

2023



ÍNDICE



Versión digital
www.grupomutua.es



CARTA DEL PRESIDENTE

pág. 4

Nuestro modelo de actuación
8

Nuestra actividad
10

Evolución de los negocios
14

Premios y reconocimientos
48

INFORMACIÓN GENERAL

pág. 6

Sistemas y órganos de gobierno corporativo
52

Consejo de Administración
58

Equipo directivo
60

GOBIERNO CORPORATIVO

pág. 50

SOSTENIBILIDAD

pág. 62

Gestión responsable y sostenible
65

Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026
66

Relaciones y diálogo social con nuestros grupos de interés
71

Canales de relación con nuestros grupos de interés
72

Compromiso con nuestros grupos de interés
74

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas
75

Nuestra gestión responsable y sostenible en cifras
84

DIMENSIÓN SOCIAL

pág. 86

Mutua y sus clientes
88

Mutua y las personas
108

Mutua y la sociedad
130

Mutua y sus proveedores
204

DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

pág. 214

Nuestro Programa Azul
218

Ahorro y eficiencia energética
219

Movilidad sostenible
227

Gestión eficiente de residuos. Circularidad
231

Consumo responsable de recursos
236

Colaboración con otras entidades
238

Indicadores de la huella medioambiental
239

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimado mutualista,

Cuando reflexiono sobre los eventos que han marcado el mundo en los últimos años, reconozco la complejidad de los desafíos que hemos tenido que superar como sociedad, algunos de los cuales todavía seguimos haciendo frente. El año 2023 no ha sido una excepción. Estuvo marcado por la continuación de la guerra en Ucrania y el resurgimiento del conflicto israelí-palestino. Las tensiones geopolíticas, por lo tanto, en muchos sentidos moldearon el panorama económico mundial y siguieron impactando en la inflación que arrastramos en países como España.

Creo que es en estos momentos de incertidumbre cuando la prudencia y el rigor en la gestión que siempre han caracterizado al Grupo Mutua se convierten en activos invaluable. Esto nos ha permitido navegar esta situación con estabilidad y confianza. Por eso, nuestra compañía está en una posición sólida para seguir creciendo de manera rentable y sostenible, continuando así con nuestro compromiso de ofrecer los mejores servicios a nuestros clientes y al mejor precio posible.

CONTENCIÓN DE PRECIOS

En ese sentido, frente a la tendencia del sector vivida el pasado año, en Mutua Madrileña nos hemos mantenido fieles a nuestra política de contención de precios, pese al aumento de los costes al que nos hemos visto expuestos como el resto de las compañías. Así, en 2023 volvimos a congelar el importe del seguro al 30% de nuestros clientes particulares de auto.

Adicionalmente, asumimos la subida del Impuesto sobre las Primas de Seguros para el 25% de la cartera y más de 1,5 millones de clientes se acogieron a las facilidades de pago que ponemos a su disposición.

Por otro lado, el año pasado pusimos el “broche de oro” a uno de los planes estratégicos más transformadores en la historia del Grupo Mutua. La compañía, además de obtener unos excelentes resultados, cerró varias operaciones que han acelerado nuestra estrategia de diversificación incorporando nuevos canales de venta.

Así, durante el pasado plan ampliamos la alianza con CaixaBank, incorporando la red de Bankia a SegurCaixa Adeslas. Esto supuso reforzar nuestra capaci-

dad de distribución de seguros No Vida, a través de nuestra filial, para dar servicio a los más de seis millones de clientes particulares que conformaban la red del banco.

2023 supuso también el primer año completo de la alianza que firmamos con El Corte Inglés para la venta de seguros, así como para el desarrollo del negocio de gestión de activos. Me complace informarles de que el resultado de este ejercicio, a este respecto, es más que positivo. La sintonía entre ambas compañías ha sido ejemplar desde el inicio y todos los avances impulsados permitieron que la agencia vinculada a El Corte Inglés registrara un récord histórico de ventas de seguros generales el pasado año.

NUEVOS NEGOCIOS

En la misma línea de seguir diversificando nuestros negocios, durante el plan estratégico que cerramos en 2023 pusimos en marcha Voltio, nuestra compañía de *carsharing*, y adquirimos las plataformas de movilidad urbana ElParking e Imbric.

Esta estrategia de crecimiento y diversificación se reflejó en las cifras de negocio. A lo largo del informe que ahora les presento podrán comprobarlo en detalle, pero quiero compartir con ustedes dos aspectos que reflejan la capacidad de adaptación que tiene nuestra compañía a la situación del mercado.

Por un lado, Grupo Mutua cerró 2023, por sexto año consecutivo, como primera empresa de seguros generales en España, con una cuota de mercado del 15,1%. El número total de asegurados superó los 16,9 millones de clientes en España y todos los ramos tuvieron un comportamiento positivo, pero quiero destacar nuestros seguros de auto, en el que registramos un récord histórico de captación de nuevas pólizas.

Y por otro, en el ámbito de la gestión de activos, cerramos el año con un récord histórico de 1.435 millones de euros en captaciones de terceros (fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida). A cierre del pasado ejercicio, Mutuactivos gestionaba más de 11.550 millones de euros de patrimonio total, lo que evidencia el valor diferencial de nuestra oferta en rentabilidad y calidad del asesoramiento prestado.



20 AÑOS DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

Soy de los que piensa que es muy importante poder contribuir a la mejora social desde el ámbito empresarial. La primera función de las empresas debe ser generar riqueza, y para ello es necesario mantener un compromiso firme, estable y a largo plazo con los empleados, clientes, socios y proveedores. Pero las empresas deben ir más allá e intentar contribuir a solucionar, en la medida de lo posible, los problemas que aquejan a la sociedad a la que pertenecen.

En este sentido, en 2023 seguimos avanzando en nuestro Plan Director de Sostenibilidad, que impulsa, a través de 10 objetivos principales, las diferentes líneas de acción que durante los últimos 10 años venimos desarrollando en las áreas de buen gobierno, compromiso social y cuidado del medioambiente.

Por otro lado, en 2023 la Fundación Mutua Madrileña celebró sus 20 años de vida. Dos décadas en las que nos hemos esforzado en cumplir nuestro objetivo: promover la mejora social. Y lo hemos cumplido con hechos, no con palabras. En este tiempo hemos dedicado 68 millones de euros al apoyo de la investigación médica en España, hemos impactado positivamente

en más de 350.000 personas con nuestras iniciativas de acción social, hemos acercado la cultura a 1,5 millones de personas, entre ellas, muchos de ustedes y sus familias, a quienes dedicamos una atención preferente dentro de nuestro programa de actividades, y 200.000 jóvenes han asistido a nuestros talleres sobre seguridad vial en colegios y universidades, por citar solo algunas de las numerosas acciones llevadas a cabo en este tiempo.

Quiero, para terminar, agradecer a todas 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 evolución, son dos retos complejos a los que dedican toda su experiencia y visión.

Tengo la seguridad de que juntos, y con la confianza de ustedes, lograremos alcanzar las metas que nos hemos marcado. Nosotros, ténganlo por seguro, seguiremos esforzándonos y dando lo mejor para conseguirlo.

Muchas gracias por su apoyo.

Ignacio Garralda

Presidente del Grupo Mutua Madrileña

01

Información general

Nuestro modelo de actuación **8**

Nuestra actividad **10**

Evolución de los negocios **14**

Premios y reconocimientos **48**



NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

Nuestra gestión se basa en la sostenibilidad como principio clave para alcanzar el éxito empresarial. Nos anticipamos a los riesgos de nuestra actividad y nuestro entorno y contribuimos a la creación de valor para nuestros grupos de interés: clientes, proveedores, empleados y colaboradores, y la sociedad en general.

> Nuestros compromisos

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD DE LOS NEGOCIOS

Promover actuaciones éticas y responsables en la organización facilitando mecanismos preventivos y de control, especialmente los códigos éticos y de conducta, asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración de Derechos Humanos y en los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

SOLVENCIA Y SOLIDEZ FINANCIERA

Buscar un crecimiento económico rentable y sostenido en el tiempo basado en relaciones de confianza y duraderas con los clientes, solidez financiera y prudencia en la gestión del riesgo.

