria con mayor captación en fondos de inversión del ejercicio, la gestora de activos del Grupo Mutua lanzó un ambicioso Plan Estratégico 2021-2023 que se vertebra en torno a tres grandes ejes: un modelo comercial y de servicio especializado por segmentos de cliente, una propuesta de valor más evolucionada y una mayor automatización de procesos operativos. Todo ello, con la digitalización y la inversión en tecnología como elementos habilitadores.

FONDOS DE INVERSIÓN

En 2021, Mutuactivos volvió a superar las cifras de negocio de años anteriores, registrando un nuevo récord en patrimonio gestionado, con un crecimiento superior al del sector.

El volumen total gestionado en fondos de inversión alcanzó los 7.596 millones de euros en 2021, con un aumento del 15,7% respecto a 2020.

Mutuactivos incrementó su patrimonio en fondos gracias, en gran medida, a la captación de 790 millones de euros en el año, lo que la convirtió en la gestora independiente de grupos bancarios con mayor volumen de captaciones netas.

El patrimonio gestionado y asesorado para terceros alcanzó los 3.845,1 millones de euros, lo que supone un incremento del 25,7% respecto al año anterior.

Altas rentabilidades

La gestión de calidad que caracteriza a Mutuactivos se materializó en destacadas rentabilidades en sus fondos de inversión. Digno de mención es el rendimiento conseguido por fondos como Mutuafondo Tecnológico FI (clase A), con una revalorización del 32,2%, Mutuafondo Renta Variable Internacional FI (clase A), con ganancias del 27,6%, o Mutuafondo Bolsa Europea FI (clase A), con un 21,9% de rentabilidad en el año.

En el segmento de la renta fija, sobresalió el comportamiento, entre otros, de Mutuafondo FI (clase A) o Mutuafondo Renta Fija

Flexible FI (clase D) que, en un contexto marcado por los tipos de interés en mínimos históricos, concluyeron el ejercicio con unas rentabilidades del 0,9% y el 1,6%, respectivamente, lo que contrasta con el rendimiento medio negativo de su categoría.

PLANES DE PENSIONES

En un año marcado por las reformas del sistema público y privado de pensiones, Mutuactivos concluyó con un volumen de patrimonio gestionado en esta área de negocio de 381 millones de euros, un 14,0% más que el ejercicio anterior.

El volumen administrado en planes de pensiones de empleo se situó en 192 millones de euros, un 7,8% más que el año anterior.

Por su parte, en planes de pensiones del sistema individual la gestora alcanzó la cifra de los 189 millones de euros, con un ascenso del 21,1%. El número de partícipes se elevó hasta los 11.238 en 2021, un 7,7% más que en el ejercicio anterior.

En 2021, Mutuactivos amplió su gama de planes de pensiones con nuevos productos para empresas y particulares, todos ellos con una política de inversiones basada en el concepto de "ciclo de vida", que asume una mayor exposición a activos de riesgo, principalmente renta variable, en las primeras etapas de vida laboral, que va reduciéndose conforme los partícipes se aproximan a su jubilación.

LA GESTIÓN DE ACTIVOS, UN PILAR CLAVE DEL CRECIMIENTO DEL GRUPO MUTUA

La gestión de activos constituye uno de los pilares de crecimiento del nuevo Plan Estratégico de Mutua Madrileña 2021-2023, periodo en el que la aseguradora busca afianzar a Mutuactivos como la primera gestora no bancaria.

Teniendo en cuenta los activos gestionados por Mutuactivos y las gestoras participadas, el patrimonio total bajo gestión del Grupo Mutua en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro superaba los 19.459 millones de euros en 2021, un 16% más que el año anterior.

GESTORAS PARTICIPADAS POR EL GRUPO MUTUA

54,22%

EDM

50,01%

ALANTRA
Wealth Management

20%

ALANTRA
Asset Management

40%

Orienta Capital
Asesores Patrimoniales

MUTUACTIVOS INVERSIONES A.V.

Mutuactivos Inversiones A.V., la agencia de valores del Grupo Mutua Madrileña creada para facilitar a los clientes el acceso a toda la gama de productos de ahorro e inversión del grupo, concluyó el ejercicio con un crecimiento en activos comercializados para terceros del 19,2%, hasta los 5.017 millones de euros. Esta cifra incluye el ahorro gestionado a través de fondos de inversión y planes de pensiones de Mutuactivos, fondos de arquitectura abierta, así como seguros de vida ahorro.

Entre los servicios con mejor comportamiento en el año destacan las carteras de gestión discrecional Mutuactivos Aporta, que concluyeron el ejercicio con un aumento del patrimonio gestionado superior al 57% (hasta alcanzar los 398 millones de euros) y con un incremento de partícipes de más del 85%.

NUEVOS PRODUCTOS

En 2021, ampliamos nuestra gama de productos con el lanzamiento de nuevos fondos de inversión y de pensiones, entre los que destacan:

- **Mutuactivos Aporta Futuro:** Una nueva cartera de gestión discrecional de fondos, pensada para inversores muy dinámicos, que invierte un 90% de su cartera en renta variable global, con una alta diversificación por mercados.
- **Mutuafondo Bonos Subordinados IV:** Nuevo fondo semicerrado de renta fija. Invierte, principalmente, en deuda subordinada, con el foco en los bonos híbridos corporativos.
- **Planes de pensiones Generación 60s,70s y 80s:** Tres nuevos planes de pensiones de ciclo de vida en los que la cartera de activos se va modificando en función del paso del tiempo, para obtener la mejor combinación rentabilidad-riesgo en cada etapa de su ahorro.
- **Fondomutua Empresas PP:** Primer plan de promoción conjunta, dirigido a empresas y basado en el ciclo de vida.



COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Mutuactivos ha integrado el análisis y la gestión de los riesgos de sostenibilidad en sus procesos de inversión de forma generalizada, clasificando todos los vehículos gestionados de acuerdo con la normativa de Divulgación de Finanzas Sostenibles. Asimismo, la gestora trabaja en recabar las preferencias y objetivos de sostenibilidad de nuestros clientes a la hora de establecer propuestas de inversión adaptadas a dichas preferencias.

MUTUAFONDO TRANSICIÓN ENERGÉTICA, FI

En este contexto, Mutuactivos lanzó en 2021 un nuevo fondo de renta variable que invierte en empresas cuyos negocios están relacionados con la transición energética y contribuyen, directa o indirectamente, a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera. El fondo aplica criterios de inversión socialmente responsable ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y está clasificado como Artículo 8, bajo el Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR).

MUTUAFONDO COMPROMISO SOLIDARIO, FI

Mutuactivos cuenta con este fondo, 100% solidario, cuyo objetivo es colaborar, mediante la donación de las participaciones, con proyectos sociales. Desde su lanzamiento, el fondo ha logrado más de 293.000€ para apoyar distintos proyectos de Unicef, Fundación Unoentrecienmil, Cáritas y la Fundación Aladina.

PATRIMONIO GESTIONADO EN FONDOS DE INVERSIÓN

5.187M€ RENTA FIJA

814M€ RENTA VARIABLE

1.595M€ RENTA MIXTA

7.596M€ TOTAL

PATRIMONIO GESTIONADO EN PLANES DE PENSIONES

189M€ SISTEMA INDIVIDUAL

192M€ SISTEMA DE EMPLEO

381M€ TOTAL

MUTUACTIVOS, TRIPLEMENTE PREMIADA POR SU GESTIÓN



- Mutuactivos recibió en 2021 el premio a la Mejor Gestora Española en la XV edición de los European Funds Trophy por los consistentes resultados conseguidos por sus fondos de inversión.
- Mutuactivos Pensiones fue galardonada como la Mejor Gestora de Fondos de Pensiones de España en la edición de los Premios Expansión-Allfunds 2021.
- Fondomutua Bolsa Europea fue reconocido como el Mejor Plan de Pensiones de renta variable europea en la última edición de los Premios Morningstar 2021 España por la rentabilidad ajustada al riesgo obtenida.



VIDA

EL NÚMERO DE ASEGURADOS AUMENTÓ UN 11,7% EN 2021, HASTA ALCANZAR LOS 125.900, LO QUE CONTRASTA CON LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR, QUE CAYÓ UN 1,6% EN VOLUMEN DE CLIENTES.



El volumen de primas del ramo de Vida de Mutua Madrileña creció un 31,2% en 2021, un porcentaje muy superior al registrado por el sector, que fue del 7,9%. El número de asegurados, por su parte, aumentó un 11,7%, hasta superar los 125.900 clientes. Un dato que contrasta de nuevo con la evolución del sector, que experimentó un retroceso del 1,6% en volumen total de clientes.

En el negocio de Vida Riesgo, Mutua Madrileña mantuvo la tendencia de fuerte crecimiento de los últimos ejercicios, logrando un incremento en primas superior al 11% respecto al año anterior, que contrasta positivamente con la evolución que registró el sector (+3,5%).

En el negocio de Vida Ahorro, la compañía registró un incremento de primas del 36,8%, recuperando los niveles de actividad previos a la pandemia, a pesar del impacto en el negocio de los persistentes bajos tipos de interés y su efecto sobre la rentabilidad de estos productos.

SEGUROS DE VIDA FLEXIBLES

- El ramo de Vida de Mutua Madrileña impulsó la comercialización de la gama de productos Unit Linked, denominada Plan RentHabilidad, productos muy flexibles que se adaptan a la situación de los mercados y las preferencias de inversión de los asegurados.
- Se ha fortalecido la estrategia de comercialización de los productos Seguro Vida Familia y Seguro Vida Familia Plus, con especial foco en nuestros mutualistas.

PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 11,4 millones de euros en 2021. De esta cantidad, un total de 4,3 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 2,10% en estos productos.

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 11,4 millones de euros en 2021.





MUTUA INMOBILIARIA

EN 2021, SEGUIMOS CAPTANDO NUEVOS CLIENTES Y LOGRAMOS MANTENER LOS NIVELES DE OCUPACIÓN Y NIVEL DE RENTAS GRACIAS A LA EXCELENTE UBICACIÓN Y PRESTACIONES DE NUESTROS EDIFICIOS, SITUADOS EN ZONAS “PRIME”.

En 2021, pese a las previsiones que apuntaban a un año complicado en el sector de alquiler de oficinas, en términos generales los niveles de ocupación y rentas se mantuvieron respecto al año anterior y el impacto económico sobre el sector, en global, ha sido menor al previsto a comienzos del ejercicio.

En el caso de Mutua Madrileña, la excelente ubicación y dotación de nuestros edificios, situados en zonas ‘prime’, unido a la calidad de nuestra cartera de clientes, nos permitió un año más captar nuevos clientes, así como mantener los niveles de ocupación y nivel de rentas durante el ejercicio. En concreto, durante 2021:

- Se gestionaron con éxito nuevos contratos y operaciones de renovación por un total de 29.432 m².
- Las rentas medias de nuestros edificios ‘prime’ se situaron, en conjunto, en torno a 34 euros m²/mes.
- El valor del patrimonio inmobiliario (edificios propiedad de Mutua Madrileña) se situó en 1.446 millones de euros a cierre del año, según la tasación oficial admitida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esto supone unas plusvalías latentes de 546 millones de euros, lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.
- Entre los hitos del año destaca la finalización del proyecto Growth en el edificio Alfredo Mahou y el avance de las obras de renovación de Torres Colón, que lo convertirán en un referente de diseño y eficiencia energética del mercado inmobiliario.

TORRES COLÓN, AVANCES A BUEN RITMO

En 2021 culminó la primera fase de la reforma que ha incluido el desmontaje de la estructura que coronaba el edificio, la retirada de su antigua fachada y las escaleras de emergencia que unían ambas torres. Asimismo, se dio comienzo a la segunda fase, que supondrá el desarrollo del acondicionamiento general del edificio, de las nuevas instalaciones técnicas y de las plantas de oficinas, entre otros elementos.

Se trata de la mayor obra de reformas del mercado de oficinas de Madrid y todo un reto técnico y arquitectónico. La rehabilitación generará más de 200 empleos directos y 400 indirectos entre pequeñas y medianas empresas proveedoras. Asimismo, convertirá a Torres Colón en la primera torre de oficinas de España considerada Edificio de Consumo Casi Nulo (CNN). Está previsto, también, que el edificio cuente con la certificación Well Gold, que acredita que éste cuenta con aspectos que impactan de forma favorable en la salud y el bienestar de sus ocupantes.

EDIFICIO GROWTH, PENSANDO EN EL CONFORT DE LAS PERSONAS

En 2021 hemos concluido las obras de reforma del edificio Growth, situado en la zona de Azca, en pleno corazón financiero de Madrid y propiedad de Mutua Madrileña desde 1989. El resultado es un edificio exclusivo e independiente, de 6.200 metros cuadrados, que cuenta con 6 plantas de oficinas con capacidad para albergar a más de 470 personas y dos terrazas, una de ellas de 660 m² con grada al aire libre y única en la zona.

El inmueble aún innovación, exclusividad y diseño, y cuenta además con los mayores estándares en eficiencia energética y respeto al medioambiente que caracterizan a los inmuebles propiedad de Mutua Madrileña. Con una inversión de 20 millones de euros, Growth cuenta, además, con acceso directo a su torre anexa, la denominada Torre Mahou, también propiedad de Mutua Madrileña.



PREMIADOS POR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE NUESTROS EDIFICIOS

Mutua Madrileña ha sido reconocida en 2021 en la VIII edición de los Premios Eficiencia Energética convocados por la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética (A3E) por su iniciativa "Haciendo eficientes los mejores edificios de oficinas de Madrid". El jurado ha destacado el compromiso permanente de Mutua con la eficiencia y la sostenibilidad en sus inmuebles.

Desde 2015 Mutua cuenta con el certificado internacional ISO 50001 de eficiencia energética para 13 de sus edificios (que suponen más del total del 85% de la energía gestionada). Este hecho convierte a Mutua en una de las empresas españolas con más emplazamientos reconocidos en España con este sello de eficiencia energética y entre las primeras dentro del sector asegurador a nivel mundial.

De hecho, Mutua Madrileña es la única aseguradora que ha sido galardonada con el premio internacional Excelencia y Gestión de la Energía, otorgado en 2017 por la Clean Energy Ministerial (CEM).



Desde 2015
Mutua cuenta con
este certificado
internacional
de eficiencia
energética
para 13 de
sus edificios
(85% de la energía
gestionada).





GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 SISTEMAS Y ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

2.2 ÓRGANOS DIRECTIVOS





2.1

GOBIERNO CORPORATIVO

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO SE BASA, FUNDAMENTALMENTE, EN LA DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES ENTRE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMISIONES, ASÍ COMO EN SUS DIFERENTES ÓRGANOS SOCIALES.

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.

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.

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 recogen 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.



ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN EJECUTIVA

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

JUNTA GENERAL DE MUTUALISTAS

ADHESIÓN A LAS GUÍAS DE AUTORREGULACIÓN

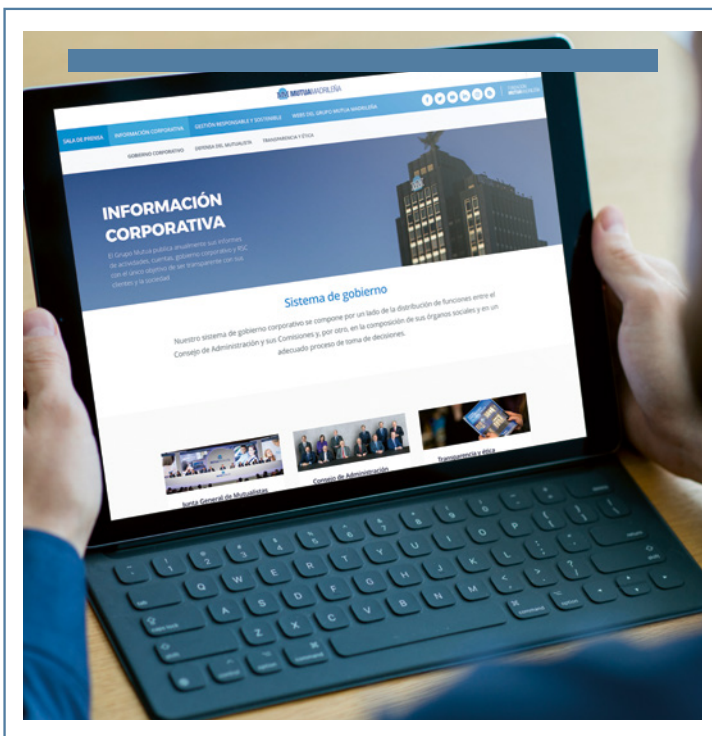
Mutua Madrileña está adscrita de forma voluntaria y sigue las recomendaciones contenidas en las guías de autorregulación de UNESPA que regulan aspectos vinculados tanto al gobierno de las sociedades, como a la relación con clientes, entre otros, con el objetivo de desarrollar y promover negocios responsables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

- 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 en materia de control interno.
- Guía de buenas prácticas de las entidades aseguradoras en materia de discapacidad.
- Guía de buenas prácticas en internet.
- Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro.
- Guía de buenas prácticas del seguro de automóvil.
- 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 de buenas prácticas: principios sobre el tratamiento de datos de tomadores del seguro en pólizas intervenidas por corredor de seguro.
- Guía para el tratamiento de los datos personales por las entidades aseguradoras.

TRANSPARENCIA

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. Entre ellas destacan:

- 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 (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.





SISTEMAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL INTERNO

Gestión de riesgos

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos cuyo objetivo es controlar y gestionar los riesgos a los que está o podría verse expuesta la compañía, debido a las actividades propias de su negocio. Las responsabilidades sobre la gestión de riesgos recaen fundamentalmente en los siguientes órganos:

- Consejo de Administración
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión Delegada de Inversiones
- Comité de Dirección
- Comité de Riesgos
- Funciones clave
- Unidades de negocio

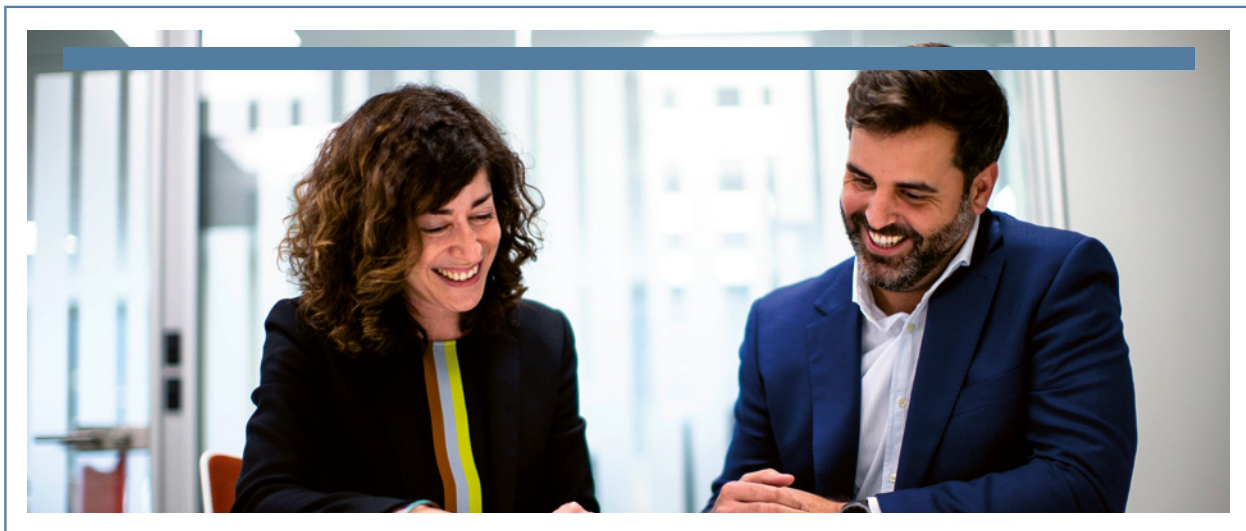
Nuestro Sistema de Gestión de Riesgos se estructura en base al modelo de las “tres líneas de defensa”:

- La **primera línea** de defensa se encuentra en las áreas de negocio y soporte (propietarias de los procesos cuyas actividades se ven expuestas a los riesgos).
- La **segunda línea**, constituida, entre otras, por las Funciones de Control de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Función Actuarial vela porque los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito por el riesgo y los límites establecidos, fomentan una sólida cultura de riesgos en toda la organización y facilitan herramientas y juicio experto en aquellas materias relevantes sobre los riesgos.
- La **tercera línea**, Auditoría Interna, comprueba la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno.

Este modelo de “tres líneas de defensa” está sustentado por la existencia de unas políticas de gestión de riesgos que establecen las directrices que deben seguir todas las unidades de negocio, operaciones, funciones y, en general, todo el personal del grupo. Estas políticas han sido aprobadas por el Consejo de Administración y se actualizan con una periodicidad mínima anual.

De acuerdo con nuestra actividad, realizamos una clasificación de los principales riesgos a los que está expuesta nuestra compañía:

- Riesgos técnicos y financieros establecidos en la normativa de Solvencia II o relacionados con la misma.
- Riesgos operacionales y de cumplimiento normativo.
- Otros riesgos globales o de entorno:
 - Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG/ESG).
 - Riesgo estratégico.
 - Riesgo reputacional.
 - Riesgos derivados de las decisiones de la compañía.
 - Riesgos emergentes.
 - Riesgos macroeconómicos.



Para todos los riesgos identificados se revisan de forma periódica los mecanismos para su gestión y mitigación y contamos con diferentes sistemas de control interno y de riesgos. Además de las áreas de negocio y de soporte, en las que se originan los riesgos y de las funciones clave, el Sistema de Control Interno lo componen un conjunto de sistemas, funciones y unidades especializadas y comités que en su conjunto permiten, siguiendo la definición de control interno, obtener seguridad razonable sobre las operaciones, la información financiera y no financiera, los objetivos estratégicos de la compañía y el cumplimiento de las leyes y procedimientos internos aplicables.

Dentro de los sistemas de gestión de riesgos encontramos:

- Sistema de Gestión del Riesgo Operacional
- Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (incluye riesgos cibernéticos)
- Sistema de Gestión de Riesgos Tecnológicos
- Sistema de Control Interno de la Información Financiera
- Sistema de Cumplimiento Fiscal
- Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Sistema de Prevención de Riesgos Penales
- Sistema de Protección de Datos

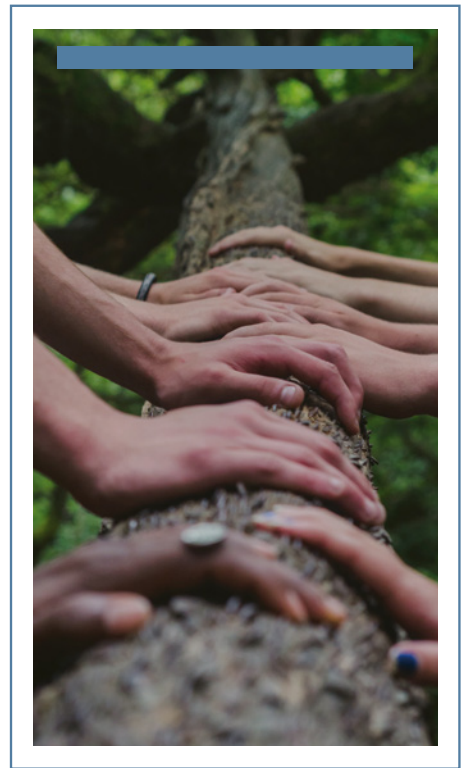
Dentro de las funciones y unidades de control especializadas:

- Dirección de Control de Riesgos
- Dirección de Regulación y Función de Verificación del Cumplimiento Normativo
- Calidad Call-Center
- Control de Calidad y Procesos
- Gestión del Fraude de Negocio
- Red de Peritos e Inspectores
- Seguridad Física
- Unidad de Gestión de Reclamaciones
- Gestión de Procesos

- Departamento de Compras y Gestión de Proveedores
- Área de Delivery Office de Tecnología
- CISO y Seguridad IT
- Subdirección General de Datos y Analítica Avanzada
- Control de Gestión
- Dirección de Estrategia y Desarrollo corporativo
- Prevención de Riesgos Laborales y Medioambiente
- Asesoría Jurídica de Negocio

Dentro de los comités de control, entre otros:

- Comité de Gobernanza del Producto
- Comité de Autorizaciones y Apoderamientos
- Comité de Riesgos
- Comité de Seguridad de la Información y Riesgos Tecnológicos
- Comité de Reservas y Suscripción
- Comité de Riesgos Financieros
- Subcomité de Riesgos
- Comité de Cumplimiento Normativo



Sistema de Prevención de Riesgos Penales y Cumplimiento Normativo

Nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Penales sigue la Norma UNE 19601 y está certificado por AENOR desde 2015.

En 2018 obtuvimos la indicada certificación tras realizarse la correspondiente auditoría del sistema por parte de la entidad certificadora y posteriormente hemos ido superando las correspondientes auditorías y procesos de supervisión que nos permiten mantener dicha acreditación al cierre de 2021.

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 Prevención de Riesgos Penales.
- Canal de denuncias externo.
- Política de evaluación del desempeño.
- Política de prevención de riesgos penales.
- Sistema disciplinario.
- Política de anticorrupción.
- Guía anticorrupción.
- Proceso de notificación de regalos.
- Protocolo para la prevención de riesgos penales.
- Protocolo de actuación.
- Código de conducta ética para empleados.
- Cláusulas de compromiso ético con proveedores.
- Código de conducta ética para proveedores.

Asimismo, contamos con un canal de denuncias que está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio para garantizar la independencia en su gestión. Está disponible para empleados y proveedores a través de www.grupomutua.es/informacion-corporativa/transparencia-etica/



Nuestro sistema de prevención de riesgos penales sigue la Norma UNE 19601 y está certificado por AENOR desde 2015.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De izquierda a derecha

D. EMILIO ONTIVEROS BAEZA
D. LUIS RODRÍGUEZ DURÓN
D. JOSÉ LUIS MARÍN LÓPEZ-OTERO

DÑA. HELENA HERRERO STARKIE
D. RUFINO GARCÍA-QUIRÓS GARCÍA
D. JAIME MONTALVO CORREA
VICEPRESIDENTE

PRESIDENTES DE HONOR

D. JOSÉ PERIEL GARCÍA; D. RAFAEL RUBIO GONZÁLEZ



De izquierda a derecha

D. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO

PRESIDENTE

D. CARLOS CUTILAS CORDÓN

DÑA. CARMEN GÓMEZ DE BARREDA TOUS DE MONSALVE

D. LUIS BERMÚDEZ ODRIÓZOLA

SECRETARIO NO CONSEJERO

D. JAIME LAMO DE ESPINOSA

M. DE CHAMPOURCIN

D. RAFAEL RUBIO RUBIO

D. JOSÉ PERIEL MARTÍN

DÑA. EVA MARÍA GONZÁLEZ DÍEZ

VICESECRETARIA NO CONSEJERA

EQUIPO DIRECTIVO



**JAVIER
MIRA PRIETO-MORENO**

DIRECTOR
GENERAL



**TRISTÁN PASQUAL
DEL POBIL ALVES**

SUBDIRECTOR
GENERAL DEL NEGOCIO
PATRIMONIAL



**ERNESTO
MESTRE GARCÍA**

SUBDIRECTOR
GENERAL FINANCIERO
Y DE RIESGOS



**JUAN MANUEL
GRANADOS CURIEL**

SUBDIRECTOR
GENERAL DE
DESARROLLO DE
NEGOCIO Y CLIENTES



**CARMEN
CAMPOS GARCÍA**

SUBDIRECTORA
GENERAL DE
PERSONAS, TALENTO
Y CULTURA



**JESÚS
DEL RÍO AYNAT**

SUBDIRECTOR
GENERAL DEL
NEGOCIO
ASEGURADOR



**ENRIQUE
GAVILANES VALLECILLO**

DIRECTOR DE
ESTRATEGIA Y
DESARROLLO
CORPORATIVO



**RAFAEL
ARNEDO ROJAS**

DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE TECNOLOGÍA
Y PERSONAS



**VÍCTOR
ZAMBRANA PÉREZ**

DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE SEGUROS
Y NUEVOS NEGOCIOS



**LUIS
BERMÚDEZ ODRIOZOLA**

SECRETARIO GENERAL
Y DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN



**YAGO
FERNÁNDEZ FIGARES**

SUBDIRECTOR
GENERAL DEL
NEGOCIO DE
INTERNACIONAL



**LORENZO
COOKLIN DÍAZ**

SUBDIRECTOR GENERAL
DE COMUNICACIÓN,
RELACIONES
INSTITUCIONALES Y RSC



**NICOLÁS
ORIOLO HOYOS**

SUBDIRECTOR
GENERAL DE
DATOS Y ANALÍTICA
AVANZADA



**VIRGINIA
DEL MORAL GALÁN**

DIRECTORA
DE AUDITORÍA
INTERNA



**EVA MARÍA
GONZÁLEZ DÍEZ**

DIRECTORA
DE ASESORÍA
JURÍDICA



**ESPERANZA
VENDRELL FONTÁN**

DIRECTORA DE
STAFF DIRECCIÓN
GENERAL



SOSTENIBILIDAD

3.1 NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

3.1.1 GESTIÓN SOSTENIBLE Y GRUPOS DE INTERÉS

3.1.2 DIÁLOGO SOCIAL

3.1.3 CANALES DE RELACIÓN

3.1.4 COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

3.1.5 CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE NACIONES UNIDAS

3.1.6 NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE EN CIFRAS

3.1.7 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS







3.1

NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

3.1.1

GESTIÓN SOSTENIBLE Y GRUPOS DE INTERÉS

EN MUTUA MADRILEÑA LA SOSTENIBILIDAD ES EL EJE TRANSVERSAL DE NUESTRA ESTRATEGIA EMPRESARIAL.