PERSONAS

Ser un referente en la atracción y retención del talento en el sector, promoviendo un empleo estable y de calidad en un entorno laboral seguro y saludable basado en el respeto y la igualdad de oportunidades, así como fomentando el desarrollo personal y profesional de las personas que forman parte de la organización.

MEDIOAMBIENTE

Promover la excelencia ambiental, gestionando de forma eficiente los recursos energéticos y minimizando el impacto de nuestra actividad, buscando el máximo nivel de eficiencia y mejora continua de los procedimientos establecidos en nuestros sistemas de gestión ambiental.

BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO

Alineación con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aseguramiento del cumplimiento tanto de las normas jurídicas como de los acuerdos con terceros.

SOCIEDAD

Contribuir a la mejora social tanto de forma individual como en colaboración con otras organizaciones, orientando nuestras iniciativas hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y prestando una especial atención a la mejora de calidad de vida de los colectivos más vulnerables por razones económicas, sociales o de salud.

EXCELENCIA OPERACIONAL

Fomentar la eficiencia y mejora continua en la gestión y en las operaciones con el objetivo de optimizar los recursos (procesos, tecnología y talento humano) y ofrecer productos y servicios de mayor calidad centrados en el cliente.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Mantener canales de comunicación y diálogo accesibles con todos los grupos de interés para escuchar sus necesidades y expectativas para atenderlas e incorporarlas en los procesos de toma de decisiones.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Facilitar información transparente, veraz y rigurosa a nuestros grupos de interés.

VALOR SOCIAL

Potenciar y consolidar una cultura de sostenibilidad en toda la organización y trasladarla a toda la cadena de valor: clientes, socios, proveedores de productos y servicios, empleados y resto de grupos de interés, para así aumentar nuestra aportación de valor social.

CONTROL DE RIESGOS

Evaluar y revisar nuestros sistemas de gestión y control de riesgos estableciendo mecanismos de mejora continua.

NUESTRA ACTIVIDAD

Somos un grupo diversificado e internacional que se encuentra en pleno crecimiento y expansión. Nuestra actividad engloba tanto el negocio asegurador, donde somos líderes en seguros generales en España, como la gestión de patrimonios y el alquiler de edificios, entre otros servicios.

El proceso de crecimiento, diversificación y transformación en el que nos encontramos inmersos nos ha llevado a posiciones de liderazgo en los principales sectores en los que estamos presentes: seguros y servicios de movilidad, gestión de patrimonios y alquiler de edificios.

Contamos con presencia internacional a través de Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile, y de Seguros del Estado, una de las principales compañías de seguros de Colombia.

Dentro de nuestra estrategia de diversificación, en 2022 llevamos a cabo una de las mayores operaciones corporativas del sector en los últimos años: la alianza estratégica con El Corte Inglés. Esta incluye la comercialización en exclusiva de seguros a través de su red, así como la de fondos de inversión. Asimismo, adquirimos el 8% de su capital, lo que permitirá apoyar su proyecto de futuro.

> Acuerdo de bancaseguros

Igualmente, mantenemos con CaixaBank uno de los mayores y más estables acuerdos de bancaseguros del sector. Como parte de esta alianza, firmada en 2011, contamos con el 50% del capital de SegurCaixa Adeslas, integrada dentro de nuestro grupo empresarial, lo que nos sitúa como líderes en seguros de salud, gracias a nuestra participación en Adeslas.

En 2022 estrechamos aún más esta relación con CaixaBank al ampliar nuestra alianza a la antigua red de Bankia, lo que nos permitió aumentar en unos seis millones el número de clientes potenciales a los que tener acceso.

Por otro lado, dentro de nuestra estrategia de diversificación, seguimos ampliando nuestras actividades con el lanzamiento de Voltio, la compañía de *carsharing* de Mutua Madrileña que en 2023 cumplió su primer año de actividad. Este nuevo servicio responde a nuestro objetivo de dar respuesta a las necesidades de movilidad de nuestros clientes, sea cual sea el medio que elijan: vehículo propio, alquiler de coches o vehículo compartido, entre otros.

> Liderazgo en seguros y gestión de patrimonios

Prestamos servicio a más de 16,9 millones de asegurados y en 2023 nos consolidamos como la primera del *ranking* de seguros generales por sexto año consecutivo.

A través de Mutuactivos y las distintas gestoras y entidades de asesoramiento financiero en las que participamos, gestionamos más de 20.800 millones de euros de patrimonio.

En el ámbito de los seguros, nuestra actuación se extiende a los principales ramos como son autos, multi-riesgo hogar, vida, accidentes y salud, este último, a través de Adeslas, marca integrada en nuestro grupo empresarial.

A través de Mutuactivos 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.

UN GRUPO DIVERSIFICADO E INTERNACIONAL



Nuestros negocios

NEGOCIO ASEGURADOR Y SERVICIOS

Nuestra prioridad es proporcionar los mejores seguros y a precios competitivos. Asimismo, nos adaptamos a las nuevas necesidades de movilidad de nuestros clientes con nuevos servicios y ventajas exclusivas.



Autos



Seguros de autos y motos

Contamos con más de 4.318.000 asegurados de autos, incluyendo SCA, y ocupamos la segunda posición en el *ranking* de seguros de auto en España.



Carsharing

Voltio, la compañía de *carsharing* de Mutua lanzada en 2022 nos permite adaptarnos a esta nueva forma de desplazarse por la ciudad.



Alquiler de vehículos

Centauro, integrada en nuestro grupo empresarial, ofrece este servicio, con condiciones especiales para nuestros mutualistas.



Servicios de valor añadido

A través de Autoclub, El Parking e Imbric, entre otros, ofrecemos ventajas a nuestros clientes en su día a día. Desde asistencia en carretera, hasta pago de *parkings* y descuentos en servicios, entre otros.



Salud

A través de Adeslas, líder del sector sanitario, ofrecemos seguros de salud y dental a particulares, pymes, autónomos y empresas.

Participamos también en la *startup* Ubikare que ofrece cuidado integral y completo de personas mayores, apoyándose para ello en la digitalización.



Hogar

En el ámbito de los seguros de multirisgo 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 combinan ventajas fiscales con excelentes resultados.



Accidentes

Los seguros de accidentes cubren a los asegurados y a sus familiares ante situaciones de invalidez e incapacidad o defunción por accidente.



Con más de 16,9 millones de clientes en España, somos uno de los mayores y más solventes grupos aseguradores del país.

Mutuactivos, por su parte, es la primera gestora independiente de grupos bancarios por patrimonio gestionado en fondos de inversión.

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: Alantra Wealth Management, Alantra Asset Management, EDM y Orienta Capital.



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 a 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.

EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

Grupo Mutua finalizó 2023 como primera empresa de seguros generales en España, por sexto año consecutivo, con una cuota de mercado del 15,6%. En seguros No Vida, la principal actividad de la aseguradora, los ingresos por primas superaron los 7.311 millones de euros, un 10,3% más que el año anterior.

Mutuactivos, por su parte, cerró 2023 con un récord histórico en captaciones netas de terceros, con más de 1.435 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida. A cierre de 2023 gestionaba 11.551 millones de euros de patrimonio total, un 27% más que en 2022.

> Negocio asegurador

El Grupo Mutua Madrileña concluyó el ejercicio con un volumen de **primas devengadas consolidadas** de 7.842,5 millones de euros, incluyendo el negocio internacional. Esto supone un crecimiento del 8,1% respecto al año anterior. La cuota de mercado del Grupo Mutua en España se situó en el 10,5%, manteniendo la 3ª posición del ranking total, incluyendo No Vida y Vida.

Las **primas devengadas No Vida** del grupo, por su parte, ascendieron hasta los 7.311 millones de euros, un 7% respecto a 2022, incluyendo el negocio en el extranjero. En España, el grupo cuenta ya con una cuota de mercado en No Vida del 15,6%, lo que nos sitúa como líderes en seguros generales por sexto 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 2023 como líder, con unos ingresos totales por primas de 3.386 millones de euros, incluyendo el negocio de Bci Seguros. El número de asegurados, por su parte, se elevó hasta los 6.475.174 en España, un 8,3% superior al del año anterior.

En **Autos**, el número de pólizas aumentó un 15,3% hasta situarse en 4.318.074 pólizas al cierre del año. El grupo concluyó 2023 con un volumen de primas de 2.528 millones de euros en este segmento.

Respecto al ramo de **Multirriesgo**, las primas devengadas consolidadas alcanzaron 795 millones de euros, un 6,6% superior a la cifra de 2022. El número de pólizas se incrementó un 8,7%, hasta alcanzar las 2.621.509 pólizas.

> Negocio patrimonial

Mutuactivos, por su parte, se consolidó en 2023 como la primera entidad no bancaria en volumen patrimonial gestionado en fondos de inversión y planes de pensiones. Asimismo, cerró el ejercicio como la gestora no bancaria líder en captaciones netas de terceros, tras atraer más de 1.435 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida.

Al cierre de ejercicio gestionaba más de 11.551 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 participadas por el grupo, la cifra se eleva hasta los 20.812 millones de euros.

> Solvencia y solidez

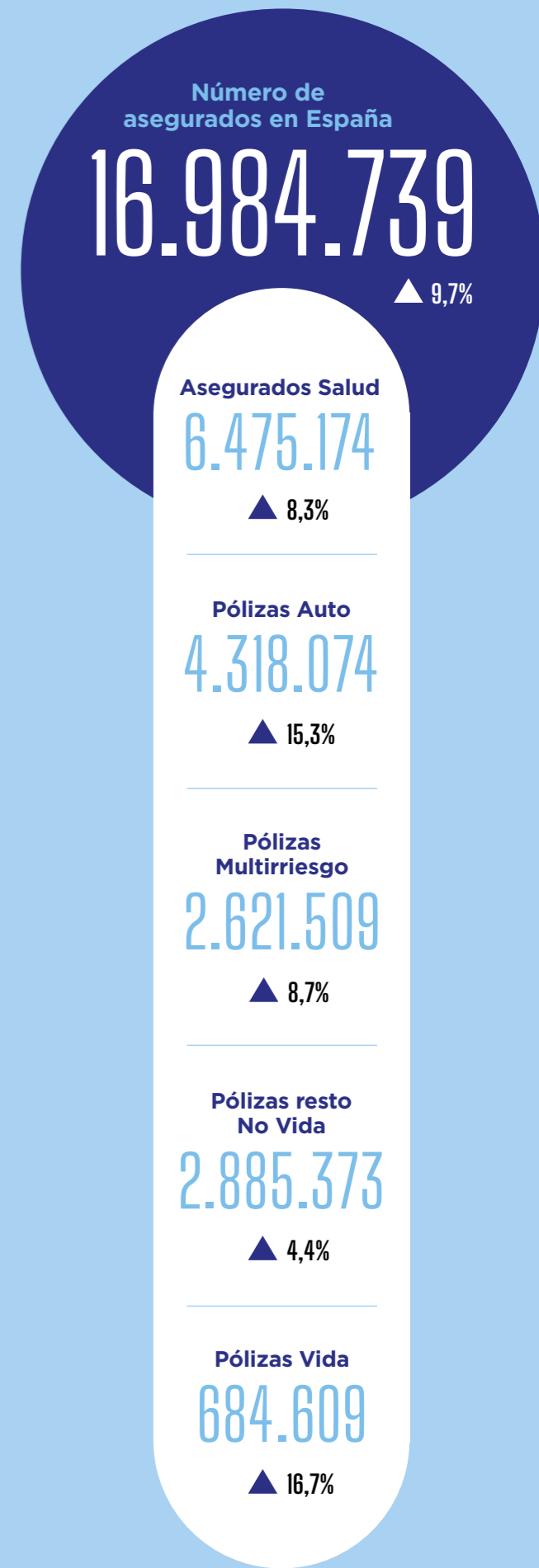
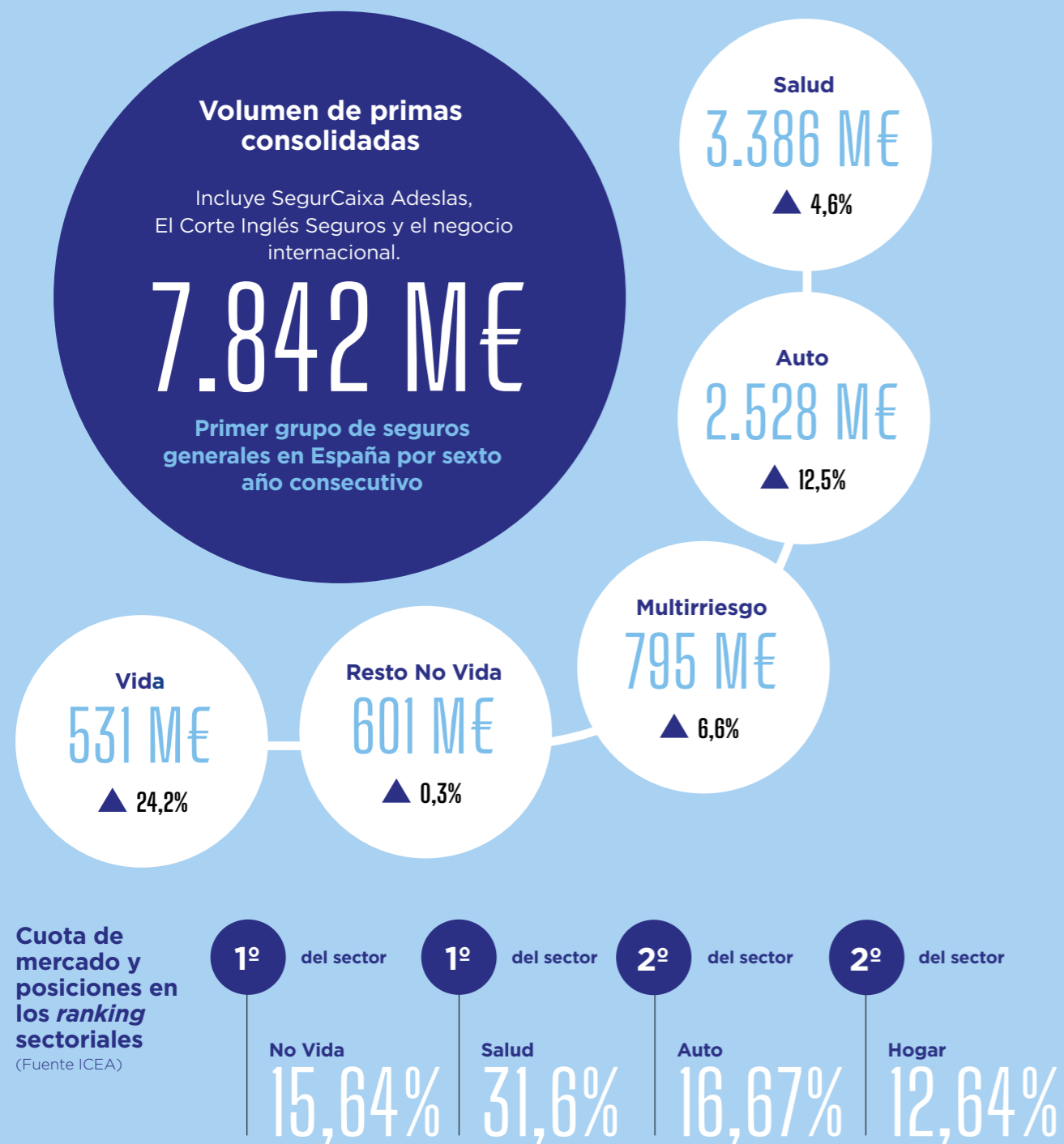
El **beneficio consolidado** después de impuestos se situó en 431 millones de euros en 2022, con un avance del 6,3% respecto al ejercicio anterior. Este crecimiento se explica, principalmente, por la buena marcha del negocio asegurador de las distintas sociedades que integran el Grupo Mutua. Todas las áreas de actividad contribuyeron de forma positiva al resultado consolidado. Estos datos tienen especial relevancia al haberse producido en un entorno muy complejo, marcado por el aumento generalizado de los costes a causa de la inflación y la recuperación de la frecuencia siniestral por el mayor uso de los coches, entre otros factores.