Tanto nuestra actividad de negocio, como la relación con nuestros grupos de interés y nuestra implicación con la comunidad están marcadas por criterios de buen gobierno, medioambientales y sociales. Asimismo, nuestra gestión está alineada con el apoyo a la agenda 2030 de Naciones Unidas y la contribución al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Este es el enfoque que nos permite garantizar el crecimiento rentable y sostenido de nuestra empresa en el tiempo y, al mismo tiempo, generar un impacto social positivo con nuestro propio esfuerzo o en alianza con otras entidades e instituciones, poniendo siempre a las personas en el centro de nuestra actividad y de nuestra toma de decisiones. Para ello, todas las áreas y negocios de la empresa trabajan conjuntamente y alineados bajo el impulso del equipo directivo.

Nuestro modelo de actuación parte de nuestros valores corporativos:

- **Transparencia:** claridad, honestidad, integridad y veracidad en la información que proporcionamos y en la forma en que gestionamos y actuamos. El esfuerzo por compartir información está por encima de los estándares que exige la normativa.
- **Solvencia:** responder a todos nuestros compromisos con holgura y en escenarios complejos.
- **Colaboración:** trabajar en equipo y buscando siempre la excelencia. Orientarnos claramente hacia el cliente, anticipándonos a sus necesidades y estableciendo relaciones duraderas, basadas en el respeto y el beneficio mutuo.
- **Superación:** buscar la mejora continua de los procesos mediante soluciones dinámicas e innovadoras que satisfagan a los mutualistas, asegurados y clientes, adaptándonos a la evolución permanente de la sociedad.
- **Compromiso social:** estamos comprometidos con todos nuestros grupos de interés y nos implicamos en el desarrollo sostenible de la sociedad mediante la puesta en marcha de acciones y políticas concretas.



Combinamos un planteamiento estratégico que nos permita planificar a medio y largo plazo integrando y anticipando los riesgos de nuestra actividad, con la capacidad de reaccionar ante los retos económicos y las necesidades emergentes sociales y medioambientales.

Para continuar avanzando en nuestro modelo de gestión responsable, desde 2021 contamos con una Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración. A través de esta política, pretendemos seguir creando valor con nuestra actividad y contribuir a la mejora social en su conjunto, además de garantizar que actuamos bajo determinados valores y principios medioambientales, sociales y de gobernanza, tanto en las relaciones con nuestros clientes como con el resto de los grupos de interés.

Asimismo, se ha constituido un Comité de Sostenibilidad, presidido por el Presidente y Consejero Delegado de la compañía, integrado por los representantes de las áreas con mayor implicación en la gestión de la sostenibilidad, entre cuyos objetivos están proponer al Consejo de Administración la estrategia de sostenibilidad del Grupo Mutua y sus objetivos a largo plazo e impulsar y coordinar las iniciativas que se desarrollen en esta materia.



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS



TRANSPARENCIA



SOLVENCIA



SUPERACIÓN



COMPROMISO SOCIAL

ENFOQUE TRANSVERSAL

La gestión responsable y sostenible tiene un enfoque integral en toda nuestra actividad. Fruto de este esfuerzo, 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.

- **GOBIERNO:** nuestro gobierno corporativo está marcado por la ética y la transparencia, aplicamos los más estrictos principios de actuación y mantenemos una firme política de control de riesgos.
- **TALENTO:** en cuanto a nuestros empleados, en 2021 fuimos reconocidos una de las mejores empresas para trabajar en España según los rankings de Forbes y de Actualidad Económica, y nos situamos en el puesto 12 de las empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento en España, según el ranking Merco Talento. Además, renovamos la certificación Empresa Familiarmente Responsable con la máxima calificación, Excelente A+.
- **CLIENTES:** para responder ante las necesidades emergentes de nuestros mutualistas, asegurados y clientes, desarrollamos nuevos productos que, entre otros aspectos, tienen en cuenta criterios de sostenibilidad, como por ejemplo nuestros seguros EcoMutua, para vehículos híbridos y eléctricos.
- **CADENA DE VALOR:** mantenemos un compromiso recíproco con nuestros colaboradores. Les hacemos extensivos nuestros compromisos con la gestión responsable, implicándolos en el cumplimiento de los principales principios, a la vez que les apoyamos en el desarrollo de su actividad con medidas como el pronto pago (las facturas se abonan en un promedio de 30 días y 48 horas en el caso de nuestros talleres concertados).
- **MEDIOAMBIENTE:** a través de nuestro Programa Azul abordamos el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la gestión eficiente de residuos y el consumo responsable de recursos. En 2021 obtuvimos la certificación ISO 14001:2015 para nuestro Sistema de Gestión de la Sostenibilidad Ambiental, que integra nuestro Sistema de Gestión de la Energía, certificado con base al estándar ISO 50001:2018.
- **SOCIEDAD:** a través de la Fundación Mutua, uno de los ejes de nuestra estrategia de RSC, articulamos nuestro compromiso con el progreso y la mejora social. Nuestra labor a través de la fundación se centra en cuatro ámbitos: salud, acción social, difusión cultural y seguridad vial.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SALUD

Apoyamos la investigación en salud para contribuir a mejorar el conocimiento de las enfermedades y su tratamiento, así como al sostenimiento de la actividad científica en nuestro país.

ACCIÓN SOCIAL

Colaboramos con ONG para mejorar la calidad de vida de diferentes colectivos en situación de vulnerabilidad, 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, conferencias, 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, así como su impacto social y sanitario.



NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN



Gestión ética y responsable



Excelencia en los procesos



Desarrollo del talento



Estructura financiera saneada



Creación de valor para nuestros grupos de interés



Diversificación



Innovación



Crecimiento rentable

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

GESTIÓN ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

CUIDADO Y RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

CERCANÍA Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL ASEGURADO

CONCILIACIÓN E IGUALDAD

INVERSIÓN RESPONSABLE

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

PROVEEDORES Y COLABORADORES

SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL)

REGULADORES Y SUPERVISORES

EMPLEADOS

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

INVESTIGACIÓN EN SALUD

ACCIÓN SOCIAL

DIFUSIÓN CULTURAL

SEGURIDAD VIAL



3.1.2

RELACIONES Y DIÁLOGO SOCIAL CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestro crecimiento se asienta, entre otros aspectos, en la adecuada identificación y el diálogo con nuestros grupos de interés con el objetivo de conocer y responder a sus necesidades, ser competitivos y generar valor.

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, *contact 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.

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN



Cercanía



Nivel de
dependencia
o vinculación
con nuestra
actividad



Capacidad de
influencia



Responsabilidad
legal





3.1.3

CANALES DE RELACIÓN 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.

App Mutua Madrileña.

Chatbot "EME".

Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Fintec).

Web "Somos Innovación".

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".

Canales Mutua internos (vídeos de diversos ámbitos).

Encuesta de compromiso y conciliación.

Más información en el capítulo relativo a empleados.

HelpDesk.

Comité de conciliación.

Comité de ahorro y eficiencia energética.

Comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores.

Canal de denuncias.



PROVEEDORES Y COLABORADORES

Portal de compras corporativas.

Portal de profesionales de Mutua Madrileña.

Equipo de atención a proveedores.

Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.

Páginas web corporativas.

Más información en el capítulo relativo a proveedores.



REGULADORES Y SUPERVISORES

Informes corporativos.

Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA.

Participación en comités de trabajo de UNESPA.

Colaboración con la asociación de entidades de seguros ICEA.

Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Encuentros sectoriales.



SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL)

Encuentros específicos (foros, jornadas, etc.).

Equipo de atención a entidades sociales.

Buzones de atención (atención a ONG, atención a becados, etc.).

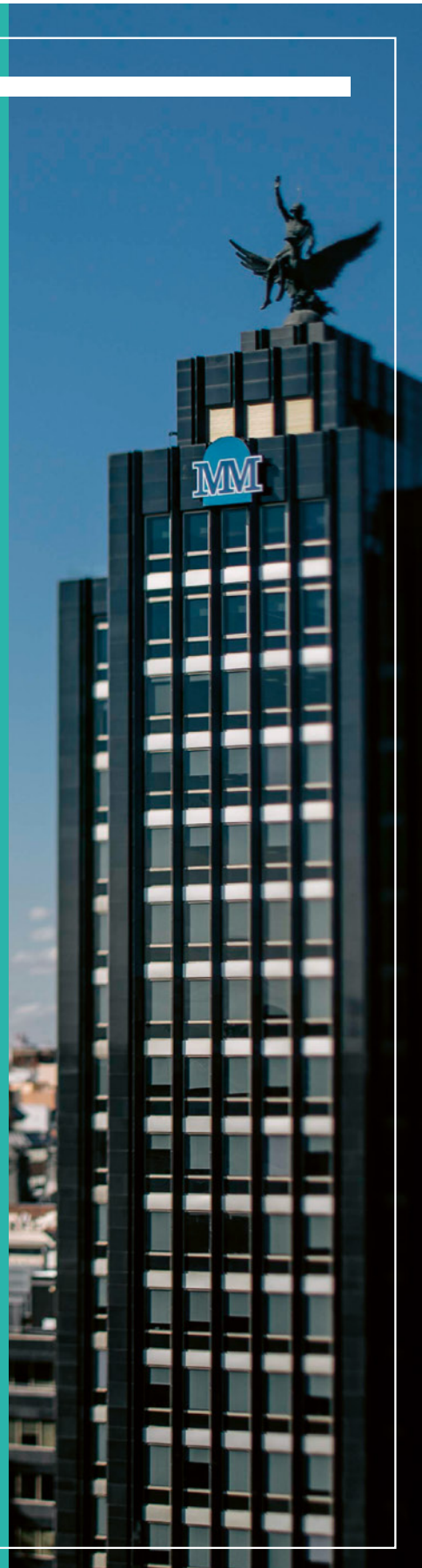
Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).

Publicación de notas de prensa sobre aspectos relevantes de la compañía.

Atención y colaboración con medios de comunicación.

Páginas web corporativas.

Informes anuales.





3.1.4

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad y RSC, asumimos compromisos de actuación con nuestros distintos grupos de interés, con el fin de responder a sus expectativas de forma efectiva.

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, la gestión responsable y la equidad en las relaciones.

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.



Nos situamos entre las 13 empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo según el ranking Merco Responsabilidad ESG.



GRUPOS DE INTERÉS



MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES



EMPLEADOS



PROVEEDORES Y COLABORADORES



REGULADORES Y SUPERVISORES



TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

3.1.5

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS (ODS)

Los crecientes desafíos globales a los que se enfrenta nuestra sociedad requieren del esfuerzo conjunto y, por ello, apoyamos la Agenda 2030 de Naciones Unidas y contribuimos de forma directa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Tanto de forma directa a través de nuestra actividad de negocio, como a través de nuestro compromiso social e inversión en la comunidad, implementamos diferentes iniciativas que impactan positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

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.



1. 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).

Categoría especial de ayudas para paliar las secuelas sociales y económicas generadas por el Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables).

Programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña.



2. 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...).

Categoría especial de ayudas para paliar las secuelas sociales y económicas generadas por el Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables).

Campañas de recogida de alimentos.

* ODS identificados como prioritarios sombreados en gris.



3. 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

Programa Cuídate de salud y bienestar para los empleados de Mutua.

Plan de prevención de riesgos para los profesionales de Mutua ante el Covid-19.

Ayudas a la investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos de investigación sobre el Covid-19).

Ayudas a proyectos de acción social de Fundación Mutua Madrileña vinculados a la salud.

Becas de cooperación internacional para profesionales de la salud.

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 de la Fundación Mutua Madrileña para apoyar a jóvenes y adultos que sufren enfermedades raras.

Programa Mejora de la Fundación Mutua Madrileña para facilitar terapias a menores con trastorno del espectro del autismo (TEA).



4. 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

Categoría especial de ayudas para paliar las secuelas sociales y económicas generadas por el Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables).

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 para iniciar a los jóvenes en el voluntariado), Escuela Mutua (programa de formación e integración laboral para mujeres víctimas de violencia de género en la compañía).

Jóvenes Profesionales II (dotar de una salida profesional a jóvenes que no terminaron sus estudios a través de formación especializada).

Financiación de una Ruta Escolar en la Cañada Real.



5. 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 360° 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) y línea de actuación contra víctimas de trata y explotación sexual.



6. 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, inversión en los activos inmobiliarios para la mejora medioambiental, reducción de los consumos de agua y sustitución de botellas de plástico por cristal.

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.



8. 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 (Conciliación, Igualdad, Flexibilidad, Formación y Desarrollo, etc.) y 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.



7. 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 Ambiental basado en la ISO 14001 y la ISO 50001, 100% de la electricidad consumida procedente de energías limpias, programas de sensibilización entre empleados, programa de *carpooling* entre empleados Comparte Coche, inversión en nuevos edificios para que sean considerados de consumo nulo, etc.).



9. 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, Singular Cover).

Desarrollo de nuevos productos y servicios de forma conjunta a través de nuestro sistema de innovación abierta.



10. REDUCIR LA DESIGUALDAD EN Y ENTRE LOS PAÍSES



METAS: 10.2 10.3 10.4

Planes de Diversidad e Igualdad de Mutua Madrileña.

Inexistencia de brecha salarial en la compañía.

Categoría de ayudas específica para paliar los efectos de la crisis generada con motivo del Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables) en las Ayudas a Proyectos Sociales.

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).



12. GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES

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, procesos de biometanización y compostaje a partir de nuestros residuos orgánicos, 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 para los profesionales participantes.



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



METAS: 11.2 11.4

Nuevas fórmulas de movilidad (Chipi, Movo).

Nuevos productos y servicios para automóviles con etiqueta 0 (EcoMutua).

Participación en el Foro de Empresas por Madrid y Madrid Futuro.

Apoyo al mantenimiento del patrimonio cultural.

Movilidad para empleados (Comparte Coche), edificios sostenibles y con consumos mínimos.

Eficiencia medioambiental en todos nuestros edificios.



13. 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 (programa de carpooling entre empleados, flota técnica de vehículos híbridos y eléctricos...).

Contratación de energía de origen 100% renovable.



16. 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 y canal de denuncias (interno y externo).

Lucha contra la violencia de género y el acoso escolar a través de Fundación Mutua Madrileña.



17. REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE



METAS: 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.).

Cooperamos con universidades para la mejora de la formación o para la creación de programas conjuntos, con programas sociales de gobiernos y ayuntamientos, participamos en foros y jornadas, etc.

Colaboramos con alrededor de 60 oenegés cada año en múltiples ODS.



3.1.6

NUESTRA GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE EN CIFRAS

28,4%

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

100%

DE NUESTROS TALLERES SON NEGOCIOS LOCALES

12,8 AÑOS

ANTIGÜEDAD MEDIA EN LAS PÓLIZAS DE AUTO

92%

DE NUESTROS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS SON LOCALES

55%

DE LA PLANTILLA DE MUTUA MADRILEÑA SON MUJERES

97%

DE NUESTROS TALLERES COLABORADORES SON PYMES Y AUTÓNOMOS

13.507

TALLERES COLABORADORES

100%

DE NUESTRA ENERGÍA ELÉCTRICA CON GARANTÍA DE ORIGEN RENOVABLE

4,6%

DE AHORRO EN NUESTRO CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA

4,2%

DE AHORRO EN NUESTRO CONSUMO DE AGUA EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA

95%

DE NUESTROS EMPLEADOS EN EDIFICIOS ISO 50001 E ISO 14001

+174.000

MUTUALISTAS PARTICIPARON EN NUESTRAS ACTIVIDADES CULTURALES EN 2021

133.479

VISUALIZACIONES DE LAS INICIATIVAS CULTURALES ONLINE

+1,5 M€

DEDICADOS A ACTIVIDADES CULTURALES DURANTE 2021

2,4 M€

DESTINADOS EN 2021 AL APOYO DE LA INVESTIGACIÓN MÉDICA EN ESPAÑA

450.000 €

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

1.387

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA FINANCIADOS DESDE 2003

11.819

ALUMNOS NIÑOS DE 200 CENTROS ESCOLARES PARTICIPARON EN SESIONES DE PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

+4 M€

DESTINADOS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL Y SENSIBILIZACIÓN, INCLUYENDO INICIATIVAS ESPECÍFICAS CONTRA EL COVID-19.

68 ONG

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

+86.800

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

169

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

5.800

JÓVENES PARTICIPARON EN 2021 EN LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL AGÁRRATE A LA VIDA



3.1.7

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2021 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 13 de las empresas con mejor reputación en nuestro país, según Merco Empresas, y el puesto 14 de las empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento en España, según Merco Talento.
- Mutua Madrileña, elegida la segunda mejor empresa para trabajar en España según el *ranking* elaborado por la revista Actualidad Económica en 2021.
- Mutua Madrileña es una de las compañías del *ranking* Forbes "Las 50 mejores empresas para trabajar en España".
- Renovación del distintivo Igualdad en la Empresa que otorga el Ministerio de Igualdad.
- Mutua Madrileña renovó en 2021, por decimoquinto año consecutivo, la Certificación EFR, que concede la Fundación Másfamilia, con la calificación de máxima excelencia 'A+' por su gestión de la conciliación.
- En 2021 Mutua Madrileña renovó la marca de garantía Madrid Excelente, el sello de Calidad que concede la Comunidad de Madrid.
- Mutua Madrileña ha sido reconocida por segundo año como empresa 'Top Employer' en España, una certificación que reconoce la excelencia en la gestión de personas y la política de recursos humanos de la aseguradora.

- Tercer Premio en la Categoría "Top Gender Diversity" por nuestro Plan de Diversidad de Género en los Premios IntraMa "Diversidad e Inclusión".
- Mutua Madrileña, premio a la Innovación y Tecnología para la eficiencia energética en la era digital en los EnerTICAwards.
- Accesit a Mutua Madrileña por el proyecto "Haciendo eficientes los mejores edificios de oficinas de Madrid" en la Categoría "Compromiso con la Eficiencia Energética" en los premios organizados por la Asociación de Empresas por la Eficiencia Energética (AE3).
- Mutua Madrileña ha sido la compañía aseguradora con mejor experiencia cliente según el último estudio de la Fundación Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada.



- Mutua obtiene puntuación de 67,3 puntos en el Índice Europeo Forrester de Experiencia de Clientes de Seguros 2021, la mayor calificación dentro de la industria aseguradora española y una de las más altas en el ámbito europeo.
- Mutuactivos, premio European Funds Trophy a la Mejor Gestora Española.
- Premio al mejor plan de pensiones de renta variable europea, Fondomutua Bolsa Europea, en los Premios Moringstar 2021.
- Mutuactivos, galardonada como Mejor Gestora de Fondos de Pensiones de España en los Premios Expansión-AllFunds a los Mejores Fondos.
- Premio Platinum Al Mejor Proyecto It En Business Solutions por el proyecto de Whatsapp for Business para EME.
- EME, nuestro asistente virtual, premiado en los Premios Azul a los Proyectos más Innovadores del Seguro Español.



FUNDACIÓN MUTUAMADRILEÑA

- Reconocimiento de la Agencia Española de Protección de datos a Fundación Mutua Madrileña como entidad adherida al Pacto Digital para la Protección de las Personas.
- Reconocimiento de la Guardia Civil en la Lucha contra la Violencia de Género a la campaña conjunta con Atresmedia "Tolerancia Cero".
- Reconocimientos "Jobs 2030" de Forética a la iniciativa "Jóvenes Profesionales II".
- Tercer premio en el New York Festivals TV & Film Awards a Fundación Mutua Madrileña y Disney por su iniciativa #ActivaTuPoder contra el acoso escolar, en la categoría Responsabilidad Social Corporativa.
- Premio de Periodismo contra la Violencia de Género Fundación Aliados a Antena 3 y Fundación Mutua Madrileña por la difusión de los valores contra el maltrato en el especial de televisión "Violencia de género. La otra pandemia".
- Premio de Plata "Clio Entertainment Awards" a Fundación Mutua Madrileña y Disney por su iniciativa #ActivaTuPoder contra el acoso escolar en la categoría "Responsabilidad Social".



DIMENSIÓN SOCIAL

4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES

4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS

4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD

4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES





4.1

MUTUA Y SUS CLIENTES

EN 2021 AMPLIAMOS LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS A NUESTROS MUTUALISTAS, REFORZAMOS LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES E IMPULSAMOS LAS FACILIDADES DE PAGO.

Durante el año congelamos las primas de los seguros de autos a más de dos tercios de nuestra cartera de clientes particulares y más de 1,2 millones se beneficiaron de la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en varias veces sin intereses. Estos son solo algunos de los datos que reflejan nuestro compromiso por estar siempre cerca de nuestros clientes cuando más nos necesitan.



4.1.1

VENTAJAS ÚNICAS PARA APOYAR A NUESTROS MUTUALISTAS

CONTENCIÓN DE PRECIOS

Tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2021 Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas. En este caso, más de 1,5 millones de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi dos tercios de los clientes particulares directos de Auto de la compañía. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

Asimismo, la compañía decidió asumir excepcionalmente la subida del impuesto sobre las primas de seguros (IPS) que aplicó el Gobierno a comienzos de 2021. Esta medida, que benefició a un alto porcentaje de la cartera de clientes particulares, representará un coste para Mutua Madrileña cercano a los 20 millones de euros.

PRÓRROGA DE LA MEDIDA 12+2

En esta misma línea, en 2021 la compañía decidió prorrogar el periodo de adhesión a la medida 12+2, que consiste en ampliar en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación sin coste alguno para los mutualistas.

Desde su lanzamiento, y a cierre de 2021, más de 1,94 millones de pólizas se habían acogido a esta iniciativa, diferencial en el sector y llevada a cabo en el marco de la crisis económica y sanitaria que provocó un descenso de la circulación. La compañía ha destinado más de 160 millones de euros a esta medida orientada a apoyar a nuestros mutualistas.

VENTAJAS EXCLUSIVAS PARA MUTUALISTAS



FACILIDADES DE PAGO



CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN



BECAS DE POSTGRADO PARA HIJOS DE MUTUALISTAS



DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS



ACTIVIDADES CULTURALES

Adoptar estas medidas asumiendo sus costes y al mismo tiempo congelar el precio de las primas a la mayoría de la cartera manteniendo los márgenes, la rentabilidad y el nivel de servicio excelente es posible gracias a la buena gestión que se ha sabido imprimir a la empresa.

FACILIDADES DE PAGO

Además de las citadas medidas de fidelización, Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas otras iniciativas encaminadas a ofrecerles facilidades de pago y adaptarse a sus necesidades, en especial en momentos como los que vivimos.

Entre ellas, destaca la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en 3 veces sin intereses o de agrupar las de varias pólizas y abonar el total en 10 veces mediante el pago por tarjeta de crédito. En total, más de 1.223.000 pólizas se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2021, un 10% más que el año anterior.

VENTAJAS TARJETA SOY



+70.000

RENOVACIONES DE CARNÉ CON
CONDICIONES PREFERENTES



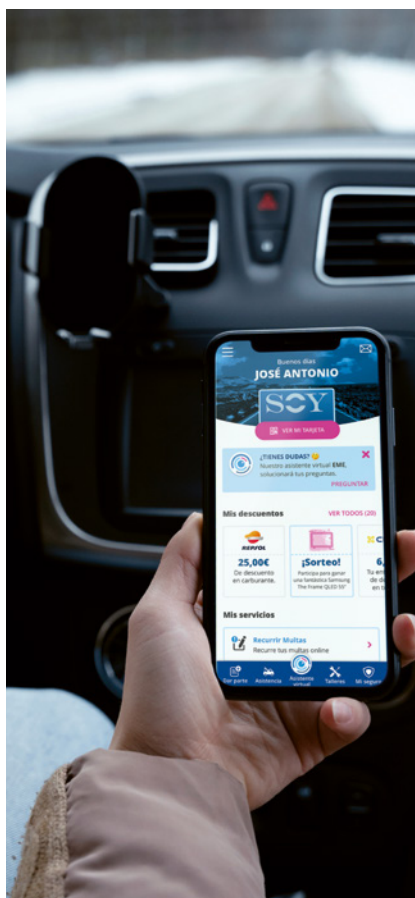
+985.000

MUTUALISTAS DISFRUTARON
DE DESCUENTOS EN
ACTIVIDADES Y RESTAURACIÓN



12.600

TRANSFERENCIAS DE
VEHÍCULOS



CONDICIONES VENTAJOSAS EN LA CONTRATACIÓN

En 2021, Mutua Madrileña mantuvo las condiciones especiales 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 facilidades en el pago.

En esta línea, 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 una bonificación económica que, de media, equivale a un 20-25% del importe de la prima de su seguro de auto, y que reciben como un ingreso en efectivo. Para una familia de cuatro miembros, esta cantidad puede llegar hasta los 172 €/año.

En 2021, el importe 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 bonificación se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y tras el vencimiento de la póliza con Mutua.

DESCUENTOS EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

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, instituciones culturales y museos, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña o con su fundación. Para beneficiarse de los descuentos solo es necesario identificarse como mutualista con la tarjeta SOY.

En 2021 los mutualistas utilizaron más de 1,6 millones de veces su tarjeta SOY para acceder a los servicios y descuentos de los que disponen como medida para reconocer su fidelidad.

Entre los datos del año destacan los más de 70.000 mutualistas que renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes o las más de 12.600 transferencias gratuitas de vehículos realizadas. Los descuentos en actividades y servicios de ocio y restauración son, asimismo, una de las ventajas más valoradas. En 2021 los utilizaron en más de 985.000 ocasiones.

Todo ello gracias a los acuerdos que mantiene Autoclub con distintas entidades y colaboradores como, por ejemplo, Repsol. Más de 510.000 mutualistas utilizaron su tarjeta SOY en 2021 para disfrutar de descuentos en carburante.

BENEFICIOS PARA LOS FAMILIARES DE MUTUALISTAS

Becas de postgrado para hijos de mutualistas

En 2021, mantuvimos el programa de becas que, a través de la Fundación Mutua Madrileña, ofrecemos a los hijos de los mutualistas con al menos 20 años de antigüedad, para que cursen estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

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

En 2021, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero ascendió a 800.000 euros. Desde su primera convocatoria, se han concedido 660 becas y cerca de 1,5 millones de euros en ayudas.

Apoyo a la formación de personas con discapacidad

Igualmente, se mantuvo el programa de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos, que la Fundación Mutua Madrileña desarrolla desde 2012 en colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid. En 2021 se concedieron 36 becas de estas características.

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

Actividades culturales para mutualistas

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, como la Fundación Albéniz.

Mantenemos, además, un convenio de colaboración con el Teatro Real y con Fundación Ibermúsica, 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 en el Teatro Real y en el Auditorio Nacional de Música.

Por otro lado, los acuerdos que mantiene la Fundación Mutua Madrileña con algunos de los principales museos españoles, como

el Museo Reina Sofía, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Sorolla, el Museo Arqueológico Nacional o el Centro Botín de Santander permiten a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

Gracias al convenio de la fundación con la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM), los mutualistas de toda España pueden participar en visitas guiadas a los principales museos y a destacadas instituciones culturales de nuestro país como: el Museo Picasso de Málaga, el IVAM en Valencia, el Museo Guggenheim Bilbao, la Fundación Antoni Tàpies en Barcelona o el Palacio de Dueñas en Sevilla.

EN 2021
DESTINAMOS
MÁS DE
800.000€ EN
BECAS PARA
HIJOS DE
MUTUALISTAS.





TRANSFORMANDO LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

En 2021, Mutua inició un proyecto cuyo objetivo es seguir mejorando de forma continua la atención telefónica que ofrecemos a nuestros mutualistas. Para ello, partiendo de nuestros valores corporativos y la experiencia previa, se han identificado tres ejes claves que se ha demostrado que aumentan la satisfacción y el vínculo emocional de los clientes con la compañía. Se trata de la cercanía, la empatía y la confianza.