El **margen de solvencia** del Grupo Mutua Madrileña, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 306% ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores No Vida españoles a este respecto, dado que la media se situó en el 241,9%.

El volumen de los **activos consolidados** del Grupo Mutua se situó a cierre de 2023 en 16.482 millones de euros, lo que supone multiplicar por 2,2 veces la cifra de 2011. El patrimonio neto, por su parte, creció un 7,1% en 2023, hasta alcanzar un total de 6.798 millones de euros.



Principales cifras del Grupo Mutua en 2023



▲ Comparativa frente a 2022.

CRECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN

Alianzas estratégicas

Nuestra política de alianzas se basa en establecer acuerdos estratégicos con socios de primer nivel y potentes redes de distribución, como es el caso de SegurCaixa Adeslas y El Corte Inglés.

El Corte Inglés
seguros

> El Corte Inglés Seguros Primer año completo de actividad

En base a esta alianza, y una vez recibidas todas las autorizaciones correspondientes, Mutua comenzó a distribuir a través de su red la nueva gama de seguros de Autos y Hogar creados en exclusiva por Mutua Madrileña para los clientes del grupo de distribución, comercializados bajo la marca El Corte Inglés Seguros, a partir del segundo semestre de 2022.

Hemos desarrollado un cambio en su modelo de venta, pasando de actuar como una correduría a convertirse en una agenda vinculada a Mutua Madrileña, lo que proporciona una mayor estabilidad en la cartera de clientes y una sólida base para impulsar el crecimiento del negocio.

Durante 2023, primer año completo de actividad, El Corte Inglés Seguros ha consolidado este nuevo modelo comercial invirtiendo en la formación y preparación de los equipos en los nuevos productos.

Asimismo, se ha ampliado la oferta de valor con nuevos productos y servicios. Cabe destacar el lanzamiento de la nueva gama de seguros de Salud, creados en exclusiva por SegurCaixa Adeslas para los clientes de la distribuidora, y comercializados bajo la marca Adeslas Salud El Corte Inglés. En 2023 se pusieron en marcha, también, nuevas campañas comerciales en el ramo de Hogar y se lanzó una correduría de seguros para empresas, bajo la marca Riesgos XL.

RÉCORD HISTÓRICO DE VENTAS

Todos los avances impulsados, junto a la cristalización de las capacidades y sinergias entre ambas compañías, permitió que la agencia vinculada de El Corte Inglés Seguros registrara un récord histórico de ventas de seguros generales en 2023.

Cabe destacar la elevada sintonía mantenida desde el inicio de la alianza entre los dos socios, con el establecimiento y la estabilización del modelo de gobierno, reflejo de la fuerte involucración de ambas entidades en el impulso del negocio de seguros.



> Ahorro & Inversión ECI Agencia de Valores

En 2023, Mutua Madrileña y El Corte Inglés obtuvieron el visto bueno de la CNMV para desplegar su alianza estratégica en gestión de activos.

El supervisor del mercado de valores aprobó en julio la creación de Ahorro & Inversión ECI Agencia de Valores, la filial a través de la que se comercializarán fondos de inversión, carteras y planes de pensiones de Mutuactivos y terceras entidades. También se ofrecerá asesoramiento patrimonial a los clientes de El Corte Inglés.

La agencia de valores está controlada en un 50,01% por Mutua Madrileña y participada en un 49,99% por la firma de distribución. El objetivo de esta nueva sociedad es potenciar la oferta existente de estos productos financieros y el servicio de asesoramiento patrimonial prestado a los clientes de El Corte Inglés, ofreciendo soluciones de ahorro adaptadas a las necesidades de cada perfil.

Esta operación se enmarca en el objetivo estratégico del Grupo Mutua de crecer en el negocio de gestión de activos, tanto a través del crecimiento orgánico de Mutuactivos, como el desarrollo inorgánico. En este sentido, el grupo ha realizado distintas operaciones de calado en los últimos años.



Mutua ha ampliado sus canales de venta gracias a la alianza sellada con El Corte Inglés, uno de los mayores distribuidores *retail* de España.

UNA OPERACIÓN EXCLUSIVA

El Corte Inglés

La alianza estratégica firmada en 2021 se materializó a través de la compra del 50,01% de cada una de las dos sociedades que desarrollan la actividad aseguradora de El Corte Inglés, es decir, SECI (aseguradora de Vida y Accidentes) y CESS (antigua correduría de seguros). Como parte del acuerdo, Mutua se sumó, además, al proyecto de futuro de El Corte Inglés, al adquirir una participación de su capital.

Grupo Mutua se convirtió así en su proveedor en exclusiva de seguros tanto de Vida como de No Vida, y pasó a formar parte del Consejo de Administración de El Corte Inglés. Gracias a esta alianza, enmarcada en nuestra estrategia de diversificación, Mutua amplía sus canales al acceder a una gran red, como son los más de 2.000 puntos de venta de El Corte Inglés, que complementa el canal directo de Mutua y el bancasegurador de SegurCaixa Adeslas.



SegurCaixa Adeslas

La aseguradora integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank cerró el ejercicio 2023 con más de 10 millones de asegurados, consolidándose como la compañía N°1 en el *ranking* de seguros de Salud de España.



SegurCaixa Adeslas finalizó 2023 con un volumen de ingresos por primas de 4.890 millones de euros, un 11,9% más que el año anterior. La cifra total de asegurados y pólizas de la compañía al cierre del ejercicio se situó en más de 10,7 millones, lo que refleja su positiva trayectoria.

Entre los hitos del año destaca el aumento de participación llevado a cabo en el Iguatatorio Médico Quirúrgico (IMQ), líder en la prestación de servicios de servicios sociosanitarios en el País Vasco. Tras esta operación, SegurCaixa Adeslas incluye a IMQ en su perímetro de consolidación, lo que le ha permitido reforzar su liderazgo en seguros de salud en España, donde al cierre del ejercicio alcanzaba una cuota de mercado del 31,6%, casi el doble de la siguiente aseguradora del *ranking*.

Los ingresos por primas en el ramo de Salud superaron los 3.552 millones de euros al cierre del ejercicio, un 12,15% más que en 2022. El número de asegurados del ramo alcanzó los 6,2 millones de personas.

> Crecimiento y solidez

En 2023, los ramos distintos a Salud sumaron 1.336 millones de euros en primas. En Multirriesgos, la compañía registró un aumento de las primas del 3,4%, hasta alcanzar los 648 millones de euros. De esta cantidad, 547 millones de euros corresponden a Hogar (un 2,4% más que el año anterior), donde ya cuenta con más de 1,7 millones de asegurados. Multirriesgo Comercio aportó 81 millones de euros en primas, con un aumento cercano al 12%.

En el seguro de Auto, SegurCaixa Adeslas obtuvo 383 millones de euros en primas, lo que supone una mejora del 52% respecto al año anterior. Fue la compañía con mayor crecimiento del sector en este segmento de actividad.

Decesos, por su parte, alcanzó unos ingresos por primas de 136 millones de euros (un 9% más) y situó su cuota en el 4,9%. En Accidentes, los ingresos por primas alcanzaron 97 millones de euros, que consolidan a SegurCaixa Adeslas como la principal compañía de este ramo, con un 8,3% del mercado.

El beneficio neto, de acuerdo a la nueva normativa contable IFRS17/9, se situó en 490,2 millones de euros en 2023.

> Crece la actividad asistencial

El crecimiento de asegurados en el ramo de salud ha sido acorde al de la actividad asistencial. Para mantener el nivel de calidad en atención, la compañía cuenta con un cuadro médico con más de 50.000 profesionales de la salud, 219 hospitales y 1.425 centros médicos concertados. Además, dispone de 25 centros médicos Adeslas y 188 clínicas dentales propias.

Durante el pasado ejercicio, la compañía atendió más de 30 millones de consultas, 395.000 ingresos hospitalarios y cerca de un millón de pruebas diagnósticas de alta resolución (resonancias magnéticas y TAC), por citar algunos datos de las prestaciones realizadas.



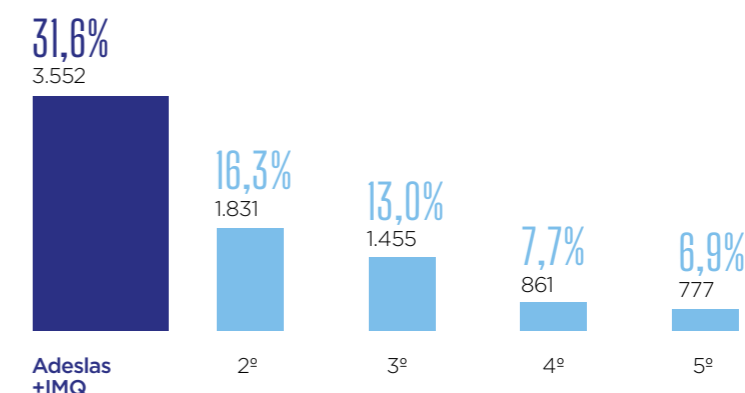
EL MAYOR ACUERDO DE BANCASEGUROS DEL SECTOR

CaixaBank y Mutua Madrileña cuentan con una alianza estratégica desde 2011. En base a ella, la aseguradora mantiene una participación de control del 50% de SegurCaixa Adeslas, que pasó a integrarse dentro de su grupo empresarial y, por otro, selló un acuerdo para la distribución exclusiva e indefinida de los productos de Salud, Hogar, Autos y restantes ramos de No Vida de SegurCaixa Adeslas a través de la red de oficinas de CaixaBank, la mayor red del país.

La sintonía entre ambas entidades y los buenos resultados de la alianza hicieron que, en 2022, ambas compañías ampliaran el acuerdo, integrando el negocio de la antigua Bankia dentro del perímetro de actuación de SegurCaixa Adeslas.

Ranking sectorial Salud

Millones de euros / Cuota de mercado %



> **1ª posición** en el *ranking* de Salud, doblando la cuota del segundo competidor.

> **Nos situamos por encima del 31%** de cuota de mercado.

> **Contamos con el mayor cuadro médico de España**, con más de 50.000 profesionales.



Negocio internacional

El volumen de ingresos registrado por las compañías participadas por el Grupo Mutua en el ámbito internacional ascendió hasta los 1.258 millones de euros en 2023.

El negocio internacional de Mutua Madrileña obtuvo en 2023 un crecimiento en primas y resultados, mostrando un buen desempeño y resiliencia ante un entorno retador.

En un entorno macroeconómico que mostró signos de cierta ralentización, las sociedades participadas por Mutua Madrileña, Bci Seguros en Chile y Seguros del Estado en Colombia, registraron 1.258 millones de euros en primas.



Trabajamos de forma transversal en un conjunto de iniciativas estratégicas que permiten compartir las mejores prácticas entre compañías.

> Presencia en entidades líderes en el sector

El Grupo Mutua cuenta con presencia en Chile desde 2016, cuando adquirió el 40% del grupo asegurador Bci Seguros, líder en seguros generales en dicho país, a Empresas Juan Yarur, importante grupo empresarial chileno.

Posteriormente amplió su participación al adquirir un 20% adicional del grupo hasta alcanzar el 60% y tomar el control de la compañía. Mutua Madrileña ostenta la presidencia de la entidad y forma parte de su Consejo de Administración. Cuatro de sus siete consejeros son profesionales de Mutua.

En Colombia, el Grupo Mutua cuenta con el 45% del capital de la aseguradora privada Seguros del Estado desde el año 2020, siendo esta una compañía líder en diversos segmentos del sector de seguros generales en Colombia.

Estas participaciones nos permiten tener presencia en mercados atractivos y en alianza con socios locales que tienen una larga trayectoria en el sector.

> Impulso al crecimiento

Coordinados por el área Internacional de Mutua Madrileña, distintos equipos de la aseguradora, de Bci Seguros y de Seguros del Estado, trabajan de forma transversal en un amplio conjunto de 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 prestaciones de Auto o la digitalización. En 2023, se llevaron a cabo distintas iniciativas en el campo de la inspección de siniestros y el desarrollo de la red de talleres concertados, como elementos clave preventivos de la siniestralidad, logrando reducciones en los tiempos de inspección y costes medios. Del mismo modo, se lanzaron nuevas herramientas tecnológicas de apoyo a la cotización y emisión de pólizas.

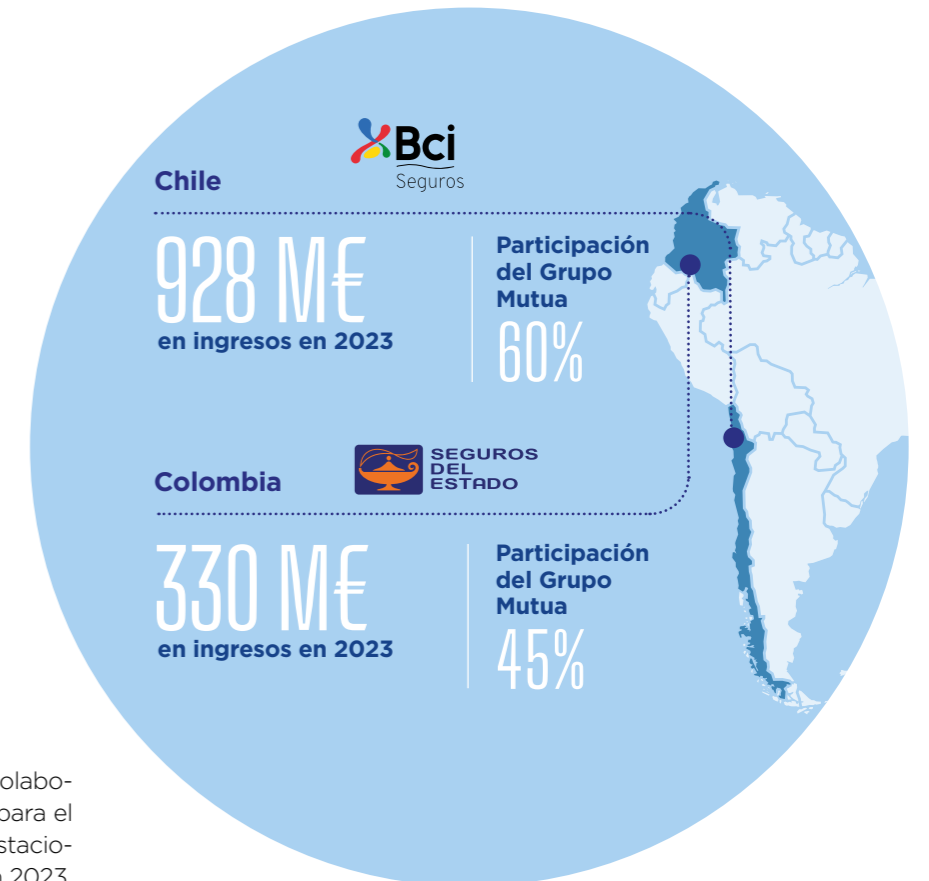


SOLIDEZ EN CHILE

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 2023 unos ingresos superiores a los 928 millones de euros y un resultado neto de más de 74,5 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.

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.