Dichos aspectos se han trasladado a comportamientos y pasos concretos que cada agente debe seguir en sus interacciones con los mutualistas para ofrecerles la mejor experiencia con Mutua, que es nuestro objetivo prioritario.

Todo ello, en un marco en el que la actividad siguió creciendo. Durante el año se atendieron más de 8,7 millones de llamadas, lo que supone aumentar la cifra sobre el año anterior. Asimismo, atendimos más de 100.000 visitas presenciales en nuestras oficinas.

4.1.2 MÁS CERCA DE LOS MUTUALISTAS

En Mutua Madrileña somos conscientes de que las interacciones con nuestros clientes representan oportunidades únicas para ofrecer la mejor experiencia, sea cual sea el canal por el que decidan contactar con la compañía. Nuestra aspiración es sorprender al cliente, buscando superar siempre sus expectativas para afianzar su vínculo con la empresa.

Buscamos ofrecer a nuestros clientes soluciones prácticas, a través de distintos canales, que les permitan ahorrar tiempo y ganar en comodidad para que contacten con la compañía cuando y como ellos elijan.

Con este objetivo, en 2021 reforzamos todos nuestros canales de atención a clientes y pusimos en marcha nuevos proyectos que nos permitieron seguir ofreciendo una experiencia diferencial a nuestros asegurados.

LA MEJOR ATENCIÓN TELEFÓNICA

En 2021 se realizaron importantes mejoras en nuestro servicio de atención telefónica donde, por ejemplo, hemos eliminado los árboles de opciones para contactar con un agente. Una pregunta abierta permite que los clientes expresen su necesidad y sean transferidos inmediatamente al profesional que mejor les pueda atender. Ello permite maximizar el número de gestiones resueltas en la primera llamada, así como lograr una distribución más eficiente de las mismas, según la especialización de los agentes.



LOS TRES EJES DE LA TRANSFORMACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Cercanía



Empatía



Confianza

MUTUA MADRILEÑA, LA ASEGURADORA ESPAÑOLA LÍDER EN EXPERIENCIA DE CLIENTE

Nº1 SEGÚN EL CX FORRESTER INDEX

Mutua Madrileña fue doblemente reconocida en 2021 por su gestión de la relación con clientes.

Mutua se situó como la compañía española de seguros con mejor experiencia de cliente en los ramos de Auto y Hogar, según el último Índice Europeo Forrester de Experiencia de Clientes de Seguros 2021 (CX Index 2021). De acuerdo con sus conclusiones, Mutua obtiene la mayor calificación dentro de la industria aseguradora española y una de las más altas en el ámbito europeo.

Según el análisis, Mutua ofrece la mejor experiencia en aspectos relacionados con la comunicación, el servicio al cliente y las primas aplicadas en sus seguros.

RECONOCIMIENTO DEL INSTITUTO COORDENADAS

Asimismo, el estudio realizado por el Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada destacó a Mutua Madrileña en 2021 como la aseguradora española con mejor experiencia de cliente. La entidad reconoce la capacidad de la compañía para dar una respuesta ágil, un trato personalizado con alta calidad en el servicio, la facilidad para contactar y la información que reciben los asegurados sobre los pasos a seguir para dar un parte de accidentes, entre otros aspectos destacados.

LÍDERES EN DIGITALIZACIÓN

En 2021 continuamos avanzando en nuestra digitalización para contribuir a mejorar la experiencia de los clientes, ofreciendo nuevos servicios en todos nuestros canales digitales que incorporan las últimas tendencias del mercado, como el uso de la inteligencia artificial.

La fuerte inversión que está realizando Mutua Madrileña en digitalización ha cosechado resultados de éxito en los últimos años. En 2021, registramos niveles récord de digitalización, impulsados por el cambio de tendencia derivado de la pandemia, que ha hecho que los clientes sean cada vez más digitales.

AUTOGESTIÓN Y SERVICIOS DIGITALES

En Mutua Madrileña trabajamos de forma constante para que nuestros clientes puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla a través de nuestros canales digitales.

En la actualidad, los mutualistas pueden realizar más del 85% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas de auto desde canales digitales. En 2021, el área privada registró una media de más de 237.000 clientes mensuales. Las operativas más recurrentes fueron las relacionadas con la gestión de cartera, la solicitud de prestaciones (alta y seguimiento de partes), así como el acceso a descuentos en servicios.

En 2021 incorporamos la posibilidad de realizar nuevas operativas muy demandadas por nuestros clientes a través de nuestros canales digitales. Una de ellas es el cambio de vehículo. Esto supone la posibilidad de asegurar en su póliza actual un nuevo vehículo, sustituyendo el anterior, pero manteniendo sus ventajas y antigüedad. También desde 2021 es posible modificar las personas asociadas a la póliza, tanto si se trata del conductor habitual o adicional, como del propietario del vehículo.

NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LAS APPS DE MUTUA



CAMBIO DE VEHÍCULO



INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL DEL ESTADO DE LA REPARACIÓN



BUSCADOR DE TALLERES DIGITAL



NUEVO CONTRATADOR ONLINE DE PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

Otra gran novedad incorporada en 2021, y pionera en su ámbito, es la posibilidad de realizar el seguimiento de la reparación online y recibir información en tiempo real sobre el estado de la reparación de su vehículo, llegando a especificar la fecha estimada de esa reparación o el aviso definitivo si su coche está listo para recoger.

Además, en 2021 se desarrolló un nuevo contratador online de productos de inversión desde el que se puedan realizar suscripciones de fondos o traspasos desde otra entidad. El proceso de contratación es 100% digital y está disponible tanto para nuevos clientes como para quienes ya tienen algún producto contratado con Mutuactivos.

En conjunto, el volumen de operativas que los clientes eligen hacer vía digital siguió creciendo en 2021. El 42% de los partes gestionados directamente con Mutua se tramitaron online, lo que supone un avance de 8 puntos sobre el año anterior. Asimismo, el 16,7% de asistencias se solicitaron a través de la app.

El uso de los canales digitales para realizar gestiones de autoservicio como consulta de datos del seguro o el seguimiento de partes de accidente, entre otros, suponen ya la vía preferida para realizar este tipo de transacciones, manifestando la clara utilidad para nuestros clientes. Asimismo, se realizaron más de 189.000 servicios de verificación digital, lo que permite realizar una inspección más ágil del vehículo previa a la contratación de un nuevo seguro.

MEJORAS EN LA APP

En 2021 incorporamos novedades en el diseño de la app de Mutua Madrileña con el objetivo de mejorar su usabilidad y facilitar la accesibilidad a sus principales funciones, como son el alta de partes o la solicitud de asistencia en carretera. Asimismo, se reforzó la presencia de la tarjeta SOY para favorecer su uso y consulta. La personalización de contenidos o la organización de estos en función de los gustos y necesidades de nuestros usuarios fueron otras de las novedades incorporadas. Además, se publicó una versión específica para dispositivos Huawei.

La app de Mutua continuó siendo en 2021 el canal preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Más de 627.000 clientes la utilizaron al mes de media, un 24% más que en 2020.



AMPLIACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE WHATSAPP



En 2021, la compañía siguió incorporando nuevos servicios que son accesibles a través del canal WhatsApp, lanzado por Mutua Madrileña el año anterior.

Durante el ejercicio se incluyó la posibilidad de realizar gestiones de seguros de hogar y vida, además de los de auto, disponibles desde 2020. El servicio permite acceder a información de coberturas, así como consulta de datos y modificaciones de pólizas. Asimismo, desde 2021 también es posible solicitar asistencia en carretera desde WhatsApp y recibir confirmación en tiempo real del envío de la grúa. Todo ello, a través de un rápido y sencillo proceso. Estas nuevas funcionalidades completan los servicios ya disponibles desde 2020, entre los que se incluye la posibilidad de dar partes de accidentes y reportar siniestros básicos, como golpes de aparcamiento o rotura.

Mutua se ha convertido en una de las únicas aseguradoras que ofrecen la posibilidad de realizar procesos completos a través de WhatsApp, como el alta y seguimiento de un parte de siniestro, la búsqueda de taller o la petición de asistencia.

Esta atención al cliente a través de WhatsApp es posible gracias a una plataforma conectada con nuestro asistente virtual EME, desarrollado mediante inteligencia artificial.

En el último año, EME atendió a 1,2 millones de usuarios, con un ratio de acierto del 91%. A cierre de 2021 podía dar respuesta a más 1.300 consultas de temáticas distintas relacionadas con los productos y servicios que ofrece Mutua.



LA DIGITALIZACIÓN EN CIFRAS

68%

DE LOS CLIENTES DE MUTUA SE RELACIONA CON LA COMPAÑÍA DIGITALMENTE: MÁS DE DOS TERCIOS DE LA CARTERA UTILIZARON ESTOS CANALES AL MENOS UNA VEZ EN EL ÚLTIMO AÑO.

18MILL

VISITAS RECIBIDAS A LA WEB DE MUTUA EN 2021.

627.100

USUARIOS MENSUALES EN LA APP DE MUTUA. ES EL CANAL DIGITAL PREFERIDO POR NUESTROS ASEGURADOS.

3,3MILL

CONSULTAS ATENDIDAS EN 2021 POR EME, NUESTRO ASISTENTE VIRTUAL

42%

DE LOS PARTES DE AUTO GESTIONADOS DIRECTAMENTE CON MUTUA SE TRAMITARON ONLINE EN 2021.

17%

DE LAS ASISTENCIAS DE AUTO SE SOLICITARON A TRAVÉS DE LA APP.

189.000

PROCESOS DE VERIFICACIÓN DE VEHÍCULOS VÍA FOTO O VÍDEO FUERON GESTIONADOS DE MANERA AUTOMATIZADA.



4.1.3

NUEVOS SERVICIOS PARA MUTUALISTAS

Durante el año, seguimos reforzando las prestaciones que ponemos a disposición de nuestros asegurados e incorporando nuevas coberturas. Entre ellas, destacan las siguientes:

REPARACIÓN EN 48 HORAS

Gestionar un siniestro de forma rápida es un objetivo prioritario en la atención de Mutua Madrileña. Con este objetivo, en 2021 lanzamos un nuevo servicio de reparación rápida de vehículos en un máximo de 48 horas para cierto tipo de daños y en un conjunto de talleres de entre los 3.000 de nuestra red de concertados.

BUSCADOR DE TALLERES DIGITAL

A través de la web, app y canal WhatsApp de Mutua, los clientes pueden acceder a este servicio que ofrece una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de reparación que se necesita. Cuenta con un sistema de filtros que organiza los resultados en función de los servicios ofrecidos (recepción 24 horas, pre ITV, etc.) o por especialidades.

ASESORÍA JURÍDICA FAMILIAR

A través de Legálitas, en 2021 ampliamos nuestros servicios de asesoramiento legal en temas personales y familiares para clientes Oro, Platino y Todo Riesgo +, incluyendo orientación en temas relacionados con la Seguridad Social, fiscalidad o testamentos, entre otros.

ASISTENCIA AL TELETRABAJO

Mutua aumentó en 2021 la garantía de asistencia informática que ofrece a través de sus seguros de hogar, incorporando nuevos servicios para cubrir y dar asistencia al teletrabajo, las clases 'online', las compras digitales y el ocio virtual, entre otros.



REPARACIÓN EN 48 HORAS



BUSCADOR DE TALLERES DIGITAL



ASESORÍA JURÍDICA FAMILIAR



ASISTENCIA AL TELETRABAJO



4.1.4

GESTIÓN DE LA CALIDAD: LA VOZ DEL CLIENTE

La mejora de la experiencia de nuestros clientes en cada punto de contacto con la compañía es una palanca clave para incrementar su fidelidad. Por ello, escuchamos su opinión realizando encuestas en los principales momentos y puntos de interacción con nosotros, lo que nos permite autoevaluarnos y mejorar y adaptar nuestros servicios y procesos a sus expectativas.

En 2021 realizamos más de 200.900 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros clientes en nuestros distintos ámbitos de actividad cuyos resultados se muestran a continuación.

AUTO

En 2021 realizamos más de 103.500 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,5 sobre 5, siendo de 4,6 en el ámbito de la contratación; 4,5 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 46.000 clientes. La valoración del servicio global fue de 4,3 sobre 5, siendo de 4,6 la valoración en el proceso de contratación; 4,4 en los servicios de cartera; y 4,1 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

AUTOCLUB

En 2021 realizamos más de 37.600 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 94% 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 70 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 2021 se realizaron más de 9.000 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio fue de 4,6 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 4,7 sobre 5. Se realizaron más de 4.700 encuestas en 2021.



SALUD

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó en 2021 realizando sus 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 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental, cuentan con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN			
			
	SATISFACCIÓN GLOBAL	ENCUESTAS	
 AUTO	4,5/5	103.500	
 HOGAR	4,3/5	46.000	
 AUTOCLUB	4,5/5	37.600	
 VIDA RIESGO	4,6/5	9.000	
 AHORRO E INVERSIÓN	4,7/5	4.700	



DESDE HACE OCHO AÑOS, MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON LA MARCA DE GARANTÍA MADRID EXCELENTE, SELLO QUE CONCEDE LA COMUNIDAD DE MADRID. EN 2020, LA COMPAÑÍA SUPERÓ DE NUEVO LA AUDITORÍA EXTERNA NECESARIA PARA PODER MANTENER ESTA MARCA QUE CERTIFICA LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS.



4.1.5 INNOVACIÓN Y ACUERDOS CON STARTUPS

Mutua Madrileña mantiene una apuesta clara y decidida por la innovación como una palanca para mantener su ventaja competitiva en el medio-largo plazo y ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. La hoja de ruta estratégica de la compañía para el desarrollo e impulso de la innovación cuenta tanto con el talento interno de nuestros empleados, implementado a través de un programa de intraemprendimiento, como con acuerdos con empresas tecnológicas de nueva creación o el 'venture client', entre otros pilares.

COLABORACIONES ESTRATÉGICAS

Mutua Madrileña mantiene acuerdos y colaboraciones con más de 50 startups en las que está presente a través de inversiones en Kibo Ventures, Ubikare y Antai Venture Builder. Esta última (Antai) desde 2019 ha construido oportunidades como Carnovo o Singular Cover, de la que Mutua además es inversora de forma independiente. Destaca también la creación de otras oportunidades relevantes vinculadas al sector como Vitaance, nueva aseguradora de Vida, o GoCleer, posicionada en el ámbito de los seguros de patinetes y otros vehículos de movilidad personal, adaptándose a los nuevos riesgos y formas de pago por uso.

Mutua apuesta, de este modo, por un ecosistema colaborativo. La colaboración con startups es fundamental para la compañía y parte esencial de su estrategia de innovación.

LABORATORIO DE INNOVACIÓN

Analizamos el mercado y trabajamos en torno a las oportunidades que transformarán el modelo de negocio asegurador en los próximos años. Esto incluye la conceptualización de nuevos productos y servicios, iniciativas de mejora de la experiencia de cliente, ecosistema de *partners* y análisis del mapa tecnológico para el mejor despliegue de las oportunidades.

En el último periodo han surgido oportunidades que están siendo analizadas en torno a los seguros de micromovilidad o microseguros vinculados a dispositivos frente a activos más tradicionales como pueden ser un inmueble o un coche.



**MUTUA MADRILEÑA
MANTIENE ACUERDOS
Y COLABORACIONES
CON MÁS DE**

50 STARTUPS

VENTURE CLIENT

A través del Venture Client canalizamos los proyectos que contribuyan a la innovación incremental. Este vehículo es el encargado de poner en marcha proyectos internos con la ayuda de partners externos que ayudan a cubrir necesidades de negocio, con un enfoque operacional. Entre los proyectos desarrollados destaca la aplicación telemática a la flota de peritos o el reconocimiento de daños por imagen en el alta de siniestros, tanto en auto como en hogar.

APUESTA POR UN ECOSISTEMA COLABORATIVO

Mutua apuesta por un ecosistema colaborativo en el que combina la innovación externa, que materializa a través de inversiones y alianzas con startups, con la innovación interna de sus programas de Intraemprendimiento y Venture Capital.



APUESTA POR EL TALENTO INTERNO

El Programa de Intraemprendimiento de Mutua, una iniciativa diferencial en el sector seguros, cuenta todos los años con una convocatoria de proyectos entre sus empleados.

Los profesionales que acceden al programa, más de 50 en la edición 2021, se unen en grupos y comienzan a desarrollar sus ideas y propuestas de mejoras de negocio. El programa tiene un carácter transversal e internacional, ya que participan empleados de todas las sociedades y todos los países en los que Mutua está presente.

Posteriormente, un comité de expertos, formado por directivos de la compañía, evalúa los trabajos y elige aquellos que pueden ser más viables como negocio.

Un equipo de asesores acompaña a los intraemprendedores durante todo el proceso, quienes además reciben una formación certificada por el Instituto de Empresa. En esta edición, se organizaron también sesiones de formación e intercambios de ideas con agentes relevantes del ámbito de la innovación que han contribuido a reforzar una cultura corporativa basada en la creatividad. Se mostraba asimismo la aplicabilidad de las metodologías y herramientas que trabajan de forma académica a lo largo del programa.

Como novedad de esta edición destaca también la realización de prototipos de las ideas que fueron validadas por los propios clientes, así como sesiones de testing con potenciales usuarios.



SOMOS Innovación

Canalizamos las iniciativas de innovación para todo el Grupo Mutua, impulsando la generación de nuevos productos y procesos que generen un impacto en nuestro negocio y en la vida de los mutualistas.



CONÓCENOS

+350
Intraemprendedores

+30
Oportunidades Identificadas

+80.5M€
Invertidos en el Ecosistema

Dominios en los que trabajamos



Nuestros Proyectos

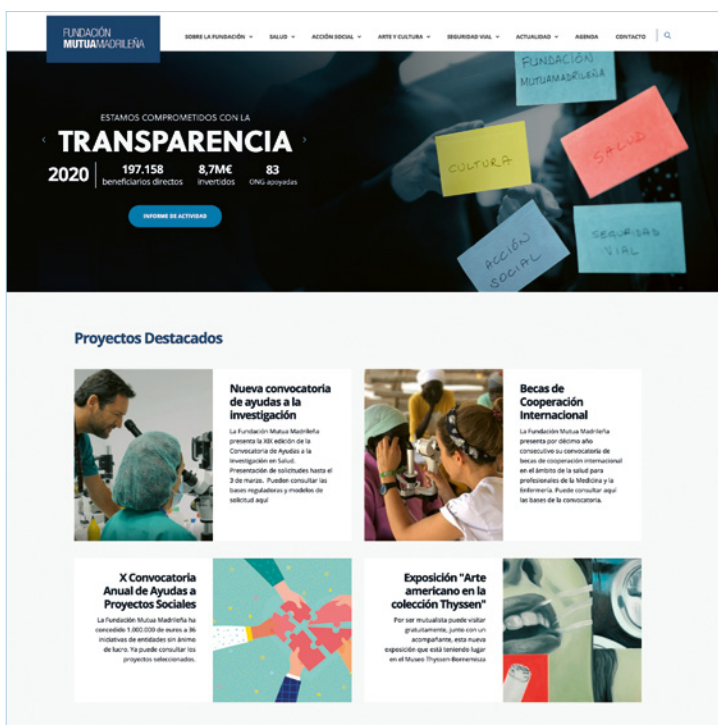


NUEVA WEB DE INNOVACIÓN

WWW.SOMOSINNOVACION.ES

Para dar visibilidad a los proyectos de innovación del grupo, en 2021 Mutua lanzó su nuevo proyecto digital Somos Innovación (www.somosinnovacion.es).

La web alberga información sobre las entidades con las que Mutua colabora, las ideas de empleados que se materializan en proyectos de éxito en la compañía, intervenciones destacadas en foros y eventos, así como las nuevas tendencias del mercado. Incluye también un apartado en el que startups o emprendedores pueden dar a conocer su proyecto y abrir vías de colaboración.



4.1.6

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

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

- 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 1,8 millones de 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.
- **Web del Grupo Mutua Madrileña** (www.mutua.es): es uno de los principales canales de comunicación 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, "Actitudes" recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña.
- **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 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 relacionadas 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.



4.1.7

RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

Tanto Mutua Madrileña como 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.

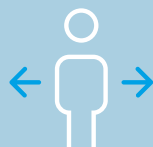
• Defensor del mutualista, del asegurado y del cliente del Grupo Mutua Madrileña

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.

El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 30 reclamaciones en 2021. De ellas, 28 resultaron favorables a la compañía y en las dos restantes la solución dada por la compañía en la fase de instrucción derivó en el desistimiento del cliente.

DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE

INDEPENDENCIA DE ACTUACIÓN Y CRITERIO



• 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 2.936 expedientes de reclamaciones en 2021, lo que supone tan solo un 0,08% 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.

MAPA DE PRODUCTOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA



Auto*

- Todo riesgo plus sin franquicia con franquicia
- Todo riesgo
- Terceros plus
- Terceros con lunas
- Terceros básicos

*gama de productos eco disponible para vehículos híbridos y eléctricos.



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



Motos

- Todo riesgo
- Terceros plus
- Terceros
- Terceros mini



Vida / Ahorro

- Plan ahorro plus
- Seguros de rentas temporales y vitalicias
- Unit Linked



Decesos

- SegurCaixa decesos completo
- SegurCaixa decesos prima única
- SegurCaixa decesos todo previsto



Vida / Riesgo

- Vida familia
- Vida préstamo



Hogar

- MM hogar global plus
- MM hogar global
- MM hogar básico
- MM hogar fácil
- MM hogar segunda vivienda
- MM hogar alquiler



Salud*

- Adeslas Plena Extra 150 MM
- Adeslas Plena Plus MM
- Adeslas Plena Vital MM
- Adeslas Plena MM
- Adeslas Básico Familia MM
- Adeslas Dental Familia MM
- Adeslas Negocios MM
- Adeslas Negocios y Dental MM
- Adeslas Empresas MM
- Adeslas Empresas y Dental MM
- Adeslas Dental Autónomos MM
- Adeslas Dental Negocios y Empresas MM

* Productos exclusivos para mutualistas.



Planes de pensiones

- Gestión discrecional
- Gestión óptima



Subsidio



4.2

MUTUA Y LAS PERSONAS

EN 2021, UN AÑO MARCADO AÚN POR LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA, MUTUA SIGUIÓ CREANDO EMPLEO DE CALIDAD Y PRIORIZANDO EL CUIDADO DE LA SALUD DE SUS EMPLEADOS.

En este contexto, pusimos en marcha un nuevo modelo de trabajo a distancia, impulsando la flexibilidad y la conciliación, lanzamos nuevas iniciativas para potenciar el desarrollo profesional de los empleados y reforzamos la formación, entre otras medidas. Todo ello para seguir haciendo de Mutua un lugar en el que las personas se sientan satisfechas y orgullosas de trabajar.

GESTIÓN DE PERSONAS

Nuestro objetivo es impulsar el compromiso y el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales de forma continua. Para ello, nuestra propuesta de valor se centra en las siguientes líneas de actuación:

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

- Plan de igualdad
- Plan global e integral de diversidad
- Igualdad retributiva
- Conciliación y corresponsabilidad
- Formación
- Selección y promoción
- Inclusión de personas con discapacidad

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

- Modelo de desarrollo profesional
- Plan de formación y desarrollo individual
- Campus Mutua
- Formación Flexible
- Soy Manager
- Mes del negocio

FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR

- Plan de conciliación
- Plan flexible
- Medidas de flexibilidad temporal, espacial y del apoyo a la familia
- Trabajo a distancia

ENTORNO LABORAL

- Respeto de los derechos humanos y aplicación de convenios OIT salud y seguridad en el trabajo
 - Programa Cúdate
 - Políticas de vigilancia de la salud y asistencia médica
- Entorno personal
 - Voluntariado corporativo
 - Actividades sociales para empleados y familias

COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- Modelo de evaluación del rendimiento
- Política de retribución:
 - Transparencia, dirección por objetivos, retribución variable, retribución flexible, beneficios sociales.



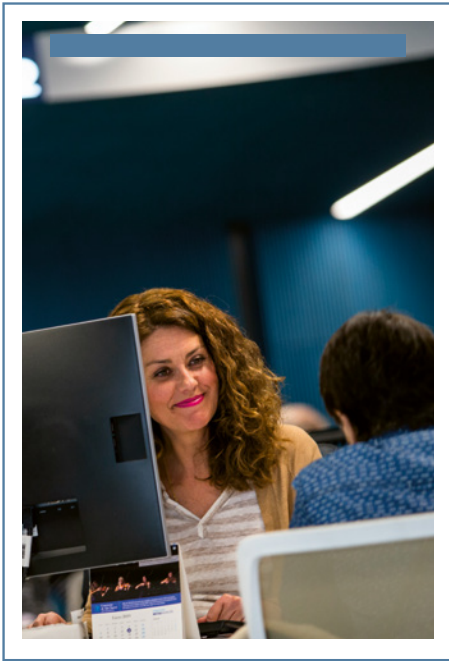
4.2.1 EMPLEO, FLEXIBILIDAD Y CALIDAD LABORAL

En 2021, Mutua Madrileña mantuvo firme su compromiso con el empleo de calidad. Desde el inicio de la pandemia, la compañía se comprometió a no realizar ningún ERTE ni despido motivado por esta situación sobrevenida y mantuvo sus medidas de apoyo a empleados.

Asimismo, aprovechando al máximo los aprendizajes extraídos de la pandemia, la compañía puso en marcha un nuevo programa de trabajo a distancia denominado Darwin, que supone un paso hacia delante en nuestro compromiso con la flexibilidad

TRABAJO A DISTANCIA

Previo al inicio de la pandemia, Mutua ya contaba con un modelo de trabajo a distancia, denominado Soy Móvil, en el que participaba el 27% de los empleados y al que se accedía de forma meritocrática.



PRINCIPALES DATOS MUTUA MADRILEÑA (MMA)

94% PERSONAL CON CONTRATOS INDEFINIDOS

55% DE LA PLANTILLA SON MUJERES

43 AÑOS DE MEDIA DE EDAD DE LOS EMPLEADOS

11 AÑOS DE ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

2% INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CLAVES DE NUESTRO MODELO DE TRABAJO A DISTANCIA



**UNIVERSAL
ADAPTADO POR
PERFILES DE
TRABAJO.**



**MODELO HÍBRIDO,
COMBINA EL TRABAJO
PRESENCIAL Y EN
REMOTO.**



**VOLUNTARIO Y
REVERSIBLE, TANTO
POR PARTE DE LA
COMPAÑÍA COMO
DEL EMPLEADO.**



**EL PORCENTAJE
DE TELETRABAJO
VA ASOCIADO
AL PERFIL DEL
PUESTO.**



**LIGADO A KPI DE
PRODUCTIVIDAD.**



**COMPATIBLE CON
OTRAS MEDIDAS DE
FLEXIBILIDAD.**

Debido a la crisis sanitaria, el 100% de la plantilla se vio obligada a teletrabajar de forma extraordinaria.

Como evolución de lo anterior, la compañía puso en marcha en 2021 un nuevo modelo de trabajo a distancia, denominado Darwin. Como hasta ahora, el requisito imprescindible para su aplicación es que se mantenga la productividad y buena marcha de la compañía.

Para su desarrollo se ha tomado como referencia la propia opinión de los empleados (encuesta de teletrabajo que contestaron más de 1.700 empleados) y el trabajo colaborativo con los responsables de áreas.

Adicionalmente, Mutua pone a disposición de sus profesionales medidas adicionales como flexibilidad horaria de entrada y salida, posibilidad de disfrutar de hasta tres días adicionales de vacaciones en función del cumplimiento de un determinado nivel de objetivos y de condiciones, entre otras iniciativas recogidas en el Plan Flexible.

Más de 60 servicios
y ayudas para
empleados.



VOLCADOS EN OFRECER LA MEJOR “EXPERIENCIA EMPLEADO”

Acompañar a nuestros profesionales en su día a día para alcanzar los resultados de negocio esperados, fomentando la colaboración, el bienestar, la productividad y facilitando la comunicación son nuestros pilares fundamentales de actuación.

Escuchar para comprender en detalle la vivencia de nuestros profesionales nos permite desarrollar acciones orientadas a la personalización de la experiencia del empleado. Para ello, contamos con más de 60 servicios y ayudas que permiten acompañar a nuestros profesionales a lo largo de los diferentes momentos de interacción con la compañía, desde su primer contacto hasta que finalizan su etapa profesional. Todo ello lo hemos reunido en lo que denominamos “Catálogo de servicios”. En él, los empleados pueden conocer y solicitar todos los servicios y ayudas que tienen disponibles por ser parte de la compañía. Entre ellos destacan los siguientes:

Calidad en el empleo

- **Estabilidad laboral:** 94% contratos indefinidos en Mutua (MMA).
- **Beneficios sociales:** desde seguro médico para toda la familia a aportación a un plan de pensiones de empleados.
- **Salud y bienestar:** atención sanitaria en las instalaciones de la empresa, ayudas por gastos sanitarios y farmacológicos no cubiertos por el seguro médico, subvención de vacunas infantiles, Programa “Cuídate”.
- **Préstamos sin intereses:** compra de coche, vivienda...
- **Movilidad:** Programa Comparte Coche, cargador de vehículos eléctricos.
- **Descuentos y ventajas en la contratación de servicios:** agencia de viajes y autoescuela en el propio centro de trabajo, convenios con entidades (entidades financieras, restaurantes, centros deportivos...).



Apoyo a la familia

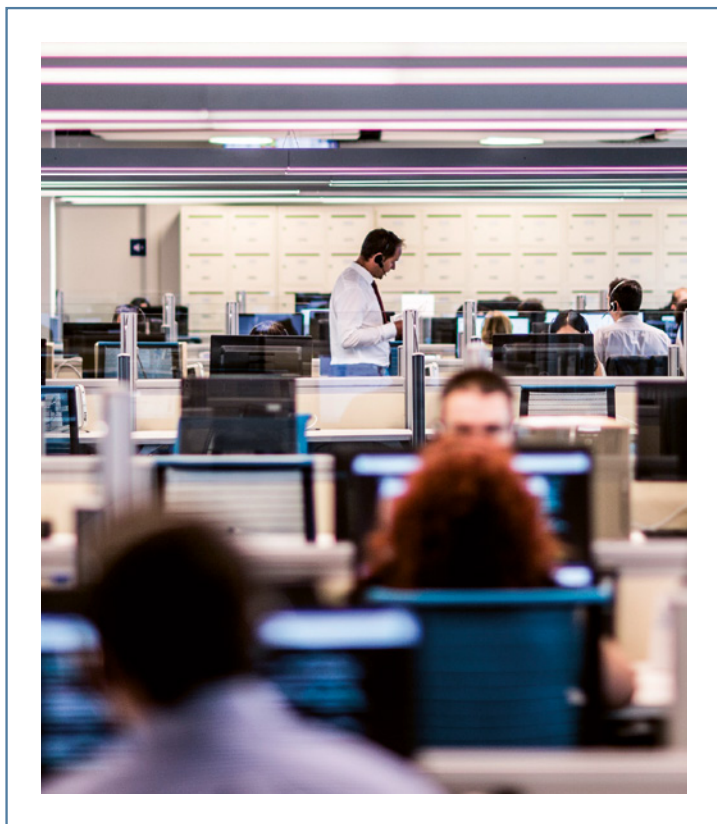
- Ayuda de **6.000€ por nacimiento de hijo o adopción.**
- **Subvención del 100% del coste de los libros de texto** de hijos que cursen primaria, secundaria y/o bachillerato.
- **Ampliación del permiso de maternidad** en dos semanas, incrementándose en los casos de parto múltiple en dos semanas por cada 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.
- Complemento de prestaciones por **cuidado de menores** afectados por enfermedad grave.
- Ayuda para cubrir gastos por **cuidado de ascendientes y descendientes** dependientes.
- **Días sin cole:** actividades programadas para los hijos de empleados.
- **Club Mutua+:** espacio de encuentro para los empleados de Mutua y sus familias.

Flexibilidad temporal/espacial

- Modelo de trabajo a distancia
- Horario flexible de entrada y salida
- Vacaciones + (hasta 3 días de vacaciones no remuneradas)
- Medidas extraordinarias para profesionales con alto potencial
- Medidas temporales por conciliación
- Jornada especial para embarazadas
- Jornada especial maternidad/paternidad

PROCESOS MÁS ÁGILES

Para ofrecer la mejor experiencia a los profesionales, durante 2021 en Mutua seguimos avanzando en la simplificación y agilización de los procesos internos. Alineados con la transformación digital de la empresa, se automatizaron más de quince procesos del área, lo que permite centrarse en tareas con mayor aportación de valor. Asimismo, se reforzaron los cuadros de mando y los KPI de seguimiento de la actividad del área de Personas, apoyados en el uso de los datos, y se puso en marcha un nuevo proyecto para evolucionar la actual intranet hacia un nuevo *digital workplace*.



ESCUCHAR PARA MEJORAR: ENCUESTA DE COMPROMISO 2021



Con el objetivo de conocer la valoración de los empleados sobre los aspectos más destacados relacionados con la compañía y la gestión de personas, cada dos años elaboramos una Encuesta de Compromiso. La última de ellas se realizó en 2021 y participaron más del 81% de los profesionales. En un entorno tan complejo como el vivido, se produjo una mejora en todos los indicadores y aspectos analizados, destacando un año más sobre los benchmark de referencia.

Los resultados de la encuesta se comparten con todos los empleados. A partir de ellos se establecen programas específicos de mejora a todos los niveles.

ASPECTOS EVALUADOS

- Percepción global de la compañía
- Comunicación
- Compromiso
- Conciliación e igualdad
- Mi responsable inmediato
- Colaboración transversal
- Experiencia del empleado
- Apoyo organizativo



4.2.2

CUIDAR DE LA SALUD, NUESTRA PRIORIDAD

Durante 2021, la compañía inició la vuelta progresiva a los centros de trabajo, adaptada en todo momento a la evolución de la pandemia. Para ello, se priorizó a los colectivos de menor riesgo, definidos en base a criterios médicos. Para garantizar una reincorporación segura, la compañía reforzó sus medidas de actuación en materia de prevención.

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

- **Atención médica personalizada** por parte del Servicio de Salud, que contempla tanto la gestión de patologías diversas como de casos de coronavirus, y seguimiento constante y continuo de los casos posibles y confirmados. En 2021, el Servicio de Salud atendió a más de 2.700 empleados y registró más de 19.760 gestiones.
- Aplicación de un estricto **protocolo de seguridad y prevención** para los accesos a los edificios, elaborado por nuestro Servicio de Prevención y el equipo de Salud Laboral, que contempla el uso de mascarilla, la toma de temperatura en los accesos de entrada y reparto de EPI's (equipos de protección individuales) a profesionales, entre otras medidas.
- **Formación específica** y detallada para todos los profesionales que se incorporan de manera presencial a su puesto de trabajo en la que se explican tanto las medidas preventivas implantadas como los distintos protocolos de actuación establecidos.

- **Adaptación de los espacios físicos** para garantizar el distanciamiento social, aplicación de todas las medidas establecidas por las autoridades para los sistemas de renovación del aire, señalización de recorridos y flujos de circulación de personas, entradas y salidas diferenciadas, aforos limitados, distancias de seguridad entre puestos de trabajo, disposición de mamparas en las zonas de atención presencial, protocolos específicos para la gestión de reuniones presenciales y otros eventos internos.

- Celebración de **comités periódicos de Seguridad y Salud en el Trabajo** para la consulta y participación de los representantes de los trabajadores acerca de las distintas iniciativas puestas en marcha por la organización y los distintos protocolos a implantar.

- **Campañas informativas** y de sensibilización periódicas, incluyendo un microsite con contenidos actualizados en base a los cambios normativos y medidas establecidas por las autoridades, y donde se publican todos los protocolos que Mutua Madrileña ha establecido para gestionar la pandemia de Covid-19.

- Refuerzo de la **campaña de vacunación antigripal**. Un año más se ha realizado un especial esfuerzo en ofrecer la campaña de vacunación a todos los profesionales, la cual ha obtenido una alta tasa de respuesta.



UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD RECONOCIDO



CERTIFICACIÓN ISO 45001

En 2021, tras superar la correspondiente auditoría de seguimiento por parte de AENOR, Mutua Madrileña renovó la certificación por su sistema de gestión de Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001:2018, la más exigente a nivel internacional. Un reconocimiento que refleja el firme compromiso de la compañía en este ámbito y que se logró en un año de especial actividad en este campo.



DISTINTIVO "GARANTÍA MADRID"

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



Mutua cuenta con el reconocimiento del máximo de categorías posibles: medidas de cumplimiento, medidas de cumplimiento extraordinarias y acción solidaria, lo que refleja nuestro esfuerzo para buscar soluciones a esta situación sin precedentes.

CUÍDATE, PROGRAMA DE SALUD Y BIENESTAR CORPORATIVO

La compañía cuenta con un Programa de Salud y Bienestar Corporativo denominado "Cuídate" a través del cual se promueve la actividad física y se ofrece a los empleados herramientas para el cuidado de la salud, también emocional.

Esto incluye descuentos para gimnasios, programas de actividad física personalizada para disminuir el riesgo cardiovascular en personas de mayor riesgo y sesiones de bienestar psicossocial y de bienestar físico y reeducación postural para el personal de gestión telefónica, entre otros.

Durante el año, debido a las medidas de distanciamiento social implantadas, dichas actividades se vieron limitadas, si bien se retomarán una vez las condiciones sanitarias lo permitan.

Al margen de lo anterior, se diseñaron medidas e iniciativas dirigidas a cuidar de la salud, tanto física como emocionalmente, de los empleados, adaptadas al especial contexto vivido en 2021.



4.2.3

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Cada tres años elaboramos un Plan Global de Diversidad, impulsado por el presidente y el equipo directivo de la compañía. Su objetivo es garantizar la igualdad en todos los niveles de la organización y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.

El plan abarca todos los niveles y ámbitos de la organización y recoge diferentes medidas y objetivos concretos en torno a varios ámbitos de actuación. El primer Plan de Igualdad se remonta a 2008. Desde entonces se realiza un análisis periódico de los objetivos y medidas incluidas en él. Toda la información está accesible a través del Portal del Empleado en un espacio específico dedicado a la igualdad, donde se comparte toda la información, la situación actual en distribución de género de la compañía, el informe de seguimiento anual del plan y los objetivos de cada ejercicio.

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 PARA IMPULSAR LA DIVERSIDAD

- CULTURA Y LIDERAZGO EMPRESARIAL
- IGUALDAD RETRIBUTIVA
- ATRACCIÓN DEL TALENTO
- MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA
- FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
- CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD
- VISIBILIDAD
- PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Gerencia 1	90,34	104,67	13,7%
Gerencia 2	95,65	103,11	7,2%
Gerencia 3	98,62	101,33	2,7%
Técnico Seguros 4	99,47	100,84	1,4%
Técnico Seguros 5	98,84	101,92	3,0%
Técnico de Siniestros	83,13	104,17	20,2%
Técnico Inversiones 4	106,29	96,00	-10,7%
Técnico Inversiones 5	99,21	101,13	1,9%
Supervisor/coordinación Atención al Cliente	99,45	100,62	1,2%
Tecnico Servicios Valor Añadido 4	100,75	99,07	-1,7%
Tecnico Servicios Valor Añadido 5	101,15	98,13	-3,1%
Administrativo/Apoyo Seguros 6	100,25	99,58	-0,7%
Administrativo/Apoyo Seguros 7	98,26	102,27	3,9%
Administrativo/Apoyo Inversiones 6	98,93	100,54	1,6%
Administrativo/Apoyo Inversiones 7	101,59	93,65	-8,5%
Administrativo/Apoyo Atención al Cliente	99,58	100,70	1,1%
Administrativo/apoyo Servicios Valor añadido 6	99,66	101,68	2,0%
Administrativo/apoyo Servicios Valor añadido 7	101,30	98,49	-2,9%
BRECHA SALARIAL GRUPO MUTUA			1,80%

SIN REALIZAR NINGÚN TIPO DE AJUSTE POR ANTIGÜEDAD, Y CONSIDERANDO EL CONJUNTO DE PLANTILLA DE MUTUA, LA BRECHA SALARIAL TOTAL ES 1,80%.

ESTE RESULTADO PERMITE AFIRMAR QUE MUTUA GARANTIZA LA EQUIDAD EN LOS SALARIOS ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA RETRIBUCIÓN DE SUS PROFESIONALES.

1,80% 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%.

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 2021, 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 anterior tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100. Se consideran los datos reales de la remuneración percibida en 2021 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.

Cabe destacar que las principales diferencias que se aprecian en determinadas categorías tienen su origen principalmente 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.



MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON EL
**DISTINTIVO DE
IGUALDAD**
OTORGADO POR EL
MINISTERIO DE SANIDAD,
SERVICIOS SOCIALES E
IGUALDAD DESDE 2011.



EJES PARA IMPULSAR LA DIVERSIDAD

- **Cultura y liderazgo empresarial:** impulsamos una cultura corporativa abierta, donde no existan barreras que limiten el talento, fomentando un estilo de liderazgo que impulse la gestión de la diversidad.
- **Igualdad retributiva:** nuestra política salarial se basa en criterios objetivos que garantizan la igualdad salarial entre hombres y mujeres, contribuyendo a eliminar cualquier posible brecha salarial por motivos de género.
- **Atracción del talento:** todos nuestros procesos de selección parten de la equidad en la fase de búsqueda curricular y preselección de candidatos, sin menoscabo de los principios de mérito y capacidad, con el objetivo de respetar la igualdad de oportunidades.
- **Movilidad y promoción interna:** impulsamos la carrera profesional de los empleados en un contexto marcado por la meritocracia, la transparencia, la objetividad y la diversidad.
- **Formación y desarrollo profesional:** potenciamos el talento interno, impulsamos el desarrollo profesional y fomentamos la creación de equipos con perfiles diversos.
- **Conciliación y flexibilidad:** diseñamos medidas que atiendan a las diferentes realidades de nuestros profesionales para potenciar el equilibrio entre la vida personal y profesional.
- **Visibilidad:** a través de la comunicación interna y externa trasladamos el compromiso y nuestras medidas en materia de diversidad, con el objetivo de sensibilizar a nuestros públicos de interés y concienciar a las personas sobre qué se espera de ellas para impulsar la igualdad.
- **Prevención de situaciones de acoso:** contamos con un plan específico, accesible a toda la plantilla, para prevenir situaciones de acoso que parte del propio Código Ético de Empleados. En él se especifican las conductas y comportamientos no permitidos dentro de la compañía. Asimismo, todos los empleados pueden acceder a un canal externo para denunciar cualquier conducta contraria al Código Ético, así como a un canal específico de contacto con la Fundación Másfamilia al que pueden dirigirse para cualquier cuestión relativa a aspectos de conciliación e igualdad.

RECONOCIMIENTOS Y ACUERDOS

- **Empresa Familiarmente Responsable** desde hace 15 años, con la máxima calificación “Excelente A+”. La última auditoría se superó en enero de 2022.
- **Top Employer**: en 2021 renovamos esta certificación que reconoce la excelencia en la gestión de personas.
- **Distintivo de Igualdad del Ministerio de Igualdad** desde 2011.
- **Acuerdo con el Ministerio de 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.
- **Cátedra desarrollada en colaboración con la Universidad CEU San Pablo** que incluye una línea de investigación sobre “Liderazgo Femenino”.
- **Premio “Top Gender Diversity Company”** por nuestro Plan Integral de Diversidad de Género concedido por Intrama.
- **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 TeaCegos con E&T** a las mejores prácticas en la categoría atracción e integración del talento por el Plan Flexible MM.
- **12ª posición en el ranking Merco Talento** que reconoce a las mejores empresas para trabajar de nuestro país.



4.2.4

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

En 2021, la compañía reforzó su apuesta por la formación generando un ecosistema de aprendizaje online que permite al profesional acceder a prácticamente toda la oferta formativa de la compañía.

En total, se impartieron más de 100.000 horas de formación y cerca de 600 cursos diferentes, volviendo a superarse las cifras de años anteriores. El 100% de los empleados recibió formación durante el año y el 76% formó parte de alguno de nuestros programas de desarrollo. La inversión total ascendió a más de 815.000 euros. Entre las iniciativas desarrolladas destacan las siguientes:

Estamos certificados
como Top Employers y
Empresa Familiarmente
Responsable (EFR), con
calificación excelente.

efr





- **Plan de formación y desarrollo individual:** se elabora de forma conjunta entre el manager y cada profesional a partir de las necesidades detectadas tras la evaluación del desempeño. El profesional puede elegir entre más de 200 formaciones, tanto técnicas como de habilidades. Destaca una nueva categoría para el desarrollo de competencias digitales, analíticas y de gestión de datos. En 2021 se atendieron más de 1.900 planes de formación.
- **Plan de Formación Flexible:** formación abierta a todos los profesionales de Mutua. Se trata de una completa oferta formativa 100% online, de carácter universal que permite el desarrollo de nuevos conocimientos y acceder a tendencias relacionadas con los retos de la compañía. En 2021 se publicaron más de 350 talleres, webinars y cursos e-learning impartidos por expertos de la compañía y de diferentes escuelas de negocio. Participaron más de 1.000 personas, lo que supone más del 45% de la plantilla. La valoración global media fue de 9,2 sobre 10.
- **Programa de formación Agile:** dirigido a todos los profesionales que participan en el Plan de Transformación Tecnológica de la compañía. Ofrece formación en esta forma de trabajar, con contenidos adaptados a cada rol. Los Agile Coach de la compañía son los encargados de trasladar estos conocimientos a través de distintos formatos. Más de 160 profesionales han participado desde su puesta en marcha.
- **Formación en “Nuevas formas de Trabajar”:** su objetivo es desarrollar las competencias necesarias para el nuevo modelo de trabajo híbrido de la compañía. Se han diseñado tres itinerarios formativos dirigidos a empleados, managers y embajadores del cambio. En ellos se trabajan conceptos como la autonomía, la autogestión, la colaboración, la gestión de equipos híbridos y la eficiencia.
- **Campus Mutua:** nuestra plataforma de formación online. En 2021 se realizó una renovación completa de la interfaz de usuario haciéndola más amigable y fomentando el autoaprendizaje.
- **Itinerarios formativos IDD:** diseñado a medida para cada colectivo y puesto, permite dar respuesta a las distintas necesidades del negocio, así como a las obligaciones normativas a las que estamos sujetos como compañía. Contamos con 20 itinerarios formativos en los que participan más de 1.200 profesionales.
- **Mes del Negocio:** iniciativa de formación dirigida a todos los profesionales de la compañía que ofrece una visión global de nuestros negocios. Más de 1.000 empleados accedieron a esta formación en 2021, disponible vía *streaming*.

- **Programa Soy Manager:** dirigido a los managers de la compañía, está enfocado a desarrollar al máximo sus habilidades y liderazgo. El programa se actualiza anualmente con nuevos módulos formativos.
- **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. Las participantes tienen la posibilidad de acceder posteriormente a un puesto dentro de la compañía.
- **Formación en diversidad y sesgos inconscientes:** enmarcado en nuestro Plan Integral de Diversidad, en 2021 se realizaron formaciones abiertas a todos los empleados, así como iniciativas específicas para líderes y responsables de equipos.
- **Escuela Mutuactivos:** incluye un programa de formación continua tanto en conocimientos técnicos como en habilidades y en normativas aplicables a cada puesto y función, desarrollado específicamente para los profesionales de Mutuactivos.
- **Programa de becas a estudiantes:** en 2021, más de 40 estudiantes se incorporaron para realizar sus prácticas en la compañía, gracias a los convenios de colaboración que mantenemos con las principales universidades y escuelas de negocio.

MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA

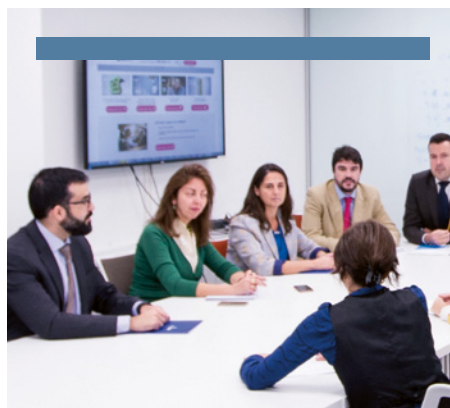
En Mutua apostamos por el desarrollo profesional de nuestros empleados. Para ello, contamos con un Modelo de Desarrollo que se basa en cuatro principios: meritocracia, transparencia, objetividad y diversidad.

El modelo parte del Mapa de Puestos de la compañía, donde se recoge el total de posiciones que existen en la organización, con su categoría asociada. Cada puesto está vinculado a una trayectoria profesional. Toda la información es pública y transparente para todos los miembros de la organización y está disponible a través de la intranet.

Dentro de su apuesta por el talento de Mutua y fomento de la promoción y la movilidad interna, más de 180 personas cambiaron de puesto en 2021 y más del 82 % de las vacantes se cubrieron con talento interno.



Más del 82% de las posiciones se cubrieron con talento interno en 2021.



4.2.5 COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN

La retribución de cada profesional se compone de una parte fija, una parte variable (en función de la evaluación de objetivos y de comportamientos) y un conjunto de beneficios sociales. La política salarial se basa en 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

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

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, determinándose el porcentaje que representa sobre su retribución fija según el nivel profesional y el perfil de cada puesto.

Retribución flexible

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

Beneficios sociales

Además de las medidas de conciliación, Mutua Madrileña ofrece a sus empleados una amplia serie de beneficios sociales. Entre ellos destacan los siguientes:

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

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.

MODELO DE EVALUACIÓN

La retribución de cada empleado (fija y variable) está vinculada al resultado de su evaluación de objetivos y comportamientos anual, que es de aplicación para el conjunto de la plantilla. En 2021 se realizaron más de 15.900 evaluaciones y se llevaron a cabo más de 2.200 entrevistas de desempeño.

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

CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE EVALUACIÓN



PARTICIPATIVO



CONSISTENTE



MERITOCRÁTICO



SENCILLO



TRANSPARENTE



4.2.6 ENTORNO LABORAL

TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO SOCIAL

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. 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 motivos de prevención y de distanciamiento social, en 2021 se limitaron las actividades presenciales, si bien se desarrollaron iniciativas digitales para seguir manteniendo motivado y cohesionado al equipo.

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 2021.



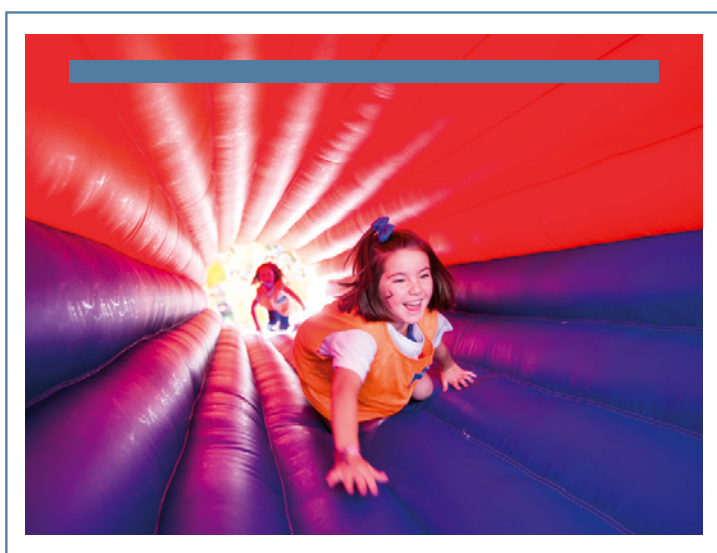
VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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. En 2021, se desarrollaron actividades digitales que permitieron seguir canalizando la voluntad de ayudar de los empleados.

MUTUAMADRILEÑA
Voluntari@
Juntos
hacemos más

• Sensibilización y otras medidas de apoyo

- Ayudas económicas a los empleados con familiares con algún tipo de discapacidad para realizar adaptaciones en su vivienda que les permitan mejorar su accesibilidad.
- Actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares: Colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid o la Fundación Deporte y Desafío.
- Colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante la concesión de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos.
- Divulgación interna de las actividades realizadas a través de la intranet.



Comunicación interna

En un entorno como el de 2021, donde continuamos viviendo una situación excepcional, mantener una comunicación fluida y cercana con los empleados siguió siendo clave.

El principal objetivo en este ámbito siguió centrado en generar confianza, informar y motivar al conjunto de la plantilla, al tiempo que contribuíamos a garantizar la continuidad de nuestros negocios y actividades.

Nuestras líneas de actuación en materia de comunicación interna se centraron en:

- Informar sobre todas las medidas puestas en marcha para cuidar de la salud de los empleados.
- Sensibilizar sobre la importancia de seguir todas las pautas en materia de prevención y seguridad laboral.
- Informar a los equipos sobre la evolución de la compañía y todas las medidas desarrolladas en el ámbito de nuestros negocios.
- Motivar a los profesionales y mantener al equipo cohesionado en este escenario tan complejo, poniendo especial foco en reconocer los esfuerzos realizados.

En este contexto, además de desarrollar iniciativas ad hoc, nos apoyamos en nuestros habituales canales de comunicación interna para llegar al máximo de profesionales. Entre ellos destacan los siguientes:

- **MM Connect:** la app de los empleados facilita las gestiones más habituales de los empleados
- **Intranet:** accesible para el 100% de los empleados, representa una vía de comunicación interactiva.
- **Revista interna "Entrenosotros":** un boletín online con noticias y reportajes que reciben el 100% de los empleados
- **Canal Mutua:** un canal interno en el que se difunden vídeos con contenidos de interés para los empleados



Mutua se sitúa entre las 12 mejores empresas para trabajar de España, según el último índice Merco Talento.

RESPECTO DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

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

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



Todos los profesionales deben conocer y adherirse al Código Ético.

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 los 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 empleado.

Prevención de Riesgos Laborales

En 2021, la actividad en el ámbito de Prevención de Riesgos Laborales estuvo marcada por la gestión del impacto de la pandemia en la compañía y por garantizar que se cumplieran todas las medidas de seguridad para que los empleados se incorporasen a la oficina, con el objetivo de proteger la salud y minimizar riesgos para nuestros empleados, clientes y el conjunto de públicos con los que colaboramos, reforzando el plan de acción iniciado en 2020 y que aparece detallado en el apartado de salud.

Asimismo se gestionaron 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 más de 185 horas de formación a empleados internos y once sesiones formativas a más de 185 personas externas a la organización, implicadas en la gestión de emergencias de cada edificio, y se coordinaron las actividades empresariales desarrolladas en edificios propiedad de Mutua Madrileña.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



ATENCIÓN MÉDICA PERSONALIZADA



APLICACIÓN DE UN PROTOCOLO DE MÁXIMA SEGURIDAD PREVIO A LA REINCORPORACIÓN PRESENCIAL



ADAPTACIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS



APLICACIÓN DE UN ESTRICTO PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA EL ACCESO A NUESTRAS OFICINAS



4.3

MUTUA Y LA SOCIEDAD

EL MOMENTO ACTUAL QUE VIVE LA SOCIEDAD EXIGE A LAS EMPRESAS GARANTIZAR EL COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y EL PROGRESO SOCIAL.

Fundación Mutua Madrileña canaliza ese compromiso como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. A través de nuestra fundación, desde el año 2003 trabajamos activamente con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso social y el diálogo con la comunidad.

FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

En sus 19 años de vida, 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 y asegurados, 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 en España, la lucha contra la violencia de género, la prevención del acoso escolar, la formación y la empleabilidad de los jóvenes sean cuales sean sus circunstancias sociales o el acercamiento de la cultura a nuestros mutualistas.



PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN



SALUD

- Apoyo a la investigación en salud
- Ayuda a menores y jóvenes con problemas de salud
- Colaboración institucional



CULTURAL

- 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
- Colaboración institucional



El 7 de abril S.M la Reina Doña Letizia presidió una reunión de trabajo con la Fundación Mutua Madrileña, para conocer sus ámbitos de actuación y los proyectos sociales que desarrolla. El equipo de la Fundación que preside Ignacio Garralda, compartió con la Reina las diferentes iniciativas que impulsa la entidad en el ámbito de la acción social, la difusión cultural, el apoyo a la investigación médica en España y la seguridad vial.



ÓRGANOS DE GOBIERNO PATRONATO

PRESIDENTE

IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO

VICEPRESIDENTE

LUIS RODRÍGUEZ DURÓN

VOCALES

CARLOS CUTILLAS CORDÓN

JOSÉ LUIS MARÍN LÓPEZ-OTERO

JAIME MONTALVO CORREA

DIRECTOR GENERAL NO PATRONO

LORENZO COOKLIN DÍAZ

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



4.3.1

SALUD

APOYO ECONÓMICO A LA INVESTIGACIÓN

El apoyo sostenido a la investigación médica ha sido un objetivo para la Fundación Mutua Madrileña desde su creación.

En 2021 se llevó a cabo la decimoctava Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud para financiar proyectos de investigación dirigidos a progresar en el conocimiento y mejorar el tratamiento de enfermedades raras que se manifiestan en la infancia, trasplantes, lesiones traumatológicas y cáncer centrado en los tumores de próstata, desarrollados en el marco de 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.

La convocatoria ha contado con una categoría especial, dotada con 300.000 euros, para financiar estudios que se lleven a cabo al mismo tiempo en centros de al menos cuatro comunidades autónomas, con el fin de incentivar la colaboración en investigación médica.