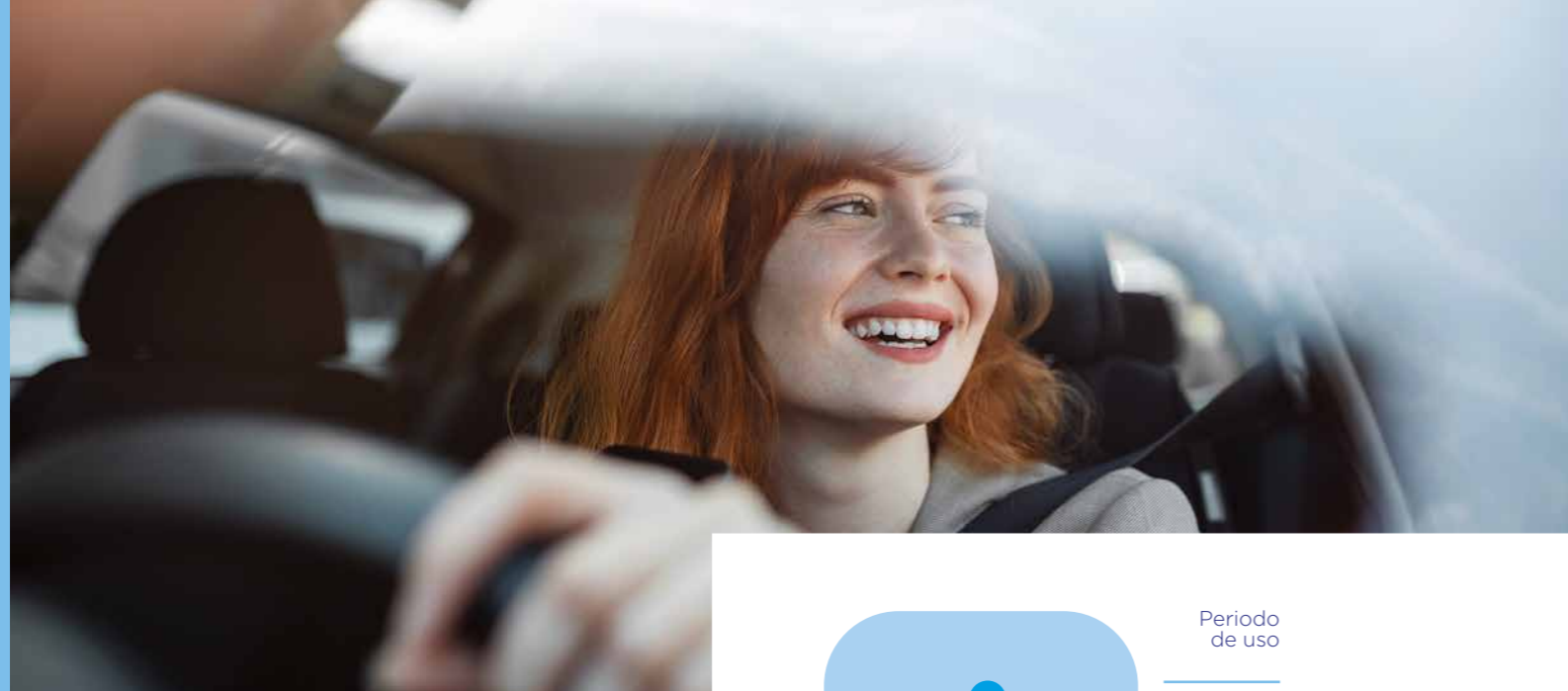
PRESENCIA EN COLOMBIA

Seguros del Estado obtuvo un volumen total de primas superior a los 330 millones de euros al cierre de 2023. La compañía cuenta con más de un millón de asegurados y cerca de 1.400 empleados. Su distribución se basa principalmente en una importante red de cerca de 3.500 mediadores, además de contar con 32 sucursales y agencias en 25 ciudades.

La aseguradora tiene presencia en los ramos de movilidad de particulares y mantiene una fuerte posición de liderazgo en el ramo de Caución, así como actividad en otros ramos de seguros generales y de vida.

Mutua participa 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.

PROYECCIÓN INTERNACIONAL



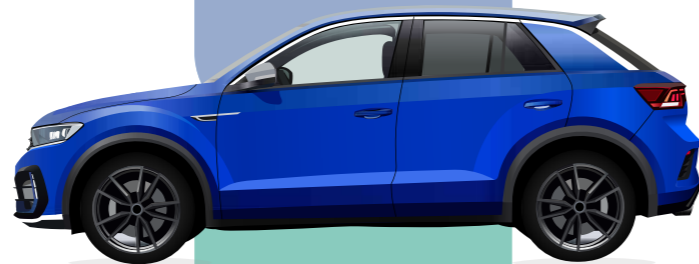
Auto y movilidad

El objetivo del Grupo Mutua es ofrecer servicios integrales y capaces de cubrir todas las necesidades de los clientes en el ámbito de la movilidad, más allá del seguro.

Esto incluye no solo el aseguramiento de vehículos, sino también la prestación de otros servicios como alquiler o, desde 2023, nuestro *carsharing* Voltio.

Consideramos que la diversificación y ofrecer servicios multimodales es fundamental, dada la tendencia que apunta al uso complementario cada vez más frecuente de otras alternativas de movilidad, además del vehículo en propiedad.

Con este fin, en 2023 llevamos a cabo distintas iniciativas que nos ha permitido seguir creciendo, en un entorno de alta incertidumbre de mercado. Todo ello, para poder ofrecer a nuestros mutualistas los mejores servicios a precios siempre competitivos.



> Seguros de autos

Grupo Mutua registró en 2023 récords en captación de nuevas pólizas. Durante el año se alcanzaron 1.844.626 pólizas de nueva producción en España.

En total, el grupo cerró el ejercicio con 4.318.074 pólizas de seguros de autos en cartera y un volumen de primas consolidadas de 2.528,34 millones de euros. Esto representa un crecimiento del 12,5% respecto al año anterior, incluyendo SCA y el negocio internacional.

Mutua prorrogó hasta mayo de 2023 el periodo de adhesión a la medida 12+2. Desde su lanzamiento y hasta el cierre del año, más de 2 millones de pólizas se habían acogido a esta iniciativa, diferencial en el sector que consiste en ampliar sin coste en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación. La compañía ha destinado más de 160 millones de euros a esta medida orientada a apoyar a nuestros mutualistas.

2023: UN AÑO RÉCORD



APOYO A MUTUALISTAS

La compañía mantuvo su compromiso de seguir prestando el mejor servicio a sus mutualistas y al mejor precio. Para ello, se han aplicado medidas dinámicas en materia tarifaria, lo que ha permitido aumentar la fidelización de nuestros clientes e incrementar nuestra cuota de mercado, que a cierre del ejercicio se situó en 16,6%. Todo ello, en un contexto macroeconómico de incertidumbre y presión inflacionista.

Congelación de precios: en 2023 volvimos a congelar el recibo a cerca del 30% de los clientes particulares de seguros de auto, lo que contrasta con el dato de la inflación, que se situó por encima del 3,5%. Esta estrategia de prima, en un entorno con tensiones inflacionistas, posiciona a Mutua Madrileña en un lugar diferencial con respecto al resto de aseguradoras.

IPS (Impuesto sobre Primas): volvimos a asumir la subida del IPS para el 25% de la cartera, lo que para Mutua ha supuesto un coste cercano a los 41 millones de euros desde que se lanzó la medida en 2021.

Todas estas medidas, dirigidas a ofrecer las mejores condiciones a nuestros asegurados, contribuyeron a mantener nuestra elevada tasa de fidelidad, que en el segmento de clientes particular directo se situó en el 91% al cierre del año.

Por otro lado, en 2023 lanzamos el nuevo seguro para bicis y patinetes eléctricos, que se suma a nuestra oferta en movilidad para dar cobertura a la tendencia de uso de nuevas formas de movilidad.

> Alquiler de vehículos

A través de Centauro, la compañía de alquiler de vehículos sin conductor del Grupo Mutua Madrileña, ofrecemos a los clientes nuevas formas de desplazarse en coche. Esto incluye desde alquileres vacacionales hasta su utilización como vehículo de sustitución en caso de avería.