También se ha convocado la IX edición de Becas para la Cooperación Internacional de Profesionales de la Medicina y la Enfermería, resultando becados siete profesionales sanitarios que están desarrollando su labor asistencial de manera altruista en Chad, Kenia, Camerún y Uganda.



ÁREAS DE INVESTIGACIÓN APOYADAS EN 2021

ENFERMEDADES RARAS QUE SE MANIFIESTAN EN LA INFANCIA

Se concedieron 450.000 euros a cinco estudios, uno de ellos es un trabajo colaborativo.

VÍAS DE MEJORA EN LA DONACIÓN DE ÓRGANOS PARA TRASPLANTE

Se concedieron 450.000 euros para la financiación de seis estudios, uno de ellos colaborativo.

TRAUMATOLOGÍA Y SUS SECUELAS NEUROLÓGICAS

Se concedieron 300.000 euros a seis estudios.

ONCOLOGÍA

Se destinaron 300.000 euros a tres estudios sobre el origen y las causas del cáncer de próstata.

COVID-19

Se concedieron 300.000 euros a cuatro proyectos de investigación.

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.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN

En 2021 se destinaron 2,4 millones de euros a financiar los proyectos seleccionados en la XVIII edición.



EJEMPLOS DE PROYECTOS FINANCIADOS

Los estudios de investigación clínica iniciados en 2021 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 tienen una duración mínima de un año y una máxima de tres y se están llevando a cabo en centros hospitalarios de nueve ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Córdoba, Málaga, Palma de Mallorca, Salamanca, Santiago de Compostela, Sevilla y Valencia.

Dos de los proyectos seleccionados se realizan en colaboración entre varios hospitales españoles. En el primero de ellos, el equipo de la doctora Gloria Álvarez Llamas, del Instituto de Investigación Sanitaria Fundación Jiménez Díaz, junto a equipos de los hospitales Puerta de Hierro de Madrid, Marqués de Valdecilla de Santander, Vall d'Hebron de Barcelona y Cruces en Bilbao están utilizando la biopsia líquida de donante para buscar marcadores que predigan la función renal a largo plazo después de un trasplante.

En el segundo de los estudios colaborativos, en el área de las enfermedades raras, el doctor Javier Torres, del Institut de Recerca Hospital Universitari Vall d'Hebron-IR-HUVH, va a desarrollar una estrategia de terapia génica para corregir una mutación que causa una enfermedad ultra rara que afecta a una treintena de niños y niñas en el mundo. Lo hará junto a equipos de los hospitales 12 de Octubre en Madrid, Instituto de Investigación Sanitaria (IIS) de Aragón e IIS de Navarra. De validarse la estrategia, podría implementarse en otras enfermedades.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

En 2021 se destinaron 2,4 millones de euros a financiar los proyectos seleccionados en la XVIII edición de la Convocatoria de Ayudas a la Investigación en Salud de la fundación Mutua Madrileña y a otros programas de investigación.

En lo que se refiere a la convocatoria se beneficiaron 27 proyectos de investigación clínica, que se están llevando a cabo en 24 hospitales de once comunidades autónomas, incluyendo dos proyectos en red, dotados con 300.000 euros, y tres estudios liderados por profesionales del cuadro de especialistas de Adeslas, con una dotación específica de 200.000 euros en total. Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.387 proyectos de investigación en cerca de 200 centros, con una aportación de más de 63 millones de euros.

Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.387 proyectos de investigación en 200 centros diferentes, con una aportación de más de 63M€.



Este año, la convocatoria de ayudas incluyó una categoría específica para estudios encaminados a mejorar el conocimiento o buscar tratamientos para el Covid-19. En dicha categoría se están financiando cuatro nuevos trabajos, a los que hay que sumar otros dos en la categoría Adeslas. Con ellos ya son 10 los estudios financiados por la Fundación Mutua en Covid-19.

Los nuevos **proyectos sobre Covid-19** estudian, entre otros aspectos, la eficacia de la vacuna en pacientes inmunodeprimidos y la necesidad o no de una dosis de recuerdo precoz. Estos estudios se llevan a cabo en la Fundación para la Investigación del Hospital Universitario La Fe y en el Instituto de Investigación Sanitaria Hospital Clínico San Carlos de Madrid.

Desde el Instituto de Investigación Sanitaria de Santiago de Compostela se desarrolla un nuevo método diagnóstico para el SARS-CoV-2 basado en la técnica de edición génica CRISPR que fue reconocida en 2020 con el Premio Nobel.

Entre los estudios financiados, destacan también un par de trabajos **en el campo de los trasplantes** que validarán el uso de la inteligencia artificial en el emparejamiento donante-receptor en trasplantes para mejorar la supervivencia y aumentar el número de órganos disponibles. Estos proyectos se desarrollan en el Hospital Clinic-IDIBAPS de Barcelona y en el Hospital Universitario Reina Sofía-IMIBIC de Córdoba, respectivamente.

En enfermedades raras, en el Instituto de Investigación Sanitaria Hospital Universitario La Princesa de Madrid se está estudiando la afectación de la microbiota y el intestino delgado en pacientes con trasplante de médula y enfermedad injerto contra huésped (EICH). En el Instituto de Investigación Biomédica de Málaga-

IBIMA se va a validar una técnica para incluir la detección de una enfermedad rara, la adrenoleucodistrofia ligada al cromosoma X, utilizando las muestras recogidas a neonatos en la llamada "prueba del talón".

En traumatología, los seis estudios que se están financiando abordan temas tan dispares asociados a la especialidad como el estudio de los trastornos del sueño tras conmoción cerebral (Instituto de Investigación Hospital 12 de Octubre (i+12) de Madrid), un nuevo tratamiento antiinflamatorio para el traumatismo craneal (Instituto de Investigación Sanitaria de Illes Balears-IdisBA) o la conveniencia y resultados de la cirugía en la solución del llamado síndrome del túnel carpiano que afecta a la mano y se asocia a la incapacidad laboral (Instituto de Biomedicina de Sevilla-IBIS).

Finalmente, **en el área de oncología**, en 2021 centrada en el cáncer de próstata, se están financiando tres estudios, siendo uno de ellos el que desde el Instituto de Investigación Biomédica de Bellvitge-IDIBELL llevan a cabo para identificar y caracterizar las metástasis óseas de este tumor por técnicas de imagen.



BECAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA PROFESIONALES SANITARIOS



La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2021 siete 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. Presentamos a continuación a los siete beneficiarios que desarrollan su voluntariado en distintos países de África.

DR. GONZALO MORALES JIMÉNEZ

Trabaja para mejorar la atención en medicina general, interna e infectología clínica, además de colaborar en la formación de futuros médicos y personal local en el Hospital Universitario *Le Bon Samaritain* en N'Djamena, Chad.

DRA. EVA TORRENS LARA

Está llevando a cabo un programa de formación del personal sanitario de las unidades de diagnóstico por imagen, renal y UCI del *Lamu County Hospital* en Lamu, Kenia.

DR. MANUEL LINARES RUFO

Está evaluando un programa de atención integral en diabetes para reducir las principales complicaciones asociadas a esta enfermedad como retinopatía, nefropatía, amputaciones o pie diabético, entre otras, en el Hospital *Notre Dame de la Santé* en Dschang, Camerún.

DÑA. REBECA RODRIGO GUTIÉRREZ

Está trabajando para mejorar la atención a la población pediátrica y neonatal en el Hospital de Lodonga en Yumbe, Uganda.

DÑA. ISABEL ALONSO SANZ

Colabora en la reducción de la mortalidad infantil a través de la puesta en marcha de una nueva consulta de pediatría en el *Lodonga Health Center* en Yumbe, Uganda.

DRA. MARÍA DEL CARMEN FERRER CASTRO

Contribuye a la formación en cirugía de médicos del Hospital Universitario *Le Bon Samaritain*, así como a normalizar el papel de la mujer en la medicina en Ndjama, Chad.

DRA. CASILDA GONZÁLEZ

Está poniendo en marcha la II Campaña de Oftalmología en *Lodonga Health Center*, en colaboración con las autoridades locales, con un grupo de voluntarios españoles, y realiza actividades de formación básica en oftalmología para el personal sanitario de centros de salud del norte de Uganda.

AYUDA A MENORES Y JÓVENES CON PROBLEMAS DE SALUD



En colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), en marzo se publicó la III Convocatoria de Ayudas a Menores con estas enfermedades. Con una dotación presupuestaria de 230.000 euros por parte de la Fundación Mutua, el objetivo de estas ayudas es cubrir las necesidades de terapias rehabilitadoras y productos de apoyo de niños, jóvenes, y desde 2021, también en adultos. La ayuda para rehabilitación se presta tanto a entidades que tienen centros y proporcionan servicios terapéuticos de forma directa, como a entidades que los ofrecen en los domicilios de las familias.

A pesar de las dificultades derivadas de la pandemia, la convocatoria se gestionó de manera que las entidades pudieron plantear sus necesidades en el nuevo escenario. Un comité evaluador independiente y cualificado seleccionó 95 propuestas, presentadas por entidades asociadas a FEDER, que han beneficiado de manera directa a más de 2.300 personas. El valor del programa reside en mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias y en reforzar los servicios del movimiento asociativo.



En colaboración con la Federación Autismo Madrid, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha el III Programa MEJORA. TerapiaTEA, para proporcionar a menores con trastorno del espectro autista terapias que mejoren su bienestar y su desarrollo integral. Las intervenciones terapéuticas se desarrollan en las instalaciones de cinco entidades federadas, beneficiando a 112 menores de entre 2 y 15 años que han recibido un total de más de 3.330 intervenciones terapéuticas.



COLABORACIÓN CON EL HOSPITAL UNIVERSITARIO NIÑO JESÚS

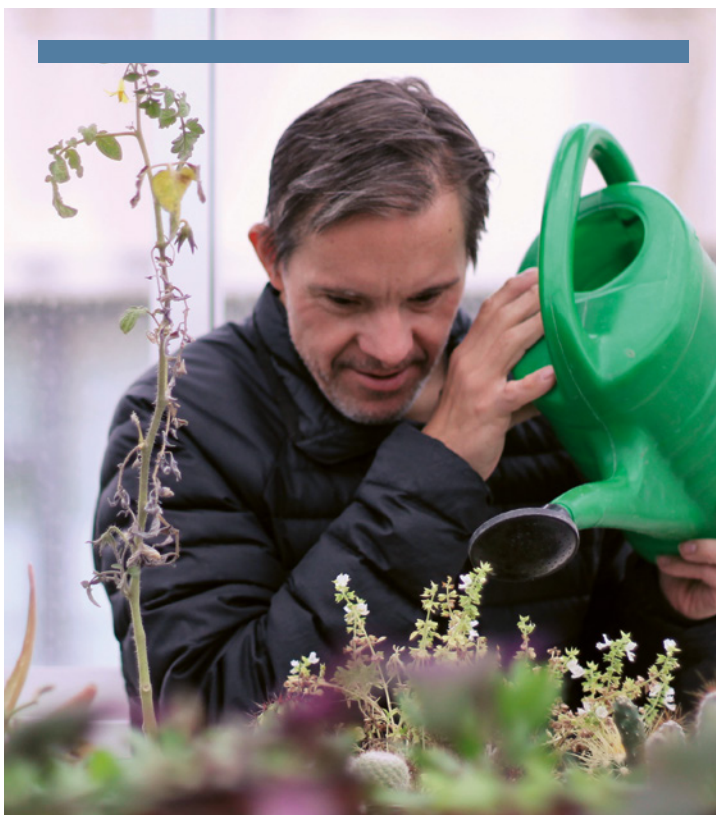
La fundación colabora con el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid para la renovación de su Unidad de Terapias Funcionales, que realiza más de 10.000 tratamientos terapéuticos al año, con lo que cerrará el círculo iniciado con el apoyo a la investigación médica en enfermedades raras que se manifiestan en la infancia y los programas MEJORA e IMPULSO.

En 2022 estará lista la nueva Unidad de Terapias del Hospital Niño Jesús, financiada en gran parte por la Fundación Mutua Madrileña, un proyecto que permite dar un paso más para mejorar la calidad de los servicios asistenciales especializados en diferentes patologías infantiles que necesitan fisioterapia, logopedia o terapia ocupacional, teniendo como base la necesidad de la humanización en todos los ámbitos. Se ganará espacio proporcionando amplitud, mejor accesibilidad y luz natural, y contará con una zona lúdica-terapéutica donde el juego, las terapias, el ejercicio y la tecnología van de la mano para atender a pacientes con enfermedades crónicas complejas.

El objetivo es que el entorno impacte directamente en la forma en la que se trabaja con los niños y niñas en la unidad, propiciando un espacio más amigable que facilite la efectividad de los tratamientos. En definitiva, se pretende fortalecer la relación y participación entre investigadores, profesionales, familias y pacientes, muchos de los cuales pasan varios años en el hospital recibiendo esas terapias.

COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

- **Fundación Pro CNIC.** La Fundación Mutua Madrileña es miembro patrono de la Fundación Pro CNIC desde su creación en 2006. Se trata de un ejemplo de mecenazgo científico y de colaboración público-privada para canalizar la aportación de diferentes entidades al mantenimiento de la actividad del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), un centro de investigación de excelencia reconocida internacionalmente dedicado a comprender las bases fundamentales de la salud y la enfermedad cardiovascular y trasladar dicho conocimiento al paciente.
- **Consejo de Fundaciones por la Ciencia.** Porque creemos que la investigación científica es uno de los principales motores de desarrollo de la sociedad, la Fundación Mutua Madrileña es miembro de este consejo, promovido por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) dependiente del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, cuyo papel es complementar el impulso estatal y empresarial, propiciando el intercambio de conocimiento y la generación de sinergias entre las fundaciones privadas que trabajan por la ciencia y la innovación.
- **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 con gran honor en 2021 se concedió al chef, empresario y filántropo José Andrés y a la organización *World Central Kitchen* fundada por él mismo para desarrollar formas de ayuda humanitaria a los más desfavorecidos en las situaciones más extremas.



Programa de la Fundación Síndrome de Down Madrid.

4.3.2 ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña, tanto a través de la colaboración con numerosas ONG como mediante programas propios, impulsa iniciativas para apoyar a personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión, menores con problemas de salud y proyectos de cooperación al desarrollo.

Asimismo, dedicamos un intenso esfuerzo a combatir la lucha contra la violencia de género y el acoso escolar y seguimos contribuyendo a paliar las secuelas sociales y económicas provocadas por el Covid-19. Nuestro objetivo es contribuir a la mejora social, y a la prevención y sensibilización sobre las principales problemáticas sociales y para todo ello en 2021 hemos destinado más de cuatro millones de euros.

AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

Como parte de nuestro compromiso con la labor que lleva a cabo el tercer sector, tanto en España como en países en desarrollo, la Fundación Mutua cuenta con diversos tipos de ayudas económicas cuyo fin es contribuir con los programas que desarrollan las entidades sociales para mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables.



Proyecto de la Asociación AIDA.

ACCIÓN SOCIAL LÍNEAS DE ACTUACIÓN



AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

- X Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social
- Premios al Voluntariado Universitario
- Premios Redes en Acción
- Otras iniciativas



APOYO A LOS JÓVENES

- Becas para la ampliación de estudios en el extranjero de hijos de mutualistas
- Becas de iniciación al voluntariado y a la cooperación internacional
- Apoyo a la formación de personas con discapacidad
- Ruta escolar Cañada Real



LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO: PROGRAMA 360º

- Escuela Mutua Madrileña para mujeres víctimas de violencia de género
- Proyecto JUNTAS, voluntariado corporativo contra la violencia de género
- Programa Creando Ilusiones
- Programa Compañer@s
- VII Concurso Nacional por la Igualdad y Contra la Violencia de Género
- Programa Conectad@s
- Proyecto Esperanza
- Contra el maltrato, Tolerancia Cero



PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL



X CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

DONACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LOS CICLOS DE CONCIERTOS

PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

SUBASTA SOLIDARIA ENTRE EMPLEADOS

PREMIOS SOLIDARIOS DEL SEGURO

PREMIOS REDES EN ACCIÓN

Asociación Harambee España.

X CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2021 la X 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 décima 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, secuelas sociales y económicas del Covid-19 en personas vulnerables (personas sin hogar, mayores y familias vulnerables) y la cooperación al desarrollo.

La dotación económica de las categorías Discapacidad y Cooperación al desarrollo fue de 200.000 euros en cada una. Por su parte, las categorías de Violencia de género, Ayuda a la Infancia, Integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión y Secuelas sociales y económicas del Covid-19 contaron con 150.000 euros cada una.

En total se presentaron 690 proyectos, de los que 36 han sido 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 2021

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

- Mejora de la calidad de vida de los menores con cáncer (y sus familias) de Almería y provincia: acompañamiento psicosocial desde una perspectiva integral. Asociación de padres de niños y adolescentes con cáncer de Almería y provincia - Argar (Almería).
- Atención a menores en acogimiento residencial: Contigo, lo consigo. Acción Familiar (Madrid).
- Escuela de vida. IGAXES (Galicia).
- Aula de atención a emergencias para niños hospitalizados con trasplante múltiple y fallo intestinal. Asociación española de ayuda a niños con trasplante multivisceral y afectados de fallo intestinal y nutrición parenteral - NUPA (Nacional).
- Proyecto MALALA. Asociación Madrileña Para la Ayuda del Recluso Abandonado - AMPARA (Madrid).

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2021 la X Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social, dotada con 1.000.000 euros.



Proyecto de la Asociación Autismo Sevilla.

APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Adquisición de furgoneta adaptada a personas con movilidad reducida para la consolidación del servicio de transporte. Fundación Upacesur Atiende (Cádiz).
- Nuevas tecnologías digitales para el Centro Ocupacional Integrandes. Asociación Aranjuez - Personas con Discapacidad Intelectual (Madrid).
- Programa de entrenamiento en habilidades sociolaborales para personas con discapacidad intelectual y orientación laboral. Asociación de Discapitados Psíquicos de Antequera y de su Comarca – ADIPA (Málaga).
- Plataforma de Empleo para personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA). Asociación Autismo Sevilla (Sevilla).
- Economía Inclusiva. Plena inclusión Castilla y León – FEAPS (Nacional).
- Programa de envejecimiento activo: Envejecer todavía es el único medio que se ha encontrado para vivir mucho tiempo. Fundación Síndrome de Down de Madrid (Madrid).
- El impacto de las habilidades visuales en el rendimiento académico en niños con trastornos neurodegenerativos. Fundación Querer (Madrid).

INTEGRACIÓN LABORAL DE JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- Labora (orientación e inserción sociolaboral con mujeres y jóvenes menores de 30 años). Fundación Granadina de Solidaridad Virgen de las Angustias - Proyecto Hombre Granada (Granada).
- CEAR por la empleabilidad de jóvenes migrantes. Comisión Española de Ayuda al Refugiado - CEAR (Madrid).
- No te pares: formación en alternancia para jóvenes en riesgo de exclusión. Fundació Formació i Treball - FIT (Barcelona).
- Reacondicionando vidas. Fundación ITER (Madrid).
- Frente al COVID apoyamos el empleo. Asociación Puente de Esperanza Madrid (Madrid).
- Fent Camí: inserción sociolaboral para jóvenes extutelados. Fundación La Salle Acoge (Valencia).



Proyecto de la Asociación Upacesur Atiende.



En su décimo aniversario, el acto de entrega de nuestras Ayudas a Proyectos de Acción Social fue presidido por S.M. la Reina Doña Letizia. En estos 10 años hemos apoyado más de 300 proyectos, y hemos contribuido a mejorar la vida de más de 335.000 personas.

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Construcción de Escuela Infantil Satélite en Hiddi, Etiopía. Asociación ABAY para el desarrollo en Etiopía.
- Juntos más fuertes: promoviendo colectivamente un entorno de protección para niñas y niños en el campamento Azraq, aldeas 2 y 5 en Jordania. Fundación Plan International España.
- Garantizar y proteger el derecho al agua potable de la población más vulnerable de Loma Verde en Córdoba, Colombia. Fundación World Vision International - World Vision España.
- Salvar la vida a quienes dan la vida – Centro maternoinfantil en Ndava, Burundi. Asociación Solidaria Universitaria.
- Mejora de la atención médica en Mont-Ngafula (R.D. Congo), y lucha contra el COVID-19, a través de un Sistema de Producción de Oxígeno Hospitalario. Asociación Harambee España.
- Adquisición de esterilizadora de formol para el Hospital Notre Dame de la Santé en Dschang (Camerún). Cirujanos Ortopédicos Españoles para el Mundo (COEM).
- “NutrEduca para un futuro mejor” - Mejora de la calidad de vida de menores en situación de abandono en Lima, Perú. Ayuda, Intercambio y Desarrollo – AIDA.

LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- Atención integral a mujeres víctimas de trata de seres humanos y sus hijos e hijas. Nuevo Hogar Betania (Nacional).
- UNAS: Una nueva alternativa sociolaboral. Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida - APRAMP (Madrid).
- Intervención sobre menores de edad víctimas de violencia de género a través del Teléfono ANAR. Fundación ANAR (Nacional).

- Comienza de nuevo. Fundación Sevilla Acoge (Andalucía).
- Casas de acogida Marialar. Cáritas Diocesana de Barcelona (Barcelona).

SECUELAS SOCIALES Y ECONÓMICAS DEL COVID-19

- Cocina Social Vistalegre. Cooperación Internacional ONG (Madrid).
- Todos contra la soledad en el medio rural. Fundación Desarrollo y Asistencia (Madrid).
- Seguimos conectados. AFA Parla (Madrid).
- Atención de necesidades de urgencia por la crisis sanitaria, económica y social generada por el Covid-19, para personas en riesgo de exclusión social. Manos de Ayuda Social (Madrid).
- Programa terapéutico multidisciplinar con soporte virtual para la prevención de secuelas musculoesqueléticas derivadas del aislamiento social. Hermanos Franciscanos Casa San Vicente De Paul Ceuta (Ceuta).
- Lavandería Solidaria: proyecto autogestionado para una correcta higiene y dignidad en el vestir para personas sin hogar. Centro De Acogida San Juan De Dios (Málaga).

PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2021 la novena edición de los Premios al Voluntariado Universitario, una iniciativa que pretende reconocer, apoyar y promover la importante labor de los jóvenes universitarios que colaboran en proyectos de voluntariado a través de las ONG, poniendo en valor y dando 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.

En 2021 se recibieron 78 candidaturas de alumnos de 63 universidades, en colaboración con 71 ONG.

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



Los premios, de carácter anual, reconocen proyectos de voluntariado emprendidos por jóvenes de centros universitarios públicos y privados de toda España.



Proyecto Juntos caminando hacia la inclusión.

PRIMER PREMIO:

- Proyecto Construyendo puentes, de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, la Universitat Oberta de Catalunya, la Universidad de Barcelona, la Universidad de Murcia, la Universidad de Deusto, la Universidad Internacional de la Rioja y la Universidad Internacional de Valencia, junto con la Asociación Aire.

SEGUNDOS PREMIOS:

- Proyecto Vivir juntos cambia vidas de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Francisco de Vitoria y la Universidad Politécnica de Madrid, junto con la Fundación Hogares Lázaro.



PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

1^{ER} PREMIO

PROYECTO
CONSTRUYENDO PUENTES

2^º PREMIOS

PROYECTO VIVIR JUNTOS

PROYECTO
VOLUNTARIADO CONTRA
LA BRECHA DIGITAL

PROYECTO CAPICÚA

PROYECTO JUNTOS
CAMINANDO HACIA
LA INCLUSIÓN

PROYECTO TALHA

- Proyecto Voluntariado contra la brecha digital, de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, la Universitat Oberta de Catalunya, la Universidad de Barcelona, la Universidad de Murcia, la Universidad de Deusto, la Universidad Internacional de la Rioja, y la Universidad Internacional de Valencia, junto con la Fundación Sanders.
- Proyecto Capicúa, de alumnos de la Universidad Carlos III de Madrid, la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad de Sevilla, junto con la Asociación Sacapuntas.
- Proyecto Juntos caminando hacia la inclusión, de alumnos del Centro Universitario de Estudios Financieros (CUNEF) de Madrid, junto con la Fundación Oxiria.
- Proyecto Talha: Sala Móvil de Psicomotricidad, de alumnos de la Universidad de Zaragoza, junto con la Asociación Juvenil Colectivo Saharai LEFRIG.

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.



Proyecto Construyendo Puentes.



Proyecto Cruz Roja - La Palma.

DONACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LOS CICLOS DE CONCIERTOS

La Fundación Mutua Madrileña organiza ciclos de conciertos, tanto para público adulto como 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.

La recaudación generada por los mismos alcanzó los 35.905 euros en 2021.

Como en años anteriores, los mutualistas decidieron con sus votos, a través de la página web de la fundación, a qué ONG destinar la recaudación.

- Cáritas Parroquial San Juan de Dios. Nuestra aportación se destinó a su proyecto Domenicus, una iniciativa de acompañamiento específico para los niños y adolescentes de la zona conocida como la UVA en Madrid.
- Cruz Roja – La Palma. La situación generada por el volcán de Cumbre Vieja, en La Palma, provocó el desalojo de miles de personas y, entre ellas, muchos mayores de la zona oeste de la isla. Nuestra ayuda ha servido para apoyar el programa de actividades *online* que han impulsado con el objetivo de evitar su aislamiento y sensación de soledad.

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



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. Los empleados donan los regalos corporativos que reciben y posteriormente pujan por ellos.

El importe recaudado se destina a un proyecto de acción social elegido por los propios empleados. Desde su primera edición en 2009, Mutua Madrileña ha logrado recaudar más de 260.000 euros a través de esta iniciativa.

En 2021, la recaudación fue de más de 30.000 euros, que se destinaron íntegramente a Cáritas Diocesana de Canarias.

PREMIOS SOLIDARIOS DEL SEGURO

Como cada año, Fundación Mutua Madrileña ha participado en los Premios Solidarios del Seguro que organiza el grupo editorial Inese. Mediante esta iniciativa, las compañías del sector asegurador apoyan proyectos de diversas entidades sociales sin ánimo de lucro.

En la edición de 2021, se donaron 6.000 euros para que menores con cáncer atendidos por la Fundación Caíco puedan acceder a una plataforma inteligente de realidad virtual que los acompañe durante sus tratamientos con el fin de aliviar y hacer más llevadero el proceso.

PREMIOS REDES EN ACCIÓN

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2020 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.

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 de acuerdo a cuatro categorías: Resultado, Innovación, Inspiración y Premio Especial del Jurado.

En la tercera edición de los #PremiosRedesenAcción se presentaron 155 proyectos provenientes de 136 organizaciones (empresas, agencias, universidades, entidades sociales y particulares).

El jurado estuvo compuesto por Borja Aduara, abogado y experto digital; Gemma Muñoz, cofundadora y CEO de la consultora analítica digital El Arte de Medir; Rodrigo Miranda, director general de ISDI; Elena Bule, directora de Comunicación de Twitter España; Luis Esteban, CEO y fundador de The Jump Live Commerce, José Luis Zimmermann, director de Asuntos Públicos Iberia de Facebook y Lorenzo Cooklin, director general de la Fundación Mutua Madrileña.



En la tercera edición de los #PremiosRedesenAcción se presentaron 155 proyectos provenientes de 136 organizaciones.



#PREMIOS REDES EN ACCIÓN

GANADORES 2021

La camiseta de Pau, de la Fundación Cris contra el cáncer, ha conseguido el Premio Especial del Jurado. Dicha iniciativa nació con el objetivo de obtener fondos para la investigación contra el cáncer. La acción se desarrolló tras el fallecimiento del cantante Pau Donés, y bajo el hashtag #VivirEsUrgente, se crearon varias piezas audiovisuales en las que participaron rostros conocidos.

En la categoría Innovación, el ganador fue Cadena de solidaridad digital, de la ONG Itwillbe. Este proyecto utilizó las redes sociales con el objetivo de ayudar en la India e incluyeron la primera red social construida sobre blockchain, stopvociid.io, que garantiza la total transparencia a los donantes, para que puedan conocer en tiempo real el destino de sus contribuciones.

La campaña más inspiradora fue #Ponteenmiperfil, de Plan International, que aborda la problemática del acoso sexual señalando directamente a los responsables de las redes sociales.

Dentro de la categoría de Resultado, la ganadora fue la campaña #Yosumo, realizada por Cat and Curious para la Coordinadora Valenciana de ONGD con el objetivo de condenar el consumismo y la vulneración de los derechos laborales en algunas multinacionales e invita a llevar a cabo un consumo responsable.

Estas cuatro campañas ganadoras contaron con un premio de 7.000 euros cada una que destinarán íntegramente a la causa que defienden. Además, en cada una de las categorías de Innovación, Inspiración y Resultado ha habido dos campañas finalistas que han recibido un diploma acreditativo.



LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO: PROGRAMA 360°

Uno de los ejes que aborda la Fundación Mutua en el ámbito de la acción social es la lucha contra la violencia de género y el apoyo a 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 360°, 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 apoyo a las víctimas y sus hijos e hijas, prevención, sensibilización, voluntariado corporativo, formación e integración laboral.



INICIATIVAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



ESCUELA MUTUA MADRILEÑA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



PROYECTO JUNTAS, VOLUNTARIADO CORPORATIVO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



PROGRAMA CREANDO ILUSIONES



PROGRAMA COMPAÑER@S



PROGRAMA CONECTAD@S



COLABORACIÓN CON EL PROYECTO ESPERANZA - ADORATRICES



VII CONCURSO NACIONAL POR LA IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO #NOSDUELATODOS



CAMPAÑA TOLERANCIA CERO



ESCUELA MUTUA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Mutua y la Fundación Mutua Madrileña pusieron en marcha en 2018 el programa Escuela Mutua Madrileña, una iniciativa para formar y emplear como operadores de contact center a mujeres víctimas de violencia de género, con la colaboración de Fundación Konecta.

El objetivo de la Escuela Mutua Madrileña es la incorporación laboral de todas las alumnas que finalizan con éxito el curso en las empresas del Grupo Mutua. Profesionales de Mutua Madrileña y Fundación Konecta imparten el programa formativo, que está 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. Además, todas las participantes cuentan con una ayuda económica de entre 300 y 200 euros mensuales en concepto de becas para gastos de transporte y manutención.

Para la selección de candidatas contamos con la colaboración de más de 40 entidades sociales que trabajan con mujeres víctimas de maltrato, como la Federación de Mujeres Progresistas, la Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres, Cruz Roja, etc. Asimismo, en 2021 hemos firmado un convenio con el Ayuntamiento de Madrid para considerar en futuros procesos de selección de Escuela Mutua a mujeres víctimas de violencia de género procedentes de los recursos municipales de empleo.

Tras finalizar el curso, las 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 para ofrecerles el apoyo necesario y potenciar el éxito de su inserción laboral.

La situación generada por la pandemia ha provocado que desde 2020 no se hayan podido llevar a cabo nuevos periodos formativos. Sin embargo, ha continuado el seguimiento de las mujeres que se incorporaron a trabajar en la compañía en las dos últimas ediciones y se planea una nueva edición.

NUESTRO APOYO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN CIFRAS

DESDE 2012

+22.500



MUJERES Y SUS HIJOS E
HIJAS BENEFICIADOS POR
NUESTRAS ACCIONES

+ DE 25



ENTIDADES SOCIALES
CON LAS QUE HEMOS
COLABORADO EN SU LABOR
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y
A SUS HIJOS E HIJAS



40

PROYECTOS IMPULSADOS
DESDE FUNDACIÓN MUTUA



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

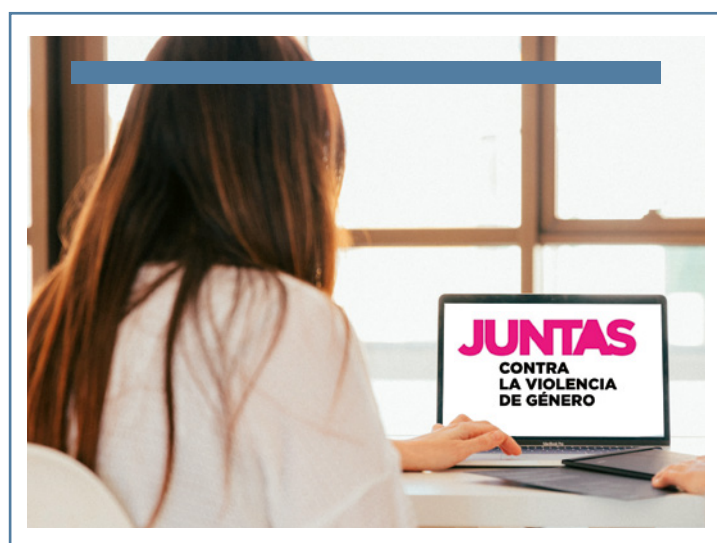
Durante 2021 se impartieron dos semanas de talleres formativos, adaptados en formato *online*, en los que han participado 36 voluntarias de Mutua Madrileña. Además, también en el marco del proyecto, Fundación Integra impartió una jornada de sensibilización y formación a las profesionales de la compañía de forma virtual.

 **creando
ilusiones**

La Fundación Mutua Madrileña llevó a cabo en 2021 junto a Cruz Roja Española la tercera edición de Creando ilusiones, un programa terapéutico para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.

Gracias a esta iniciativa, más de 600 menores y 400 madres víctimas de violencia de género 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 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.





PROGRAMA COMPAÑER@S

En 2021 la fundación continuó impulsando por tercer año consecutivo 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.

COLABORACIÓN CON EL PROYECTO ESPERANZA - ADORATRICES

En 2021 la Fundación Mutua Madrileña junto a Proyecto Esperanza-Adoratrices impulsó un programa que contempla varias líneas de apoyo a mujeres maltratadas. La base de la iniciativa es un programa de apoyo socioeducativo a mujeres víctimas y supervivientes de trata que incluye becas formativas (aprendizaje del idioma, cursos de formación profesional, etc.), apoyo económico al transporte y apoyo en cuestiones básicas de salud (bucodental, oftalmológica, apoyo psicológico y psiquiátrico, etc.). Este programa beneficia directamente a alrededor de 25 mujeres al año.

El proyecto incluye la realización de un estudio sobre esta problemática que servirá para profundizar en su análisis de ayuda en la toma de decisiones para mejorar la situación actual. Por último, también está previsto realizar una campaña de sensibilización social.

PROGRAMA CONECTAD@S



Proyecto de la Asociación APRAMP.

Fundación Mutua Madrileña y APRAMP (Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida) pusieron en marcha a finales de 2021 el Programa Conectad@s con el objetivo de unir esfuerzos para favorecer la recuperación e inclusión social y laboral de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.

El programa contempla el establecimiento de itinerarios laborales individualizados especializados, formación laboral en diferentes áreas de empleo y acompañamiento continuado de una mediadora superviviente de trata. Dentro del proceso formativo, también se contempla formación tecnológica específica para ayudarlas a romper la brecha digital y facilitar su acceso al empleo. Asimismo, durante los 8 meses que dura la formación, las participantes también reciben ayuda económica directa con el fin de favorecer su autonomía.

En el programa participan 15 mujeres de las 6 provincias donde APRAMP tiene sede (Murcia, Almería, Asturias, Salamanca, Badajoz y Madrid).



VII CONCURSO NACIONAL POR LA IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La séptima 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 2021 desde la web www.nosdueleatodos.com. La iniciativa invita 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.

En esta edición, los influencers Angy Fernández, Álvaro Mel, Christian Casas, Clara Kong Vila y Lytos han apoyado la iniciativa a través de Instagram stories, animando a la participación con el vídeo “Contra el maltrato, que no te tapen la boca”.

Los datos de participación del concurso se enmarcan entre el 15 de marzo y el 23 de mayo de 2021, logrando en su séptima edición un nuevo récord de participación con 868 proyectos presentados por más de 1.600 estudiantes. La integración del concurso como trabajo de clase en algunos colegios, ha supuesto también otro nuevo récord en la representación de centros educativos, con 713 colegios, institutos y universidades de toda España.

El corto “Una decisión, toda una vida”, presentado por Daniel Bejarano, de la Escola Fundació Autònoma de Barcelona, fue el ganador en la categoría de enseñanzas superiores (Grado, Posgrado y FP Grado Superior) dotado con 4.000 euros, así como el Premio Tolerancia Cero que supone su emisión en los canales de Atresmedia. El vídeo es una historia real grabada a voz en la que la abuela de su mejor amigo explica el poder que tuvo una decisión tomada hace muchos años para cambiar todo el transcurso de una familia y sus vidas.

Por su parte, el vídeo “No es tu animal de compañía”, realizado por el alumno Unai Alonso, del Instituto Sefa Grial de Valladolid, se ha alzado con el primer premio de la categoría de enseñanzas medias (ESO, Bachillerato y FP Grado Medio) dotado con la misma cantidad. El vídeo asemeja la conversación de un maltratador con su víctima a la de una persona con su mascota.

Además de los trabajos ganadores del primer premio, fueron reconocidos otros trabajos con un segundo y tercer premio en cada una de las categorías. En enseñanzas medias fueron: la campaña gráfica #NoControlesSuMóvil y “Cicatrices”. En enseñanzas superiores, el segundo y tercer premio recayeron, respectivamente, en el vídeo “Hacemos un reto” y en la campaña gráfica “No todas aplaudimos”. Por último, el corto “Cara o Cruz”, se hizo con el premio al proyecto más popular en redes sociales.

En 2021 se presentaron casi 900 proyectos creados por más de 1.600 estudiantes.



TOLERANCIA CERO



CAMPAÑA TOLERANCIA CERO

En 2021, la Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia llevaron a cabo por sexto año consecutivo la campaña de responsabilidad social corporativa Contra el maltrato, Tolerancia cero, dirigida a sensibilizar a la población sobre la problemática de la violencia de género.

JORNADAS CONTRA EL MALTRATO TOLERANCIA CERO

En octubre de 2021 la Fundación Mutua, junto con Antena 3 Noticias organizó la II Jornada Contra el Maltrato Tolerancia Cero. Bajo el título “Nuevos pasos contra la violencia de género”, el encuentro reunió a representantes de la judicatura, de la fiscalía, de los cuerpos de seguridad del Estado, de las administraciones públicas, de la abogacía y de las entidades de atención y apoyo a las víctimas de maltrato y sus hijos e hijas, con el objetivo de analizar y debatir la situación actual de lucha contra la violencia de género y la protección de los menores hijos de víctimas de maltrato.

La jornada, que fue inaugurada por la ministra de Justicia, Pilar Llop, y clausurada por la Delegada de Gobierno Contra la Violencia de Género, Victoria Rosell, contó con dos mesas redondas. Entre las principales conclusiones, los participantes incidieron en la importancia de poner el foco en la prevención y los jóvenes para frenar las conductas que pueden derivar en violencia de género e instar a la sociedad a actuar ante la mínima señal de maltrato.

MUNICIPIOS CONTRA EL MALTRATO

A lo largo de 2021, en el marco de la iniciativa Contra el Maltrato, Tolerancia Cero la Fundación Mutua Madrileña y Antena 3 Noticias pusieron en marcha la iniciativa Municipios contra el Maltrato. Con el objetivo de ir más allá de la sensibilización social y la prevención, se trata de una iniciativa que supone un llamamiento directo a la movilización en la lucha frente a la violencia de género implicando a los municipios de España.

De esta forma, todos los ayuntamientos que quieran ampliar su compromiso contra la violencia de género llevando a la práctica nuevas políticas y líneas de acción contra esta lacra, pueden sumarse al proyecto consultando toda la información y los requisitos de adhesión en www.municipioscontraelmaltrato.com.

Durante 2021, más de 300 municipios de toda España han solicitado formar parte de esta iniciativa.

CAMPAÑA TOLERANCIA CERO

EJES DE ACTUACIÓN



OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA.



LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO RURAL.



LA EDUCACIÓN, LA BASE DE TODO.



MUNICIPIOS CONTRA EL MALTRATO.



EL ENTORNO, VITAL ANTE UN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

WWW.ANTENA3.COM/NOTICIAS/TOLERANCIA-CERO

WWW.FUNDACIONMUTUA.ES





MACROESTUDIO SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Fundación Mutua y Atresmedia llevaron a cabo también en 2021 el II Macroestudio sobre Violencia de Género-Tolerancia Cero, que fue difundido en días cercanos al Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre).

Dicho estudio, realizado con una muestra de más de 6.000 encuestados, analiza la percepción de la población española sobre distintos aspectos relacionados con la violencia de género y cómo ha podido variar ésta en el último año, marcado por la pandemia y por distintas noticias de violencia vicaria que marcaron la actualidad.

Así ve la población española la violencia de género

¿Conoce un caso en su entorno de violencia de género?



¿Qué percepción tiene la población de...?



FUNDACIÓN MUTUAMADRILEÑA Noticias
 Fuente: II Macroestudio sobre Violencia de Género – Tolerancia Cero
 Muestra: 6.159 encuestados/as mayores de 18 años
 Trabajo de campo: Sept. 2021



APOYO A LOS JÓVENES

PROGRAMA JÓVENES PROFESIONALES II

Fundación Mutua Madrileña, Fundación Exit y la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (Agremia) pusieron en marcha en 2021 "Jóvenes Profesionales II", un programa formativo para jóvenes en situación de vulnerabilidad que les capacita como técnicos de instalaciones de energía del hogar, con el fin de dotarles de una salida profesional en un sector donde hay múltiples oportunidades y escasez de profesionales.

Tras un proceso de selección y formación, diez chicos y chicas entre 18 y 25 años en situación de abandono escolar obtuvieron el Certificado de profesionalidad Nv.1 de operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica, tras haber completado las prácticas en empresas del sector.

El 60% de los jóvenes que finalizaron con éxito el curso ha accedido a un empleo en los seis meses posteriores a la finalización del programa teórico-práctico.

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

La Fundación Mutua Madrileña convocó la XVI edición de su Convocatoria de Becas Excelencia para Cursar Estudios de Posgrado en el Extranjero, tanto máster como doctorado, para hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad.

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. En 2021 se han concedido 40 becas como reconocimiento a las magníficas trayectorias de los solicitantes. La selección de candidatos se realiza exclusivamente en función de criterios de excelencia académica. Más del 60% de las beneficiarias de este año han sido mujeres, destacando su alta presencia en las áreas

de Ciencias Sociales y Jurídicas y Ciencias y Ciencias de la Salud.

En su decimosexta convocatoria, se han presentado 250 solicitudes, la mayor cifra de participación histórica y un aumento del 125% respecto a 2020. Desde su primera edición, la Fundación Mutua Madrileña ha invertido 11,5 millones de euros en la concesión de 660 ayudas para la ampliación de estudios en el extranjero. El importe total de este programa de becas es de 800.000 euros anuales.

En 2021, un total de 211 jóvenes se han beneficiado de las becas de la fundación y nuestros programas de acceso a la educación y la empleabilidad.





Jóvenes trabajando en la Caña. Los Llanos.

BECAS DE INICIACIÓN AL VOLUNTARIADO Y A LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

El pasado año se convocó la II edición de las Becas Valores, un 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 cerca de tres semanas en un viaje de iniciación al voluntariado y la cooperación en un país africano, con la expedición España Rumbo al Sur.

Debido a la pandemia, la expedición prevista a Ruanda en 2020 no pudo llegar a realizarse y la expedición quedó aplazada a 2021 con un nuevo destino: la Isla de la Española (República Dominicana). No obstante, las becas concedidas a hijos e hijas de mutualistas el año anterior quedaron reservadas para cubrir la mitad del importe de la expedición de los jóvenes beneficiarios en esta nueva aventura.

Un total de 125 expedicionarios viajaron en agosto de 2021 a República Dominicana, de los cuales 65 fueron hijos de mutualistas platino becados con una Beca Valores, donde disfrutaron durante 18 días de un intenso programa académico, cultural y social: colaboraron en 13 proyectos de cooperación junto a los Misioneros Salesianos, el Ministerio de Medio Ambiente, la Agencia de Cooperación Española y el Ministerio de Cultura Dominicano, entre otras organizaciones que trabajan sobre el terreno en este país.

INICIATIVAS DE APOYO JÓVENES



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



BECAS DE INICIACIÓN AL VOLUNTARIADO Y A LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL



APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



RUTA ESCOLAR EN LA CAÑADA REAL



COLABORACIÓN CON LA FAD

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 Mutua ha becado para el curso 2021-2022 a 36 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.



RUTA ESCOLAR EN LA CAÑADA REAL

La Fundación Mutua Madrileña proporciona un servicio de autobús lanzadera entre el sector 6 de Cañada Real y Madrid, para los jóvenes que viven en esta zona y quieren continuar sus estudios más allá de la enseñanza obligatoria. Hasta hace un año, los jóvenes de más de 16 años que residen en Cañada Real, cuando terminaban la Enseñanza Secundaria Obligatoria, no contaban con ruta de autobús escolar ni transporte público, lo que dificultaba la continuidad de sus estudios.

Desde el comienzo del curso académico 2021-22, 55 estudiantes están utilizando el autobús lanzadera, que les recoge en distintos puntos de Cañada Real con destino a la estación Sierra de Guadalupe, donde pueden acceder al metro, autobuses y tren de cercanías y desplazarse a sus institutos e incluso a la universidad. Se trata de un 80% más que el año anterior y la tendencia es que la demanda aumente a lo largo del año.

Este servicio, gestionado por la asociación El Fanal, que desarrolla otros proyectos sociales en la zona, pretende contribuir a evitar el abandono académico y formativo en Bachillerato y Formación Profesional, así como favorecer la integración social de estos jóvenes.

COLABORACIÓN CON LA FAD

En 2021, Fundación Mutua junto a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) presentaron el estudio “Género, Vivencias y Percepciones sobre la Salud”, realizado por el Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud.

Se trata de un estudio sociológico de investigación sobre percepciones, vivencias y conductas que reflejan el estado de salud, bienestar y malestar de la población joven de entre 18 y 29 años, sin pretender desvelar y definir diagnósticos médicos, psicológicos o psiquiátricos.

Según los resultados del estudio los jóvenes consideran que la brecha de género sigue existiendo en la población general, pero, en menor medida, entre la juventud. Y, aunque los jóvenes siguen mostrándose optimistas con el futuro, la pandemia ha afectado a su estado anímico aumentando sus fuentes de estrés, especialmente por el trabajo/ estudios y por la situación económica.

Un aspecto especialmente preocupante que refleja el estudio es el agravamiento en el último año de las experiencias de violencia o acoso en la pareja, que afectan a más de 3 de cada 5 jóvenes. Principalmente, han crecido significativamente las prácticas de control personal de la actividad y del teléfono móvil, así como decidir con quién puede hablar la pareja o impedir ver a los amigos/as. Todas las experiencias son más frecuentes entre las mujeres y destaca el hecho de que un 15,6% de ellas confiesen haber sentido miedo en relaciones de pareja.



LUCHA CONTRA EL ACOSO ESCOLAR



**CAMPAÑA DE
PREVENCIÓN EN
CENTROS ESCOLARES**



**ESTUDIOS
DE OPINIÓN**



**CAMPAÑAS DE
SENSIBILIZACIÓN
#ACTIVATUPODER**



Disney PIXAR STAR WARS MARVEL & FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA 900 018 018 No bullying

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. El objetivo es intervenir en el aula con el fin de concienciar al alumnado y al profesorado. Desde enero hasta diciembre de 2021 se realizaron 560 talleres y 1.056 sesiones, en los que participaron 11.819 alumnos de 200 centros escolares.

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.

Asimismo, Fundación Mutua y Fundación ANAR presentaron en abril las conclusiones de su estudio anual sobre acoso escolar, que recoge la opinión de estudiantes y docentes con una muestra de 10.901 alumnos y 491 profesores. Este informe se realizó gracias a los talleres que ambas entidades han impartido en 329 centros educativos repartidos por seis comunidades autónomas. El último estudio concluye que, pese al descenso del acoso en general durante la pandemia, se mantiene el *ciberbullying*, que empieza a producirse a través de nuevos canales como Instagram, TikTok o videojuegos.

COLABORACIÓN CON DISNEY

La Fundación Mutua Madrileña y Disney han puesto en marcha en 2021 una nueva iniciativa de comunicación, el proyecto "El bullying no pinta nada", que da continuidad al lema #ActivaTuPoder. Esta nueva iniciativa se acompañó de un concurso de creatividad en redes sociales basadas en el cómic y la ilustración, con el apoyo de diferentes artistas. Los canales de Disney, las redes sociales e *influencers* con alcance en este colectivo de edad han sido el altavoz para hacer llegar el mensaje a los niños y adolescentes que pudieran estar viviendo una situación de acoso.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña, impulsado bajo el lema Juntos hacemos más, se puso en marcha en 2011. A través de esta iniciativa, los profesionales de la compañía pueden participar en actividades de voluntariado, con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña.

El programa incluye tanto proyectos planteados por la propia compañía, como proyectos propuestos por los propios empleados. Los proyectos impulsados por voluntarios son apoyados económicamente por la fundación, siempre que cuenten con la adhesión de un número suficiente de compañeros. Debido a la situación generada por el Covid-19, las actividades de voluntariado corporativo continuaron desarrollándose en formato online durante 2021.

PROYECTO JUNTAS

En 2021, junto a la Fundación Integra impulsamos la quinta 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.

Esta edición, debido a las circunstancias, los talleres se han desarrollado en formato *online*. 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 36 voluntarias de la compañía.

INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



PROYECTO JUNTAS



ACTIVIDADES CON MAYORES



ACTIVIDADES DE AYUDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL



AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD



CUIDADO Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

ACTIVIDADES CON MAYORES

- **Envío de manualidades y mensajes de apoyo a personas mayores que se encuentran en residencias:**

en colaboración con la Fundación Grandes Amigos, elaboramos diversos obsequios, que las personas mayores recibieron en actividades grupales, con el objetivo de animarlos y trasladarles mensajes de apoyo ante la difícil situación de aislamiento por la que han pasado en varias residencias de la Comunidad de Madrid con motivo de la pandemia.

- **Formación sobre el uso del smartphone:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios, realizamos diversas actividades de formación *online* sobre el uso de los teléfonos móviles con el objetivo de que mayores de diversas localidades españolas aprendieran a utilizar aplicaciones sociosanitarias, de ocio y banca digital. Asimismo, les enseñamos nociones básicas para prevenir fraudes y estafas en Internet.

AYUDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Actividades de ocio e integración con personas con discapacidad intelectual:** en colaboración con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid (FSDM), colaboramos en actividades de ocio *online* para personas con diferentes discapacidades intelectuales.
- **Actividades formativas sobre el uso de Internet:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios, impartimos formaciones *online* dirigidas a personas con discapacidad intelectual sobre las configuraciones de privacidad y seguridad que nos ofrecen las redes sociales para controlar los datos personales, y sobre gestiones básicas con la Administración, como por ejemplo la obtención del informe de vida laboral. Asimismo, realizamos formaciones sobre distintos portales de empleo y nociones básicas para su uso con el objetivo de favorecer su inclusión sociolaboral.

APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- **Apoyo a menores en riesgo de exclusión social:** en colaboración con Fundación Cibervoluntarios, realizamos talleres para dar a conocer medidas de seguridad que pueden tomar para proteger su privacidad en Internet y en las redes sociales.
- **Apoyo a refugiados y migrantes:** junto a la Fundación Cibervoluntarios, realizamos charlas sobre el uso seguro y responsable de Internet dirigidas a jóvenes migrantes.
- **Apoyo a menores con enfermedades crónicas:** realizamos manualidades dirigidas a niños y adolescentes con cardiopatías congénitas que son atendidos en Fundación Menudos Corazones en su campamento especial de verano.
- **Apoyo a personas del ámbito rural:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios realizamos varias actividades de formación *online* a mujeres que viven en zonas rurales, sobre el

desarrollo de habilidades digitales para la búsqueda de empleo y realizamos talleres dirigidos a menores con recomendaciones sobre el uso seguro de Internet.

- **Actividades de sensibilización sobre la violencia de género digital:** a través de la Fundación Cibervoluntarios, realizamos charlas de sensibilización dirigidas a adolescentes en riesgo de exclusión social, sobre el peligro de la violencia de género en el ámbito *online*.

AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD

- **Ayuda a niños hospitalizados:** de la mano de la Fundación Theodora, personalizamos pijamas para niños que se encuentran hospitalizados, para ayudarles a ellos y a sus familias a hacer su estancia un poco más agradable.

CUIDADO Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

- **Conservación y mantenimiento:** a través de la ONG SEO Birdlife realizamos actividades de sensibilización sobre la biodiversidad urbana y qué podemos hacer para ayudarla. Posteriormente, se elaboraron cajas nido para pájaros que fueron depositadas en las zonas aconsejadas por la entidad.



ÁREAS DE TRABAJO Y ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS EN 2021



AYUDA A LA INFANCIA

Asociación de padres de niños y adolescentes con cáncer de Almería y provincia - Argar

Acción familiar

ASION (Asociación Infantil Oncológica de Madrid)

Asociación Madrileña para la Ayuda del Recluso Abandonado - AMPARA

Asociación Sacapuntas Fundación Anar

Fundación Caíco

Fundación Menudos Corazones
Fundación Sanders

Fundación Theodora Igaxes

NUPA. Asociación española de ayuda a niños con trasplante multivisceral y afectados de fallo intestinal y nutrición parenteral.



COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Abay, Nilo Azul, Asociación para el Desarrollo en Etiopía

AIDA, Ayuda, Intercambio y Desarrollo
Asociación Harambee España Asociación Solidaria Universitaria COEM

Coordinadora Valenciana de ONGD

Fundación Plan International España

Fundación World Vision International (World Vision España)

It Will be



DISCAPACIDAD

Asociación Aranjuez – Personas con Discapacidad Intelectual

Asociación Autismo Sevilla

Asociación de Discapacitados Psíquicos de Antequera y de su Comarca (ADIPA)

Fundación Deporte y Desafío Fundación Oxiria

Fundación Prodis

Fundación Querer

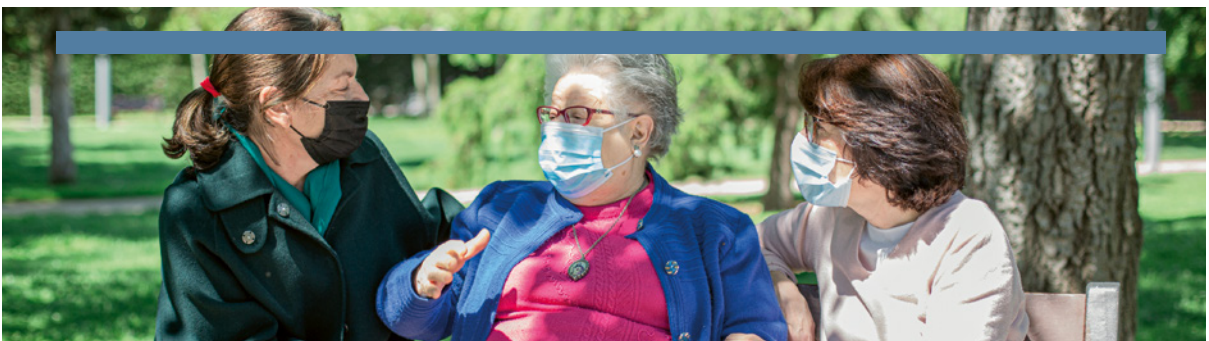
Fundación Upacesur Atiende

Plena inclusión Castilla y León (FEAPS)



MEDIOAMBIENTE

SEO Birdlife



Proyecto de la Fundación Desarrollo y Asistencia.



Proyecto de la Asociación Manos de Ayuda Social



COLECTIVOS VULNERABLES O EN EXCLUSIÓN SOCIAL

AFA Parla

APRAMP, Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida

Asociación Aire

Asociación El Fanal

Asociación Juvenil Colectivo Saharaui LEFRIG

Asociación Nacional de Alzheimer y Otras Demencias "AFADE"

Asociación Puente de Esperanza Madrid Banco de Alimentos de Madrid

Cáritas Diocesana de Barcelona

Cáritas Española

Cáritas Parroquial San Juan de Dios

Centro de Acogida San Juan de Dios - Málaga Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)

Cooperación Internacional ONG Cris contra el cáncer

Cruz Roja Española

Fundación Formació i Treball (FIT)

Fundación Cibervoluntarios

Fundación Desarrollo y Asistencia

Fundación Exit

Fundación FDI

Fundación Granadina de Solidaridad Virgen de las Angustias (Proyecto Hombre Granada)

Fundación Grandes Amigos

Fundación Hogares Lázaro

Fundación Integra

Fundación ITER

Fundación José María de Llanos

Fundación Junior Achievement

Fundación La Salle Acoge

Fundación Sevilla Acoge

Hermanos Frandiscanos Casa San Vicente de Paúl Ceuta

Sevilla Acoge

Manos de Ayuda Social

Nuevo Hogar Betania

Proyecto Esperanza - Congregación Adoratrices

URDA Spain



CONCIERTOS FAMILIARES Y PARA ADULTOS

- Convenio de colaboración con el Teatro Real
- Convenio de colaboración con la Fundación Albéniz
- Convenio de Colaboración con Ibermúsica



CONVENIOS CON MUSEOS Y OTRAS INSTITUCIONES CULTURALES

- Museo Reina Sofía
- Museo Nacional Thyssen-Bornemisza
- Museo Sorolla
- Museo Arqueológico Nacional
- Federación Española de Amigos de los Museos
- Museo Lázaro Galdiano
- Centro Botín
- Acuerdo con la Fundación Pro Real Academia Española



CICLO DE CONFERENCIAS



4.3.3 CULTURA

Contribuimos de manera activa a la difusión de la cultura, facilitando que mutualistas y familiares puedan disfrutar en condiciones preferentes de diversas actividades culturales. Varias instituciones relacionadas con el arte, la música o la cultura en general recibieron el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña en 2021. Los acuerdos con el Teatro Real, Fundación Albéniz, Fundación Ibermúsica, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Arqueológico Nacional, la Real Academia Española, el Centro Botín de Santander, el Museo Reina Sofía o el Museo Sorolla han hecho posible, que más de 174.030 mutualistas pudieran disfrutar de exposiciones y conciertos, con las medidas necesarias.