En 2023, Centauro continuó con su senda de crecimiento. Registró más de 700.000 alquileres, lo que supone un 37% más que el año anterior, con un beneficio antes de impuestos de 11,7 millones de euros.

NUEVAS OFICINAS

Durante el año, Centauro impulsó su expansión geográfica con la apertura de siete nuevas oficinas situadas en Madrid, Barcelona, Bilbao, Santiago de Compostela, Rhodes, Corfú y Kefalonia. En total, Centauro dispone ya de 53 oficinas distribuidas por España, Italia, Portugal y Grecia. Con esta estrategia, Centauro ya cuenta con más del doble de oficinas de las que tenía la compañía al incorporarse al Grupo Mutua en 2019.

709.000 alquileres en 2023 | +37% respecto a 2022

53.000 servicios contratados por mutualistas | 53 oficinas en España, Italia, Portugal y Grecia

Hasta 2.000 vehículos disponibles en Madrid

En 2023 se han comenzado a instalar puntos de entrega en edificios de Mutua como Torre de Cristal.



Desde su incorporación al Grupo Mutua en 2019, en Centauro se han impulsado distintas mejoras tecnológicas. Entre ellas, destaca nuestro "Smart Key" o "Fast Key", así como el lanzamiento de productos flexibles como la suscripción mensual o los bonos de fin de semana.

Asimismo, se ha reforzado la operativa en Madrid con la apertura de 9 centros que nos han permitido alcanzar una flota en la capital de más de 2.000 vehículos en determinados momentos del año. Además, se han comenzado a instalar puntos de entrega de Centauro en edificios de Mutua como Torre de Cristal.

Condiciones especiales para mutualistas

- Política de precios exclusivos
- Cobertura a todo riesgo sin franquicia ni depósitos
- Recogida sin esperas
- Conductor adicional incluido
- Kilometraje ilimitado

Los mutualistas contrataron más de 53.000 alquileres con Centauro en 2023, convirtiéndose en la compañía de referencia en este ámbito para nuestros clientes.



> El carsharing del Grupo Mutua

2023 ha sido el primer año de funcionamiento de Voltio, el carsharing de Mutua que opera en la ciudad de Madrid. Durante este ejercicio se ha desplegado una flota de más de 600 vehículos 100% eléctricos, que utilizan energía con origen 100% renovable. Este servicio ha tenido una gran acogida, con más de 250.000 descargas y 100.000 usuarios registrados en la app de Voltio. En 2023 se han realizado 500.000 viajes y recorrido 4,5 millones de kilómetros, lo que ha permitido ahorrar más de 630 toneladas de CO₂.

En este primer año ampliamos de forma progresiva la zona Voltio, que es aquella donde se puede iniciar y finalizar un viaje, incorporando nuevos barrios de la ciudad de Madrid a otros municipios cercanos como Pozuelo o Alcobendas, así como el aeropuerto. En total, cerramos el año con un perímetro de actuación superior a los 85 km².



"VOLTIO A CASA"

Voltio ha puesto en marcha, además, su novedoso servicio "Voltio a casa", pensado para los que viven fuera de la ciudad de Madrid. Este permite disponer de un vehículo desde las 18:00 hasta las 10:00 del día siguiente por un precio muy competitivo.

La app de Voltio ha sido desarrollada en exclusiva con Chipi, la startup participada por Mutua para el desarrollo de servicios digitales en movilidad. Esta aplicación está en constante evolución, incorporando nuevos desarrollos como las zonas bonificadas, los parkings donde es posible iniciar o finalizar un viaje, o la compra de bonos con importantes descuentos para aquellos usuarios que desean realizar múltiples viajes.

Condiciones especiales para mutualistas y sus familiares

- 10% de descuento en todos sus viajes
- Eliminación gratuita de la franquicia en el seguro de Voltio
- Ampliación gratis del tiempo de reserva del vehículo hasta 30 minutos



250.000 descargas de la app de Voltio

100.000 usuarios

500.000 viajes realizados

630 vehículos 100% eléctricos

85 KM² de perímetro de actuación

630 toneladas de CO₂ ahorradas

> Más servicios y ventajas en torno a la movilidad

En 2023, el volumen de actividad creció impulsado por el aumento del número de pólizas y el mayor uso de las prestaciones.

1,4 MILLONES
de siniestros gestionados. Los siniestros declarados a través de nuestras aplicaciones digitales siguieron creciendo un año más, hasta representar el 27,1% de estos siniestros. Un 4,8% más que el año anterior.

2,1 MILLONES
de expedientes gestionados a través de **Autoclub**, incluyendo los distintos servicios que presta. Un año más el servicio más utilizado fue el de asistencia en carretera.

+1,1 MILLONES
de asistencias en carretera a través de **Autoclub**, lo que supuso un **incremento del 12,9% sobre 2022**. El 34,2% de las peticiones se registraron a través de canales digitales. Los servicios automatizados, por su parte, alcanzaron las 140.000 asistencias, un 29% más que en 2022, favoreciendo el aumento de la eficiencia y una mayor agilidad en la prestación del servicio.

660.000
mutualistas accedieron al **buscador de talleres online**, un 11,6% más que en 2022. Este servicio permite a nuestros mutualistas obtener una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de reparación necesaria.

37.000
vehículos de sustitución puestos a disposición de los asegurados. El 70% se gestionaron a través de Centauro, la compañía de alquiler de vehículos del Grupo Mutua.

95.000
expedientes relacionados con consultas **del ámbito personal y familiar** gestionados, un 25% más que el año anterior.

57.890
personas disfrutaron de vehículo de sustitución gratis durante un año con la promoción "Movilidad Total".



+11.000
expedientes de daños **personales** con realización de 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.

331.400
servicios de **verificación digital**, un 58,4% más que el año anterior hasta alcanzar ya el 99,9% del total. Este sistema permite comprobar, con el simple envío de unas fotografías, el estado del vehículo como paso previo a la contratación del seguro.

43.000
personas utilizaron el **servicio de reparación rápida en menos de 48 horas** disponible para cierto tipo de daños en el vehículo.

7.000
talleres **concertados**, con un incremento del 13% de talleres especializados en motos.

+45.000
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, un 10,5% más que en 2022.

170.000
expedientes relacionados con **sanciones de tráfico y con el carné por puntos**. El 43% de ellos se solicitaron a través de canales digitales.

+491.000
personas utilizaron los descuentos en gasolina disponibles con su tarjeta SOY, gracias a los acuerdos que mantenemos con Repsol.

Los mutualistas utilizaron más de **1,7 millones de veces su tarjeta SOY en 2023**.



Los servicios de Autoclub obtuvieron una **valoración global de 4,6 puntos sobre 5** en 2023. Los más valorados fueron el traslado ITV (4,8 puntos); el mantenimiento del vehículo en domicilio (4,8), la sustitución de baterías (4,7) y la asistencia en carretera con una puntuación de 4,6 puntos.

PROCESOS MÁS DIGITALES: MÁS AGILIDAD Y MEJOR SERVICIO

En 2023 reforzamos nuestros servicios digitales que permiten mejorar la atención que ofrecemos a nuestros mutualistas. Todos ellos se enmarcan en el Plan Estratégico de Prestaciones del Grupo Mutua Madrileña:



Apertura del siniestro + gestión de grúa: este servicio permite realizar en una misma gestión la solicitud del servicio de asistencia y la apertura del siniestro, lo que reduce el tiempo de espera para los clientes. Como novedad de 2023, se ha puesto a disposición de nuestros asegurados la posibilidad de la apertura automática por voz de siniestros de aparcamiento.



Herramienta de tasación para talleres: más de 3.220 talleres concertados disponen de esta aplicación desarrollada íntegramente por Mutua Madrileña, que permite agilizar las tasaciones y mejorar la satisfacción de reparadores y clientes.