MÚSICA CLÁSICA

Durante este año se han mantenido nuestros acuerdos con el Teatro Real y con la Fundación Albéniz con el objetivo de acercar la ópera y la música clásica a nuestros mutualistas. Asimismo, hemos podido volver a organizar nuestros dos conciertos de Año Nuevo en el Auditorio Nacional.

En 2021 la fundación ha firmado un acuerdo con la Fundación Ibermúsica que supone que cerca de 1.000 mutualistas platino puedan disfrutar de las mejores orquestas del mundo a lo largo de los 17 conciertos que ofrecerán en el Auditorio Nacional de Música durante la temporada 2021/2022.

La recaudación de todos estos conciertos y representaciones operísticas ascendió a 35.905 euros, que se han destinado a entidades sociales elegidas por los mutualistas a través de una votación en la página web de Fundación Mutua.

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 2021, más de 1.170 mutualistas platino, que llevan más de 20 años asegurados, tuvieron la ocasión de asistir en condiciones preferentes a óperas como Tosca, Peter Grimes, Parténope, La Cenerentola o a una representación del Ballet Nacional de España.
- **Convenio de colaboración con la Fundación Albéniz y con su principal programa, la Escuela Superior de Música Reina Sofía,** para la promoción de todo tipo de actividades culturales relacionadas con la música. Más de 2.000 mutualistas pudieron disfrutar de 54 conciertos organizados por la Fundación Albéniz en el Auditorio Nacional y en el Auditorio Sony (Ciclos de conciertos Preludio, Da Camera o Conciertos Académicos).
- **Convenio de colaboración con Fundación Ibermúsica** donde 300 mutualistas platino han podido asistir a cinco conciertos que han tenido lugar durante el otoño en el Auditorio Nacional. Estos conciertos han sido ofrecidos por orquestas como la Sinfónica de la Radio de Berlín, la Orquesta Barroca y Coro de Amsterdam, la NDR Elphilharmonie de Hamburgo o la Staatskapelle Berlin, dirigida por Daniel Barenboim.



Más de 174.000 mutualistas disfrutaron de nuestras actividades culturales en 2021.



ACUERDOS CON MUSEOS

Más de 165.000 mutualistas y familiares han participado en las actividades organizadas en los diferentes museos con los que la fundación tiene firmado convenio.

MUSEO REINA SOFÍA

Gracias al convenio suscrito entre la Fundación Mutua Madrileña y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, durante 2021 más de 26.500 mutualistas disfrutaron, junto con un acompañante, de un programa de visitas guiadas y talleres familiares. 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 más de 1.000 mutualistas y sus acompañantes. Para los más pequeños se han organizado seis talleres infantiles para cerca de 100 hijos de mutualistas, acompañados por sus padres, como el de nueva creación *¡Los Caminos de Antorcha!* con sus diferentes episodios.

MUSEO NACIONAL THYSSEN-BORNEMISZA

En 2021, la Fundación Mutua Madrileña ha continuado con su acuerdo con el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza por el que los mutualistas pueden acceder gratis al museo presentando la tarjeta SOY. El resultado ha sido que cerca de 100.000 mutualistas y sus acompañantes han tenido la oportunidad de visitar este museo. A lo largo del año se realizaron visitas guiadas a algunas de las exposiciones temporales como las dedicadas al expresionismo alemán, a Georgia O'Keeffe o a René Magritte.

MUSEO SOROLLA

La Fundación Mutua apoya al programa de exposiciones temporales del Museo Sorolla. En concreto, en 2021 ha patrocinado la exposición "Sorolla, tormento y devoción".



Cerca de 12.000 mutualistas y sus acompañantes pudieron conocer gratuitamente la obra de Sorolla y atender a las explicaciones de sus conservadores.

Asimismo, el museo organizó, en exclusiva para nuestros mutualistas, ocho talleres familiares dirigidos a niños de entre 4 y 6 años y de entre 7 y 12 años, bajo títulos como: "Los personajes de Sorolla", "Paisajes de luz y luces de interior", "Rincones", "Navidad en el museo" o "¿Cómo me visto hoy?".

MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

En 2021, los asegurados de Mutua Madrileña siguieron accediendo gratuitamente con un acompañante al Museo Arqueológico Nacional presentando en taquillas su tarjeta SOY. Durante 2021, cerca de 11.000 mutualistas visitaron el museo y participaron en las diversas actividades exclusivas para ellos como las visitas guiadas que comprendían diferentes recorridos para los más pequeños, el Museo Arqueológico Nacional organizó varias representaciones infantiles en su auditorio:

- *Los sonidos de la Antigüedad. La música y sus instrumentos desde la Prehistoria hasta los Íberos y los celtas*, un espectáculo participativo para niños y adultos, una manera diferente de descubrir a través de la música un museo maravilloso.
- *Andresillo y el dragón. Aventuras en el Arqueológico*, una aventura en la que se descubren los curiosos personajes que habitan el Museo.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AMIGOS DE LOS MUSEOS

A través de nuestra colaboración con la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM), cerca de 1.200 mutualistas participaron en las 65 visitas guiadas realizadas a museos o instituciones culturales de diferentes ciudades españolas como el Palacio de Dueñas y la catedral de Sevilla; el Museo Picasso, el Centre Pompidou y el Museo Carmen Thyssen, en Málaga; el Guggenheim en Bilbao y el IVAM y el Museo de Cerámica González Martí en Valencia.

Además, con FEAM, durante 2021 hemos ofrecido a nuestros mutualistas visitas guiadas a una importante exposición que ha tenido lugar en Madrid: *Japón. Una historia de amor y guerra* en CentroCentro.

CENTRO BOTÍN

La fundación ha apoyado al 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 9.500 mutualistas pudieron visitarlo gratuitamente junto a un acompañante, 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 *Picasso Ibero* y *Thomas Demand: un mundo de papel*.

FUNDACIÓN CARLOS DE AMBERES

Este año la fundación ha retomado los talleres infantiles organizados por la Fundación Carlos de Amberes. En esta ocasión llevaron por título "Artistas del futuro", y se celebraron a lo largo de seis semanas durante los meses de julio y septiembre.

Cada una de las semanas se dedicaron a un artista rompedor diferente (Picasso, Van Gogh, Matisse, Pollock o Sonia Delaunay), explorando el estilo que creó y sus posibilidades creativas, para reinventarlo en los talleres. Un total de 138 hijos de mutualistas platino pudieron disfrutar de esta actividad.

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 2021 los mutualistas han tenido la oportunidad de conocer la Academia en once visitas guiadas en exclusiva para ellos.



ACTIVIDADES CULTURALES A GOLPE DE CLICK



La crisis sanitaria producida por el Covid-19 nos ha llevado a desarrollar actividades culturales en formato virtual.

El ciclo de conferencias programado en el mes de mayo, en colaboración con la Real Academia de la Historia, estuvo dedicado a la celebración de los "500 años de la rebelión comunera 1520-1521".

- **Miguel Ángel Ladero Quesada**, Académico de la Historia dictó la conferencia: "Poderes políticos en Castilla: teorías y prácticas (1464-1517)".
- **Carlos José Hernando Sánchez**, profesor titular de Historia Moderna, impartió la conferencia titulada "Los comuneros de Castilla en su contexto europeo: rebeliones y representación del poder en una crisis sucesoria".
- **Luis Ribot**, Académico de la Historia, cerró el ciclo con la conferencia titulada "La revuelta de las comunidades de Castilla. Un conflicto urbano en los comienzos del reinado de Carlos V."

En el mes de diciembre se llevó a cabo el ciclo "Bajo la mirada de los dioses. La mitología clásica como espejo del poder", coordinado por José Luis Díez.

- **Pilar León Castro**, Académica de la Real Academia de la Historia, catedrática de Arqueología de la Universidad de Sevilla, impartió la conferencia "Del ojo mágico a la visión salvífica. Mito y mirada en la Hispania antigua".
- **Fernando Marías**, Académico de la Real Academia de la Historia, catedrático de Historia del Arte de la Universidad Autónoma de Madrid: "Los usos políticos de los mitos en las imágenes de la España moderna".
- **José Luis Díez**, Académico de la Real Academia de la Historia y doctor en Historia del Arte, clausuró el ciclo con la conferencia "Divinidades y alegorías en la Corte ilustrada. El ornato de los Reales Sitios en el Siglo de las Luces".

Con el fin de conmemorar los 450 años de la batalla de Lepanto, la Fundación Mutua organizó una conferencia impartida por Hugo Estrada, censor de la Real Academia de la Historia, con el título "Lepanto a través de sus protagonistas, 450 años después".

La fundación colaboró con la XIV edición del festival de novela policiaca de Madrid, Getafe Negro 2021 en la mesa redonda: "Tragos de realidad: contar España desde la novela negra".

En 2021 la Fundación Mutua Madrileña inició "Diálogos sobre Sociedad Digital", un ciclo divulgativo de conversaciones emitidas por el canal de la fundación, en las que se anima a reflexionar acerca de la interacción que tenemos con la tecnología en distintos ámbitos de la convivencia actual. Para ello ha contado con la colaboración de expertos en distintas disciplinas

La primera temporada ha estado centrada en la educación en tiempos de internet, abordando desde el impacto de la sociedad digital en la vida familiar, a cómo fomentar un uso crítico y responsable de la tecnología.



Programa Te puede pasar.

4.3.4

SEGURIDAD VIAL

Para mejorar la seguridad vial y reducir la siniestralidad, en la Fundación Mutua Madrileña desarrollamos varias líneas de actuación en este ámbito. Entre otras actividades, analizamos las causas que originan los accidentes de tráfico, dialogamos con actores clave en materia de seguridad vial, difundimos recomendaciones para ayudar a evitar los accidentes y desarrollamos campañas de concienciación y sensibilización poniendo el foco especialmente en los más jóvenes.

ACCIONES DE DIVULGACIÓN

Elaboramos 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).

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Para concienciar a los más jóvenes sobre los riesgos de las conductas inapropiadas al volante, la Fundación Mutua Madrileña impulsa campañas específicas de sensibilización en seguridad vial para ellos.

AGÁRRATE A LA VIDA

Desde finales de 2010, 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.

Desde el inicio de la pandemia en 2020, se imparte tanto de forma presencial como en formato "en vivo *online*", en función de las circunstancias de los centros.

A lo largo de 2021, más de 5.800 alumnos universitarios españoles participaron en la campaña Agárrate a la vida. Se realizaron 169 charlas en universidades de trece ciudades que pertenecen a ocho comunidades autónomas. Desde la puesta en marcha de la iniciativa, se han impartido más de 1.400 conferencias a más de 60.000 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 técnico de seguridad vial.



Programa Agárrate a la vida

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).

Las charlas presenciales incluyen técnicas para poner en evidencia el impacto de los accidentes a través de ejemplos prácticos. Por ejemplo, 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, la Fundación Mutua Madrileña también apoya a Aesleme desde 2010 en el programa "Te puede pasar" para la prevención de la siniestralidad entre niños y adolescentes. En el marco de esta colaboración, en 2021 se llevaron a cabo 225 conferencias en centros de enseñanza primaria y secundaria y en centros de menores de la Comunidad de Madrid. En ellas participaron más de 6.100 niños y adolescentes.

Al igual que en la campaña Agárrate a la vida, tras la situación generada por el Covid-19 las charlas compatibilizan el formato presencial con el formato "en vivo *online*", en función de los centros. 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. Posteriormente tiene lugar un coloquio en el que los niños aclaran dudas o piden más información.

COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

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 iniciativas sobre siniestralidad (campañas de sensibilización, estudios...) a través de su fundación, para profundizar en el conocimiento de los factores determinantes de los accidentes.



4.4

MUTUA Y SUS PROVEEDORES

**APOYAMOS EL DESARROLLO DEL TEJIDO
EMPRESARIAL INTEGRANDO EMPRESAS LOCALES
Y PYMES EN NUESTRA CADENA DE VALOR.**

4.4.1 GESTIÓN RESPONSABLE

En Mutua contamos con un gran volumen de proveedores, especialmente en cuanto a prestación de servicios al cliente. Las cifras más significativas corresponden a los proveedores del negocio de Auto (13.507 talleres colaboradores en 2021, de los cuales 6.294 son concertados), los proveedores de servicios médicos (más de 45.000 profesionales) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.200 con facturación en 2021).

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, mientras que la gestión de las relaciones con los proveedores para la prestación de bienes y servicios se centraliza desde el área de Compras Corporativas.

A través del área de Compras Corporativas se garantiza 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.

Contamos con una Política de Compras en el marco de la cual se gestionan los proveedores de bienes y servicios de Mutua Madrileña. Entre otros aspectos, esta política contempla un proceso de registro en un Portal de Compras donde se recopila información básica y se realizan unos primeros filtros para

En 2021 rediseñamos nuestra política de compras corporativas para agilizar y reforzar, aún más, nuestros procesos.



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). A finales del ejercicio 2021 se ha realizado una profunda actualización de la Política de Compras Corporativas con el objetivo de agilizar nuestros procesos y reforzar los controles aplicados en los diferentes procesos de contratación.

Gracias a la Unidad de gestión centralizada de subida de contratos a la aplicación corporativa dentro del área Compras Corporativas, se ha logrado agilizar los plazos de gestión de contratos y reforzar aún más el cumplimiento y control de políticas, así como homogeneizar la información contenida en la aplicación corporativa de gestión de contratos para la explotación de información.

Durante el segundo semestre de 2021, y en colaboración con las áreas de Cumplimiento Normativo y Prestaciones, se ha estado trabajando en la definición y homogeneización de la aplicación de medidas de diligencia debida en la contratación de terceros.



GESTIÓN RESPONSABLE



RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO



PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN Y CONTRATACIÓN



VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

A lo largo del 2021, un grupo de trabajo compuesto por diferentes áreas de la compañía ha estado trabajando en la definición conceptual de un modelo de gestión de proveedores y servicios de alto impacto, donde el objetivo principal es la identificación de las diferentes esferas de riesgo asociadas a los servicios que son contratados para su posterior control, mitigación y monitorización. Durante 2022, está planificada la implantación y explotación del modelo de proveedores y servicios de alto impacto por parte del área de Compras Corporativas.



APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPREENDEDORES

Estamos firmemente comprometidos con ayudar a mantener y proteger el tejido empresarial mediante el apoyo a empresas locales, a emprendedores y a trabajadores autónomos.

100%

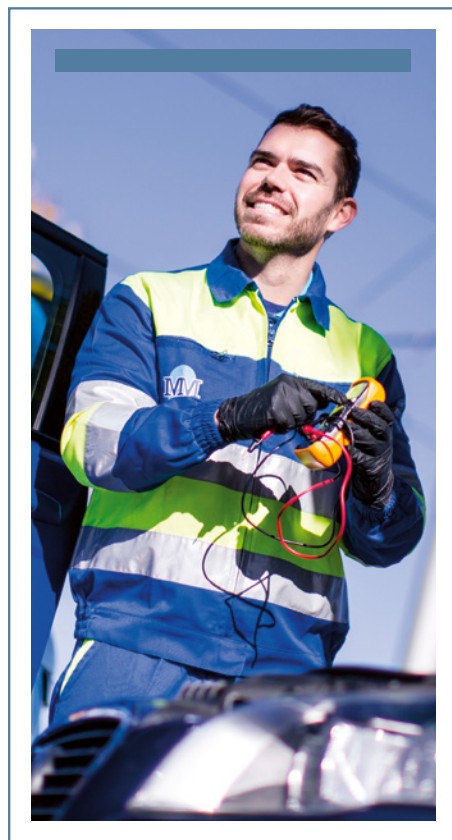
DE NUESTROS TALLERES
DE REPARACIÓN SON
NEGOCIOS LOCALES

92%

DE NUESTROS
PROVEEDORES DE BIENES
Y SERVICIOS FUERON
LOCALES EN 2021

97%

DE NUESTROS TALLERES
COLABORADORES SON
PYMES Y AUTÓNOMOS



Comprometidos con nuestros proveedores

Nuestro objetivo en las relaciones con nuestros proveedores y colaboradores es establecer colaboraciones a largo plazo basadas en el diálogo y la creación de un marco de confianza, para aportar valor a nuestra actividad y a nuestros clientes.

Como parte de esta relación de confianza, compartimos y trasladamos criterios de gestión responsable a nuestros colaboradores, manteniendo a la vez un compromiso recíproco ya que, por nuestra parte, nos esforzamos por ser responsables con su negocio y apoyamos su actividad. Un ejemplo de ello es nuestro compromiso de pronto pago, que implica que las facturas se abonan en un promedio de 45 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.



4.4.2

RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

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

Todos los proveedores y colaboradores de Mutua Madrileña (tanto proveedores de bienes y servicios, como proveedores concertados de prestaciones) deben comprometerse a llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto y cumpliendo con unos principios de responsabilidad y ética empresarial. Dicha conducta es extensible a todos los empleados y personal de estos proveedores. Para adherirse a este compromiso, en el caso de los proveedores de bienes y servicios estos deben aceptar el cumplimiento de determinados principios de actuación al registrarse en el Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña. Por su parte, todos los proveedores concertados del ámbito de prestaciones (talleres, grúas, etc.) tienen incluidos en sus contratos con Mutua una cláusula específica relativa a su gestión ética. Adicionalmente a estas medidas, en 2021 se ha creado un código de conducta ético específico para proveedores que fue comunicado tanto por las áreas de Prestaciones como de Compras Corporativas.

El compromiso de nuestros colaboradores con la gestión responsable nos permite apoyar el cumplimiento de la legislación vigente, evitar impactos sociales negativos y cualquier otra práctica que vaya en contra de los derechos fundamentales de las personas.

Formación a proveedores

Como parte de nuestra implicación con nuestra cadena de valor, llevamos a cabo acciones formativas dirigidas a nuestros proveedores para la mejora de su desempeño y de la seguridad y la salud en el trabajo. Al igual que en ejercicios anteriores, en 2021 organizamos diversas acciones de formación para empleados de nuestros proveedores o clientes, entre las que destacaron:

- Implantación del Plan de autoprotección para equipos de emergencia de arrendatarios de los edificios propiedad de Mutua. Realizamos 20 sesiones formativas en 13 edificios de 1,5h de duración a las que asistieron 220 empleados de las empresas arrendatarias de nuestros inmuebles y de empresas colaboradoras.
- Formación específica para el personal de seguridad, responsables de la dirección del plan de emergencia o jefes de emergencia de los edificios de Mutua Madrileña. Impartimos 5 sesiones formativas para un total de 21 personas de empresas colaboradoras.

Asimismo, mantenemos el número de edificios arrendados cardio-protégidos, siendo actualmente 9 los edificios que cuentan con la instalación necesaria, siempre puesta a disposición de los ocupantes en caso de activación de los protocolos de emergencia médica, formando personal ajeno a nuestra organización

ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LOS PRINCIPIOS DE ÉTICA EMPRESARIAL



Los aspectos más relevantes que contemplan estos principios de ética empresarial con los que deben comprometerse los proveedores de Mutua Madrileña son:

- Cumplimiento de todas las leyes y normativas vigentes en España.
- Honestidad en la gestión y conducta personal.
- Apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos fundamentales.
- Abstención del uso de mano de obra infantil y cumplimiento de los estándares marcados por la Organización Internacional del Trabajo, tanto por parte de la empresa como los proveedores o socios comerciales con los que desarrolle su actividad.
- Prestación de servicios y productos que cumplan estrictamente con los criterios acordados de calidad, seguridad y protección de datos.
- No ofrecer ventajas indebidas, incluido el pago o la aceptación de sobornos, para asegurar el suministro de bienes o productos a Mutua Madrileña.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
- Transparencia en sus relaciones con terceros.
- Facilitar unas condiciones laborales saludables y seguras para todos los empleados.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el desarrollo de prácticas y tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Respeto y promoción de la conciliación de la vida personal y laboral.
- Respeto de la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Integración de personas con discapacidad.
- Prevención del acoso.
- Evitar la comisión de actos dolosos contra los intereses del Cliente.
- Evitar la realización de operaciones y utilizar productos o instrumentos financieros que supongan incumplimiento de las normas contables.
- Implicación y presencia proactiva en las comunidades en las que se desarrolla la actividad comercial.



4.4.3

PROCESOS 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 como paso previo a la participación en cualquier proceso de licitación.

En la actualidad, nuestros dos procesos de contratación más importantes son los siguientes:

- A través de concursos, cuando son compras de importes elevados. El área que solicita la adquisición participa activamente en el proceso de análisis de criterios técnicos, mientras que el área de Compras Corporativas es la responsable de los análisis económicos de las propuestas, para que fruto de ambas valoraciones se pueda realizar una propuesta de adjudicación, aplicando un proceso de homologación de proveedores antes de formalizar la contratación.
- Mediante petición de ofertas, cuando son compras 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. El área de Compras Corporativas, aunque no participa de forma activa en estos procesos, sí es responsable de supervisarlos.

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 cuanto a los procesos de gestión del marco de proveedores, licitación y evaluación, se utiliza un Portal de Compras Corporativas que permite tener una elevada trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación, así como de la productividad del equipo de Compras Corporativas y conocimiento de los proveedores con los que se trabaja.

Los proveedores que prestan servicios en el ámbito del seguro de auto cuentan con el Portal de Profesionales de Mutua Madrileña, nuestra plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa. El portal dispone de aplicaciones para la solicitud y la administración de servicios, la autofacturación y la tasación, entre otras funcionalidades. Todas las aplicaciones están encaminadas a agilizar las tareas diarias a través de Internet y evitar el uso de canales telefónicos o presenciales.



Los proveedores deben aceptar nuestros principios éticos y de sostenibilidad para participar en los procesos de licitación



4.4.4

VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a la mayoría de 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.

Durante el ejercicio 2021 se llevaron a cabo 299 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña



- Evaluación por proyecto o por colaboraciones: permite medir los trabajos concretos ejecutados por un proveedor.

Durante el ejercicio 2021 se llevaron a cabo 299 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 58 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 86,4 sobre 100 (85,3 sobre el total de evaluaciones).

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. Los principales mecanismos de valoración y control de la calidad para estos grupos son los siguientes:

- **Talleres concertados:** para poder obtener la condición de “concertado”, previamente tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre. Posteriormente, si pasan a ser talleres concertados, son analizados de forma continuada por el perito de Mutua 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 de los talleres concertados sobre el terreno y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio. Entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados de satisfacción del cliente sobre el cumplimiento de los criterios de calidad (en 2021 se realizaron a más de 900 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 2021 se han llevado a cabo más de 89.000 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 2021 se realizaron más de 37.600 encuestas sobre los distintos servicios de Autoclub. El compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 94,3% 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 17.366 clientes.

El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis de los talleres concertados sobre el terreno y elabora una ficha de “estándares de calidad”





DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

5.1 NUESTRO PROGRAMA AZUL

5.2 AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

5.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE

5.4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS

5.5 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

5.6 COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES





5.1

NUESTRO PROGRAMA AZUL

LOS COMPROMISOS DE MUTUA MADRILEÑA PARA PROTEGER EL ENTORNO Y REDUCIR NUESTRA HUELLA AMBIENTAL SE ARTICULAN A TRAVÉS DE NUESTRO PROGRAMA AZUL.

Este programa sigue los principios rectores de la Política del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Ambiental que, a través de un enfoque integral, aborda la gestión de estos aspectos en la compañía.

Entre los hitos del año 2021, cabe destacar la integración de nuestro Sistema de Gestión de la Energía, certificado en base al estándar ISO 50001:2018, dentro del nuevo Sistema de Gestión de la Sostenibilidad Ambiental. La gestión de este nuevo sistema está adaptada al estándar ISO 14001:2015, que certificamos por primera vez en 2021 en todos los edificios donde ya disponíamos del certificado ISO 50001:2018. De este modo, nos convertimos en un referente en el sector al disponer de la práctica totalidad de nuestra superficie de edificios comerciales y de nuestra plantilla, dentro del alcance de ambos sistemas de gestión.

El cuidado y la protección del entorno en el que el Grupo Mutua desarrolla su actividad, junto con el cumplimiento de todos los requisitos legales ambientales aplicables constituyen dos de nuestros objetivos fundamentales y 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, como una de las bases de la estrategia de Sostenibilidad de Mutua, responde a nuestros objetivos de protección del medio y de compromiso con la sociedad. Se trata de un plan integral que nos permite gestionar y controlar los efectos actuales y previsibles de nuestra actividad sobre el entorno, abordando nuestros aspectos ambientales mediante diferentes acciones agrupadas en cuatro ejes fundamentales:

- **Ahorro y eficiencia energética**, indispensable para minimizar las emisiones atmosféricas asociadas al consumo de combustibles y electricidad, necesarios para el funcionamiento de las instalaciones presentes en nuestros edificios y para el normal desarrollo de la actividad diaria de sus ocupantes.
- **Movilidad sostenible**, especialmente ligada al necesario desplazamiento de la flota de nuestro equipo de peritación, así como a los desplazamientos de los empleados que acuden presencialmente a su puesto de trabajo.
- **Gestión integral de los residuos** generados por los empleados de nuestras oficinas y por todas las empresas arrendatarias presentes en los edificios comerciales, siempre con el objetivo de “residuo cero” al apostar de forma responsable por el impulso de procesos no solo de reciclaje, sino de también de valorización energética y compostaje.
- **Consumo responsable de recursos** (agua, papel, consumibles informáticos y/o de impresión).



PROGRAMA AZUL



AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA



MOVILIDAD SOSTENIBLE



GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS



CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS





5.2

AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

MUTUA HA LOGRADO REDUCIR SUS CONSUMOS ENERGÉTICOS EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA AÑO TRAS AÑO, GRACIAS A CONTAR CON UN SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA IMPLANTADO Y CERTIFICADO DESDE EL AÑO 2015 EN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE SUS EDIFICIOS.

El trabajo realizado en este periodo nos ha permitido reducir de forma notable el impacto de nuestra actividad sobre el entorno, demostrando nuevamente el compromiso y el esfuerzo de la compañía por aminorar la velocidad a la que se está produciendo el calentamiento global y contribuyendo de este modo a reducir sus posibles consecuencias tanto a escala local, como regional y mundial.

El año 2021, con una mayor ocupación en nuestros edificios respecto al año anterior, y con circunstancias operativas todavía marcadas por la aplicación de medidas preventivas por la situación de pandemia, que elevan el consumo energético por las mayores exigencias de ventilación, ha sido, sin embargo, un año con excelentes resultados. El esfuerzo realizado por todo el equipo implicado en el sistema de gestión de la energía ha permitido conseguir ahorros superiores al 4,6% en electricidad y al 12,2% en gas natural y gasóleo respecto al año 2020, cifras siempre expresadas en términos de eficiencia.

CÓMO AHORRAMOS ENERGÍA



El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña ha sido destacado¹ desde su nacimiento por auditores y expertos en la materia. Entre sus principales fortalezas destacan las siguientes:

- **Establecimiento de objetivos de ahorro** en función del tipo de recurso y el edificio, siempre basados en una planificación de medidas concretas para cada uno de ellos.
- **Modelización de cada consumo teórico** en función de los datos históricos y de su relación con las variables que puedan influir en ellos y, por tanto, explicar los cambios en los mismos de forma significativa (severidad climática y ocupación del edificio, entre otras).
- **Búsqueda permanente de oportunidades de ahorro** y mejora del sistema, considerando acciones de toda envergadura y presupuesto en función de la evolución tecnológica y de la realidad ecosistémica del edificio.
- **Estudio del impacto que puedan tener las distintas pautas** de operación sobre el consumo de las instalaciones de los inmuebles, con una verificación diaria de los consumos, de los parámetros de las instalaciones de los edificios que influyen en ellos y de la evolución de la vida en el edificio.

Nuestra metodología nos permite medir en tiempo real la eficiencia en el consumo de energía de los edificios propiedad de Mutua Madrileña al anular, por ejemplo, el efecto en la reducción de consumos que los años climáticamente benévolos o las situaciones de escasa ocupación en los edificios, como la vida durante el estado de alarma derivado de la pandemia y la expansión del teletrabajo, pudieran provocar.

Los trece edificios que cuentan con la certificación (y que suponen casi un 87% 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. del Marqués de Salamanca 3-4, Avda. Industria, 50 (Alcobendas), Avda. Europa 22 (Alcobendas), Alfredo Mahou, Torres de Colón y Torre de Cristal.

Las principales acciones en el marco de la gestión energética en 2021 han sido:

- Seguimiento de los datos de los consumos y su modelización en coherencia con la situación de cada edificio.
- Formación y capacitación continua del personal de mantenimiento.
- Análisis e investigación de las desviaciones que se registran en las monitorizaciones diarias.
- Aplicación de las pautas de diseño bajo criterios de eficiencia energética en las remodelaciones o adecuaciones de los distintos inmuebles de la compañía, así como en la sustitución de instalaciones.

El sistema de gestión de la energía supuso en 2021 estos ahorros totales:

- 498.509 kWh de electricidad, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción de 3,32 veces el objetivo establecido (1,41% menos de consumo eléctrico con respecto al año anterior en términos de eficiencia).
- 1.185.151 kWh en producción de calor mediante gas natural o gasóleo, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción de 6,04 veces el objetivo establecido (2,02% menos de consumo de gas/gasóleo con respecto al año anterior en términos de eficiencia).

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

CONSUMO ENERGÉTICO POR EDIFICIOS 2021

EDIFICIO	ELECTRICIDAD (KWH)	GAS NATURAL (KWH)	GASÓLEO (L)	AGUA (M ³)
Castellana, 33	1.980.347	699.742	0	8.337
Fortuny, 18	389.918	232.831	0	1.566
Av. Industria, 50	5.375	0	0	7
Delegación Alcorcón	19.781	0	0	38
Diputación 260 (Barcelona)	71.538	0	0	0
Av. Diagonal 458 (Barcelona)	28.124	0	0	0
Delegación Sevilla	45.650	0	0	0
Delegación Oviedo	175.821	0	0	592
Delegación Valencia	40.087	0	0	0
Delegación Vallad.	10.255	11.752	0	0
Plaza de España	42.417	0	0	82
Delegación Coruña	79.251	0	0	48
Torre de Cristal	4.241.515	3.884.375	0	21.460
Goya, 4	102.867	167.450	0	1.367
M. de Salamanca, 3-4	233.035	279.155	0	1.995
Castellana, 36-38	452.677	238.855	0	4.366
Fortuny 6	167.782	288.178	0	1.017
Castellana 50	1.372.086	778.085	0	0
Castellana 110	422.702	337.455	0	2.231
Avd. de Europa, 22	652.955	0	43.233,00	6.521
Castellana, 31	777.236	1.014.153	0,00	6.187
Alfredo Mahou	726.754	0	93.103,00	6.157
Torres de Colón	89.749	0	0,00	0
Marqués de Larios, 4 (Málaga)	4.289	0	0,00	0
Fundación	33.898	0	0,00	0
Call Center Madrid	236.743	0	0,00	0
Call Center Alcobendas	224.481	0	0,00	0
TOTAL	12.627.331	7.932.031	136.336,00	61.971
TOTAL (GJ)	45.458	28.555	4.996,44	NP



EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y HUELLA ECOLÓGICA

Siendo las principales fuentes de emisiones de efecto invernadero en Mutua Madrileña las derivadas del consumo de energía en nuestros edificios y de los desplazamientos de nuestros empleados, articulamos nuestros esfuerzos con base a tres grandes líneas de actuación que tienen como objetivo reducir la huella de carbono de nuestra actividad mediante:

- **La garantía de origen 100% renovable de la energía eléctrica consumida en nuestros edificios**, desde el más grande al local más pequeño, obteniendo así una huella neutra en carbono en el consumo de energía eléctrica (alcance 2). Para ello, dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, desde el año 2016 en Mutua Madrileña exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que nos suministre sea de origen renovable.

3.156 TONELADAS DE CO₂ EVITADAS EN 2021 CON ESTA MEDIDA

-145% HUELLA 2021 DE ALCANCES 1 Y 2

- **Reducción del consumo energético.** Para minimizar las emisiones atmosféricas derivadas del consumo de energía, y especialmente las necesarias para la producción de calor en los edificios a través de combustibles como el gas natural o el gasóleo, 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, y que suponen casi un 87% del total de la energía gestionada.

210 TONELADAS DE CO₂ EVITADAS EN 2021 CON ESTA MEDIDA

-10% HUELLA 2021 DE ALCANCES 1 Y 2

- **Programas de reducción de desplazamientos.** En Mutua Madrileña contamos con diversas iniciativas para reducir el impacto de las emisiones de contaminantes originadas por los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo, los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor profesional, y los trayectos del resto de empleados por motivos laborales. Un programa de *carpooling* entre empleados, una flota de vehículos híbridos y diversas medidas para facilitar el uso de vehículos de movilidad personal en los desplazamientos al trabajo, y para fomentar la celebración de reuniones a distancia que eviten desplazamientos innecesarios, son solo algunas de ellas.



Las emisiones de CO₂ derivadas de la actividad de Mutua Madrileña (edificios con empleados) y de los arrendados a terceros fueron las siguientes:

		SEDE CORPORATIVA	
ALCANCE HC	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	CO ₂ EQ (T)
Alcance 1	Gas Natural (kWh)	932.573	169,728
	Gasóleo (litros)	0	0,000
	Fugas de GFEI (Kg)	57	108,444
	Gasolina para flota híbrida (litros)	64.245	144,165
	TOTAL ALCANCE 1		422,337
Alcance 2	Electricidad edificios (kWh)	2.370.265	0,000
	Electricidad flota híbrida (kWh)	51.638	8,029
	TOTAL ALCANCE 2		8,029
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2)			430,366

		RESTO DE EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	
ALCANCE HC	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	CO ₂ EQ (T)
Alcance 1	Gas Natural (kWh)	11.752	2,139
	Gasóleo (litros)	0	0,000
	Fugas de GFEI (Kg)	0	0,000
	Gasolina para flota híbrida (litros)	0	0,000
	TOTAL ALCANCE 1		2,139
Alcance 2	Electricidad edificios (kWh)	975.292	0,000
	Electricidad flota híbrida (kWh)	0	0,000
	TOTAL ALCANCE 2		0,000
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2)			2,139

		TOTAL DE EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	
ALCANCE HC	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	CO ₂ EQ (T)
Alcance 1 (emisiones directas)	Gas Natural (kWh)	944.325	171,867
	Gasóleo (litros)	0	0,000
	Fugas de GFEI (Kg)	57	108,444
	Gasolina para flota híbrida (litros)	64.245	144,165
	TOTAL ALCANCE 1		424,476
Alcance 2 (emisiones indirectas por energía importada)	Electricidad edificios (kWh)	3.345.557	0,000
	Electricidad flota híbrida (kWh)	51.638	8,029
	TOTAL ALCANCE 2		8,029
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2)			432,505
Alcance 3 (emisiones indirectas por transporte)	Viajes de negocios (km)	254.509	88,356
Alcance 3 (emisiones indirectas de productos y servicios usados por la empresa)	Servicios	669.811	0,000
TOTAL ALCANCE 3			88,356
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2 + 3)			520,862

		EDIFICIOS ARRENDADOS	
ALCANCE HC	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	CO ₂ EQ (T)
Alcance 1 (emisiones directas)	Gas Natural (kWh)	6.987.706	1.271,763
	Gasóleo (litros)	136.336	391,012
	Fugas de GFEI (Kg)	61	87,888
	Gasolina para flota híbrida (litros)	0	0,000
	TOTAL ALCANCE 1		1.750,662
Alcance 2 (emisiones indirectas por energía importada)	Electricidad edificios (kWh)	9.281.774	0,000
	Electricidad flota híbrida (kWh)	30.777	0,000
	TOTAL ALCANCE 2		0,000
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2)			1.750,662

		TOTAL DE EDIFICIOS	
ALCANCE HC	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	CO ₂ EQ (T)
Alcance 1 (emisiones directas)	Gas Natural (kWh)	7.932.031	1.443,630
	Gasóleo (litros)	136.336	391,012
	Fugas de GFEI (Kg)	118	196,332
	Gasolina para flota híbrida (litros)	64.245	144,165
	TOTAL ALCANCE 1		2.175,138
Alcance 2 (emisiones indirectas por energía importada)	Electricidad edificios (kWh)	12.627.331	0,000
	Electricidad flota híbrida (kWh)	51.638	8,029
	TOTAL ALCANCE 2		8,029
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2)			2.183,167
Alcance 3 (emisiones indirectas por transporte)	Viajes de negocios (km)	254.509	88,356
Alcance 3 (emisiones indirectas de productos y servicios usados por la empresa)	Servicios	669.811	0,000
	TOTAL ALCANCE 3		88,356
EMISIONES TOTALES (ALCANCES 1 + 2 + 3)			2.271,524

FUENTES Y COMENTARIOS A LAS TABLAS

Se presentan los datos relativos a la Sede Corporativa de Mutua Madrileña (Paseo de la Castellana, 33 y Fortuny 18), así como los del resto de edificios administrativos (aquellos donde hay actividad de empleados de Mutua Madrileña), y los datos relativos a edificios arrendados (inmuebles en explotación en los que se computan datos de electricidad exclusivamente de las zonas comunes). Por último, se refleja la huella de carbono del total de edificios Mutua Madrileña en toneladas equivalentes de CO₂ según factores de emisión de la Calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) en su última versión vigente y publicada.

En el caso de Mutua Madrileña la energía eléctrica tiene una garantía de origen 100% renovable, a excepción de la suministrada para la carga de la flota híbrida en

domicilios, para la que se tienen en cuenta los factores de emisión de cada comercializadora, según datos de la calculadora del MITECO.

Para las emisiones de Alcance 3, se incluyen los datos de huella disponibles hasta el momento y proporcionados por los diferentes proveedores. En el caso del consumo eléctrico del CPD externo, existe garantía de origen 100% renovable. Y en el caso de los desplazamientos en taxi o VTC, existe compensación de la huella por parte del proveedor.



5.3

MOVILIDAD SOSTENIBLE

EN MUTUA CONTAMOS CON UN PLAN DE MOVILIDAD SOSTENIBLE QUE CONTEMPLA NUESTROS COMPROMISOS Y ACCIONES PARA MEJORAR LAS OPCIONES DE MOVILIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS.

Los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo, si bien se han visto reducidos durante los últimos dos años por la situación de pandemia y la expansión del teletrabajo, suponen una parte importante de las emisiones. También tienen un peso considerable las emisiones derivadas de los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor, por lo que las iniciativas de Mutua Madrileña en este ámbito están fundamentalmente orientadas a reducir el impacto de ambas.

MOVILIDAD SOSTENIBLE DE NUESTROS EMPLEADOS

Una de las acciones destacadas de nuestro Plan de Movilidad es el programa CO₂mparte Coche, un modelo de *carpooling* que se ha reactivado durante 2021 y que, a pesar de presentar todavía ciertas limitaciones en la ocupación máxima de los vehículos como medida preventiva por la situación generada por la pandemia, tiene como propósito la reducción de las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero asociados al desplazamiento de los empleados en vehículo propio al centro de trabajo.

CO₂mparte Coche ofrece una herramienta *online* en la que los empleados sin plaza comparten sus itinerarios hacia el trabajo para que sean votados por compañeros que puedan sumarse total o parcialmente a esas rutas, y los que disponen de plaza de garaje ofrecen su vehículo para trasladar a otros compañeros y aprovechar así el trayecto 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.

En cuanto a los peritos y sus desplazamientos diarios a los talleres, Mutua continúa apostando por una movilidad sostenible, desarrollada fundamentalmente con base a dos tipos de estrategias:

- **Optimización de las tareas de peritación** mediante la reagrupación permanente de itinerarios y talleres en zonas y jornadas de trabajo determinadas, y el impulso de la fotoperitación. Todo ello permite mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de atención, acortar las rutas de desplazamiento diario de nuestros peritos y eliminar los trayectos innecesarios.
- **Configuración de una flota de vehículos de peritación de tipología híbrida y eléctrica.** Esta flota técnica, renovada en 2020 con 138 vehículos nuevos, supone un ahorro medio de combustible próximo al 52%. Además, para facilitar la carga de esta tipología de automóviles y evitar de este modo el uso de combustibles, Mutua ha puesto a disposición de sus peritos puntos de recarga en sus domicilios según el tipo de recarga que requieran (carga rápida o carga normal).

149 TONELADAS DE CO₂ EVITADAS EN 2021 CON LA FLOTA HÍBRIDA

-6,8% HUELLA 2021 DE ALCANCES 1Y2



94,75%

DE NUESTROS EMPLEADOS EN EDIFICIOS ISO 50001 E ISO 14001



94,96%

M² COMERCIALES EN EDIFICIOS ISO 50001 E ISO 14001

ECOMUTUA

MOVILIDAD SOSTENIBLE DE NUESTROS CLIENTES: ECOMUTUA

Para contribuir a la movilidad sostenible de nuestros mutualistas contamos con el programa ECOMutua, que incorpora todas las soluciones que facilitan el cambio hacia una movilidad más sostenible.

Este conjunto de propuestas incluye productos y servicios específicos para vehículos más sostenibles como nuestros seguros ECO, específicamente diseñados para vehículos híbridos y eléctricos, y que presentan coberturas exclusivas. Además, disponemos de un servicio integral de asesoramiento a nuestros clientes para orientar, por ejemplo, en la decisión de compra de un vehículo ECO y para ofrecer la compra de alguno de ellos en condiciones preferentes. También ofrecemos asesoramiento e información sobre las novedades en el ámbito de la circulación de vehículos, ya sean notificaciones sobre restricciones en materia de circulación, episodios puntuales de contaminación que modifican los límites de velocidad y zonas de aparcamiento, así como otros temas de interés.

Nuestros mutualistas pueden consultar toda la información en www.mutua.es/ecomutua



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) GENERADOS EN CADA INMUEBLE.

El sistema persigue el objetivo de residuos cero y se fundamenta en un amplio conjunto de procesos transversales.

PROCESOS ABORDADOS:

- **Segregación en origen** con contenedores diferenciados por categoría de residuo peligroso y fracción de no peligroso ubicados en el punto limpio de cada edificio.
- **Gestión diferenciada de la fracción “sólo orgánico”** en línea con la normativa municipal y las exigencias normativas europeas y nacionales. Éstas determinaban 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 aprovechables en vertedero.
- **Gestión adecuada de los residuos peligrosos** producidos en los edificios, priorizando siempre las acciones de valorización de los residuos frente a cualquier otro tipo de tratamiento.

Nuestro sistema de gestión de residuos permite proporcionar un servicio de valor para nuestros arrendatarios, ya que disponen de una herramienta que garantiza un correcto tratamiento de los residuos que generan, 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, y aporta trazabilidad en cuanto a los volúmenes, los agentes que intervienen en cada proceso y el destino final de cada residuo.

Además, para garantizar el volumen y la trazabilidad de cada residuo, así como para verificar las condiciones de segregación en origen en los puntos limpios, disponemos de un sistema de auditoría específico, que ayuda al control y cumplimiento de los objetivos de Residuo Cero.

RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2021 EN EDIFICIOS CORPORATIVOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS

19.465kg
DE FRACCIÓN RESTO

10.051kg
DE FRACCIÓN SÓLO ORGÁNICA

5.503kg
DE ENVASES (PLÁSTICOS,
BRICKS, ETC.)

11.771kg
DE PAPEL-CARTÓN

RESIDUOS PELIGROSOS

291kg
DE TÓNER

750kg
RAEES (RESIDUOS DE
APARATOS ELÉCTRICOS
Y ELECTRÓNICOS)

32kg
DE FLUORESCENTES

40kg
DE PILAS

RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2021 EN EDIFICIOS ALQUILADOS A TERCEROS

RESIDUOS NO PELIGROSOS

138.935kg
DE FRACCIÓN RESTO

8.591kg
DE FRACCIÓN SÓLO ORGÁNICA

31.546kg
DE ENVASES (PLÁSTICOS,
BRICKS, ETC.)

34.964kg
DE PAPEL-CARTÓN

RESIDUOS PELIGROSOS

681kg
DE TÓNER

1.671kg
RAEES (RESIDUOS DE
APARATOS ELÉCTRICOS
Y ELECTRÓNICOS)

681kg
DE FLUORESCENTES

283kg
DE PILAS

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 GESTIONADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

FRACCIONES DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)

EDIFICIO	RESTO	ORGÁNICA	AMARILLA	PAP/CAR
Castellana 33	11.839	637	2.349	1.909
Fortuny 18	7.626	414	1.481	1.562
Alfredo Mahou	12.094	638	3.186	3.194
Torre de Cristal	66.013	4.461	16.872	15.720
Castellana 31	14.314	740	3.160	2.153
Castellana 36-38	6.269	456	634	1.442
Castellana 50	10.045	550	2.542	2.067
Castellana 110	7.796	438	1.833	2.513
Fortuny 6	4.790	278	1.800	1.208
Goya 4	9.254	560	77	4.819
Marqués de Salamanca	4.836	254	1.316	1.158
Torres de Colón	3.435	207	1	33
Avda. Europa 22	89	9	148	516
Avda. Industria 50	0	0	0	0
Pza España 8	0	0	7	0
Barcelona RU22	0	0	0	141
Barcelona Avda. Diagonal	0	0	0	0
Barcelona Diputación	0	0	0	0
Sevilla	0	0	0	275
Valencia	0	0	1.513	7.810
Coruña	0	0	0	215
Oviedo	5	0	160	0
Valladolid	0	0	0	0
TOTAL	158.405	9.642	37.079	46.735

RESIDUOS PELIGROSOS (kg)

SEDE CORPORATIVA

RESIDUOS	TÓNER	PILAS	RAEES	FLUORESCENTES	ACEITES MOTOR	BIOSANITARIOS
Código	080317	200133	200135	200121	130208	180103
TOTAL 2021	291	40	750	32	0	45

EDIFICIOS COMERCIALES

RESIDUOS	TÓNER	PILAS	RAEES	FLUORESCENTES	BIO SANITARIOS	ENVASES CONTAMINADOS	PINTURAS	TRAPOS Y ABS.
Código	080317	200133	200135	200121	180103	150110	80111	150202
TOTAL 2021	681	283	1.671	681	4	166	124	26

GENERACIÓN ELÉCTRICA Y PRODUCCIÓN DE COMPOST A TRAVÉS DE RESIDUOS

	F. SOLO ORGÁNICA (kg)	ELECTRICIDAD GENERADA (kWh)	COMPOST (kg)
Castellana 33	637	114,72	172,08
Fortuny 18	414	74,53	111,80
Alfredo Mahou	638	114,86	172,29
Torre de Cristal	4.461	802,89	1.204,34
Castellana 31	740	133,26	199,89
Castellana 36-38	456	82,02	123,03
Castellana 50	550	98,96	148,43
Castellana 110	438	78,81	118,22
Fortuny 6	278	50,11	75,17
Goya 4	560	100,77	151,16
Marqués de Salamanca, 3-4	254	45,77	68,65
Torres de Colón	207	37,26	55,89
Avda. Europa 22	9	1,60	2,40
TOTAL	9.642	1.736	2.603

5.5

CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS



AGUA

En Mutua Madrileña la gestión del agua está incluida dentro del sistema de gestión energética de acuerdo a dos consideraciones: el agua es un recurso escaso en nuestro país y a nivel mundial y, por otra parte, los principales consumidores de agua, igual que sucede con la energía eléctrica, o los combustibles fósiles para la producción de calor, son los edificios y sus ocupantes. Por tanto, incluir la gestión del agua dentro del sistema de gestión de la energía permite generar importantes sinergias, haciendo posible un mejor análisis del consumo y gestión del agua, a través del desarrollo de modelos explicativos de los patrones de uso en cada edificio y estableciendo las acciones necesarias para conseguir un consumo más eficiente de este recurso.

En esta línea, en 2021 se ha logrado un ahorro de 2.230 metros cúbicos de agua en el conjunto de edificios incluidos dentro del sistema de gestión de la energía, consiguiéndose una reducción del 4,19% respecto al año anterior, lo que supone el logro de 15 veces el objetivo de ahorro establecido a principios de año, siempre medido en términos de eficiencia.



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.

Su consumo se ha reducido de forma significativa en los últimos cinco años, pasando de una ratio de 93 toneladas por empleado en 2017 a 33 toneladas por empleado en 2021, gracias fundamentalmente a la consolidación de los procesos de digitalización y control sobre los sistemas de impresión así como a los cambios en las rutinas personales derivadas del teletrabajo y la imposibilidad de imprimir, nuevos hábitos que se han mantenido en gran medida tras la vuelta al trabajo presencial de los empleados.

En línea con lo anterior, el uso de consumibles informáticos se ha reducido igualmente en los últimos años, pasando además a ser sustituidos por modelos menos contaminantes y con un mejor rendimiento durante su vida útil.

5.6

COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES



PROVEEDORES

La compañía colabora con los principales proveedores de servicios de sus edificios (limpieza, mantenimiento y restauración entre otros) 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 medioambiente.

Adicionalmente, fomentamos la utilización de productos respetuosos con el entorno, facilitamos al personal externo información sobre buenas prácticas ambientales en el desempeño de su actividad y realizamos formaciones específicas, siempre con el propósito de reforzar su concienciación y sensibilización en el ámbito ambiental.

Por otra parte, y en línea con nuestro compromiso de extender la gestión responsable a nuestros colaboradores y con nuestro sistema de gestión de sostenibilidad ambiental, disponemos de mecanismos de evaluación de proveedores en los que el desempeño energético y medioambiental constituyen algunos de los criterios a valorar en la asignación de contratos de prestación de servicios y compra de materiales.



Mutua Madrileña forma parte del Foro Pro Clima Madrid desde 2013, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Mutua Madrileña forma parte del Foro Pro Clima Madrid desde 2013, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid, actualmente enmarcada en el Foro de Empresas por 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 Sostenibilidad Ambiental (SGSA) y renovamos nuestro compromiso en favor de la utilización de flotas de vehículos híbridos.

5.7

INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL



MUTUA MADRILEÑA 2021

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
Edificios con certificado ISO 50001	Uds.	14	14	14	13	13	13	13	Positiva
Edificios con certificado ISO 14001	Uds.	-	-	-	-	-	-	13	Positiva
Alcance Sistema de Gestión Energética (SGEn)	N.º objetivos	40	40	40	39	35	35	35	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	104,43%	351,98%	560,57%	300,00%	399,00%	340,00%	332,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	105,62%	362,50%	1329,89%	256,00%	167,00%	759,00%	524,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	103,97%	337,64%	410,96%	307,00%	451,00%	263,00%	274,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	432,49%	282,88%	1743,00%	-307,00%	324,00%	572,00%	605,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	395,21%	-500,24%	1546,00%	-216,00%	436,00%	611,00%	823,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	449,34%	349,91%	1816,00%	-355,00%	270,00%	552,00%	751,00%	Positiva
Desempeño energético gasóleo (grado consecución objetivos) total edificios SGEn (todos son Edificios Comerciales)	%	677,07%	302,13%	580,07%	-248,00%	1785,00%	420,00%	-168,00%	Mejorable

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) total edificios SGEN	%	72,23%	6035,17%	22,83%	110,00%	1484,00%	-77,00%	1504,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Sede Corporativa	%	13,29%	3868,70%	389,31%	1878,00%	1376,00%	2701,00%	-839,00%	Negativa
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Edificios Comerciales	%	81,76%	4633,27%	-54,78%	54,00%	1531,00%	123,00%	3083,00%	Positiva
Consumo eléctrico incluido en el SGEN respecto consumo total	%	87,06%	87,40%	85,89%	86,89%	87,32%	85,99%	84,42%	Mejorable
Consumo gas natural incluido en el SGEN respecto consumo total	%	87,75%	87,75%	89,80%	85,27%	85,14%	88,74%	90,04%	Positiva
Consumo gasoil incluido en el SGEN respecto consumo total	%	100,00%	100,00%	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%	99,07%	98,59%	98,77%	Positiva
Sanciones medioambientales	Uds.	0	0	0	0	0	0	0	Positiva
Consumo agua sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m³	17.412	15.410	15.849	14.001	16.025	10.185	9.903	Positiva
Consumo agua edificios comerciales	m³	70.909	79.903	80.204	73.960	75.961	40.391	51.383	Positiva
Consumo agua total edificios MM	m³	95.870	96.040	96.947	88.579	92.615	51.230	61.971	Positiva
Consumo electricidad sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	5.131.314	4.265.927	2.876.880	2.789.197	2.917.717	2.391.523	2.370.265	Positiva
Consumo electricidad edificios comerciales	kWh	14.196.388	16.206.514	12.598.812	11.967.948	11.369.651	9.481.937	9.281.774	Positiva
Consumo electricidad total edificios MM	kWh	19.933.182	21.047.009	15.984.413	15.250.926	14.775.244	12.285.757	12.627.331	Positiva
Producción energía eléctrica fotovoltaica en Torre de Cristal	kWh	37.822	37.729	39.572	35.741	32.157	30.279	30.777	Mejorable
Consumo gasóleo total edificios MM	Litros	187.375	198.580	156.844	140.417	92.684	105.616	136.336	Positiva
Consumo Gas natural sede corporativa	kWh	966.229	1.027.283	925.027	1.008.540	772.801	627.266	932.573	Positiva
Consumo papel sede corporativa	Tm	84	85	100	74	74	49	42	Positiva

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
Consumo Tóner sede corporativa	Unidades	523	483	216	443	108	88	38	Positiva
Tasa reciclaje papel sede corporativa	kg/mes	694	679	681	644	1.005	301	289	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla sede corporativa	kg/mes	671	718	855	677	935	381	319	Positiva
Tasa reciclaje vidrio sede corporativa	kg/mes	11,55	46,58	84,75	61,17	20,50	0,00	0,00	Mejorable
Tasa reciclaje papel total edificios MM	kg/mes	4.939	7.658	8.367	7.635	8.352	2.589	3.895	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla total edificios MM	kg/mes	3.067	4.055	4.874	4.512	5.367	3.166	3.090	Positiva
Tasa reciclaje vidrio total edificios MM	kg/mes	61	362	663	581	159	0	0	Mejorable
Tasa reciclaje fracción sólo orgánico total edificios MM	kg/mes	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	2.987	1.325	804	Mejorable
Gestión tóner sede corporativa	kg/mes	263	105	43	43	26	9	24	Mejorable
Gestión tóner total edificios MM	kg/mes	401	201	163	147	131	46	81	Mejorable
Gestión pilas sede corporativa	kg/mes	1,8	6,0	8,1	6,4	2,8	5,7	3,3	Positiva
Gestión pilas total edificios MM	kg/mes	8	19	21	14	22	14	27	Positiva
Gestión Fluorescentes total edificios MM	kg/mes	89	47	74	34	58	29	59	Positiva
Gestión residuos sanitarios	kg/mes	1,35	1,46	0,74	1,23	0,62	3,58	4,08	Positiva
Gestión RAEE's* total edificios MM	kg/mes	127,8	107,0	100,3	94,6	234,8	229,3	201,8	Positiva
Gestión Baterías total edificios MM	kg/mes	8	0	0	0,0	0,0	5,3	0,0	Positiva
Gestión aceites industriales total edificios MM	kg/mes	0,25	0,00	26,08	0,50	0,75	1,17	0,00	Positiva
Agua consumida/ empleado (sede corporativa)	m ³ / empleado	16	14	15	12	12	8	8	Positiva
Electricidad consumida/ empleado (sede corporativa)	kWh/ empleado	4.814	3.878	2.691	2.374	2.264	1.883	1.866	Positiva
Papel consumido/ empleado (sede corporativa)	kg/ empleado	79	80	93	63	57	39	33	Positiva
Emisión CO ₂ sede corporativa	Tm	4.559	4.091	3.662	4.077	2.644	877	430	Positiva
Emisión CO ₂ edificios arrendados	Tm	10.901	12.450	10.017	9.575	1.630	1.569	1.751	Positiva
Emisión CO ₂ total edificios MM	Tm	16.106	16.945	14.017	14.034	4.422	2.535	2.183	Positiva

* Residuos de apartados eléctricos y electrónicos.

© MAYO 2022, GRUPO MUTUA MADRILEÑA

COORDINACIÓN GENERAL

Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

CREATIVIDAD, DISEÑO Y MAQUETACIÓN

SEE THE CHANGE

IMPRESIÓN

JOMAGAR

VERSIÓN DIGITAL EN WWW.GRUPOMUTUA.ES
DEPÓSITO LEGAL M-11563-2022