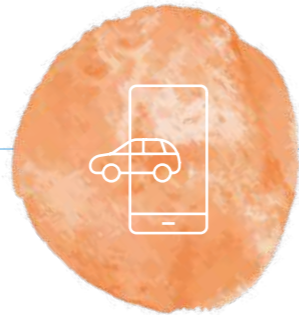
Reserva online de cita previa en talleres: a través de esta aplicación nuestros mutualistas pueden solicitar cita previa en más de 4.700 talleres de toda España.



Información sobre reparaciones: nuestros clientes pueden seguir la evolución de la reparación de su vehículo en todo momento a través de nuestros canales digitales, en los más de 4.700 talleres concertados de carrocería que cuentan con este servicio.



Mejoras en la atención a los lesionados en accidentes de tráfico, incluye el servicio de vídeo consulta en clínicas y facultativos colaboradores que evita al asegurado los desplazamientos al centro médico.



Servicios de valor añadido para particulares y empresas



elparking

ElParking, integrado en el Grupo Mutua Madrileña desde 2021, es la aplicación líder de asistencia y servicios al conductor. Permite pagar el *ticket* de aparcamiento regulado en más de 130 ciudades, reservar y pagar en más de 1.000 aparcamientos públicos o en plazas de garaje privadas, abonar telepeajes, repostar en gasolineras y puntos de recarga eléctrica, o reservar y pagar la ITV, entre otros servicios. **En 2023 se gestionaron más de 40 millones de servicios de un total de 1,3 millones de clientes.**

imbric

Imbric, por su parte, simplifica la gestión de los gastos de movilidad tanto a empresas como a particulares, ya que permite contratar y pagar las distintas opciones de transporte urbano (taxis, autobuses...) desde una única plataforma. Los clientes corporativos suponen cerca del 85% de sus ventas y ofrecen cobertura en más de 250 localidades de España y Europa y, en total, gestionan un millón de servicios al año.

El Corte Inglés seguros

CRECIMIENTO EN VENTAS

2023 ha sido el primer año completo de la alianza en seguros con El Corte Inglés desde que se formalizara la operación en mayo de 2022. A partir de esa fecha, Mutua Madrileña comenzó a comercializar en exclusiva, a través de la red de seguros del líder de la distribución, una gama de seguros de autos, adaptada a este colectivo con la garantía de calidad de la compañía.



Multirriesgo Hogar

En 2023, el ramo mantuvo su senda de crecimiento en volumen de clientes y de primas. Este avance, junto al incremento de siniestros registrados debido a la adversa climatología, se tradujo en un fuerte aumento de la actividad, que alcanzó récords históricos.

La cartera de asegurados de todos los ramos de Multirriesgo superó las 2.621.500 pólizas en 2023. Esta cifra supone un avance del 8,7% frente al año anterior. El volumen total de primas devengadas consolidadas, incluyendo las del ramo de multirriesgo hogar, superó los 795 millones de euros, un 6,6% por encima de la cifra de 2022.

Estas cifras incluyen tanto el negocio de Mutua Madrileña, como el de SecurCaixa Adeslas y El Corte Inglés Seguros. Como parte de nuestra alianza estratégica, en el segundo semestre de 2022 comenzamos a comercializar una oferta de seguros de hogar diseñada en exclusiva para los clientes de El Corte Inglés, que, durante el año 2023, primer ejercicio completo, está teniendo muy buena acogida.



Durante 2023 se implantaron mejoras en la operativa y la comunicación con los clientes gracias a la digitalización de servicios y procesos.



> Récord en actividad

Las potentes borrascas registradas en 2023, en especial durante el segundo semestre del año, unidas al gran crecimiento de la cartera de clientes, se tradujeron en un fuerte aumento en la declaración de siniestros por parte de los clientes. A cierre del ejercicio se alcanzaron récords tanto en volumen de llamadas como en siniestros gestionados.

Tan solo en Mutua Madrileña se atendieron más de 1.000.000 de llamadas de clientes, un 23% más que el año anterior, y se dio respuesta a cerca de 500.000 servicios, un 17% superior al de 2022. El número de siniestros gestionados creció hasta los 314.000, un 29% más que en 2022.

Por tipología de siniestros, los que mayores avances registraron fueron los relacionados con los fenómenos atmosféricos, un 92% más que en 2022, así como las averías eléctricas y las de electrodomésticos, que crecieron un 20%. Los incidentes relacionados con el agua volvieron a ser, un año más, la causa más habitual por la que nuestros asegurados contactasen con la compañía.

A pesar del fuerte aumento en la actividad, el nivel global de satisfacción se mantuvo en niveles de años anteriores, 4,3 sobre un total de 5 puntos.

> Facilidades de pago

En 2023, la compañía siguió facilitando medidas a sus clientes para apoyarles ante posibles dificultades económicas. Así, más de 208.000 mutualistas eligieron la posibilidad de aplazar el pago de su seguro sin recargo, lo que supone cerca de más de un 31% de la cartera de seguros de hogar de Mutua.

Asimismo, más de 46.000 clientes escogieron abonar el recibo a través de tarjeta bancaria, una ventaja adicional dentro de las facilidades de pago que la compañía ofrece a sus mutualistas.

> Mayor agilidad

Mutua apuesta por la implantación de mejoras continuas, tanto en la operativa como en el proceso de comunicación, apoyándonos para ello en el uso de la tecnología. En ese sentido, durante 2023 se ha continuado implantando mejoras en la declaración de siniestros por el canal telefónico con el perfeccionamiento del servicio de Voicebot.

Asimismo, se han puesto en marcha protocolos especiales que permiten anticipar y minimizar el impacto derivado de los eventos climatológicos severos (DANA, borrascas...), cada vez más frecuentes. Esto incluye desde el refuerzo de las redes de servicio, hasta un mayor uso de la vídeo peritación y los canales digitales, lo que permite agilizar la gestión de los siniestros.

Por otro lado, cabe destacar el impacto positivo que está teniendo el nuevo modelo predictivo de fraude implantado a finales de 2022, al lograr un mayor control y reducir el coste medio siniestral.



Avances en la digitalización de servicios: en 2023 continuamos implantando mejoras en la declaración de siniestros por el canal telefónico (servicio Voicebot).

Gestión de eventos climatológicos adversos: reforzamos las redes de servicios y un mayor uso de canales digitales en la comunicación y el peritaje para agilizar los procesos.

2.621.509 pólizas de Multirriesgo Hogar **+8,7%** respecto a 2022

795,33 millones de euros en primas devengadas **+6,6%** respecto a 2022

+ 1 MILLÓN de llamadas atendidas **+23%** respecto a 2022 **500.000** servicios prestados **+17%** respecto a 2022

314.000 siniestros gestionados **+29%** respecto a 2022 **208.000** mutualistas aprovecharon el pago aplazado

4,3/5 nivel de satisfacción

Adeslas

Salud

La creciente importancia que otorgan los ciudadanos a la prevención y al cuidado de la salud impulsaron en 2023, de nuevo, el número de asegurados de SegurCaixa Adeslas, compañía integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank.

La compañía reforzó su volumen de primas gestionadas el pasado ejercicio y Adeslas, la marca de salud del grupo, consolidó su liderazgo en el sector de los seguros de asistencia médica, con una cuota de negocio del 31,6%.

A cierre de 2023, Adeslas contaba con más de 6,2 millones de clientes de salud, con más de 231.280 nuevos asegurados frente al año anterior. El volumen total de primas de salud de Adeslas alcanzó los 3.552 millones de euros, con un crecimiento del 12,15% respecto al ejercicio anterior.

Las empresas cada vez invierten más en este tipo de seguros como una ventaja competitiva para proteger a sus profesionales y retener el talento.

> Más servicios

Durante 2023, la aseguradora puso el foco en ampliar su oferta de servicios para continuar prestando una atención completa, cercana y personalizada, tanto a través de las consultas físicas en los centros de salud y en los hospitales como a distancia.

Adeslas pone a disposición de sus asegurados 219 hospitales privados y más de 1.425 centros médicos, todos ellos concertados. Sus seguros permiten acceder, además, a 25 centros médicos Adeslas y 188 clínicas dentales propias.



Adeslas: Nº1 en seguros de salud y el mayor cuadro médico de España

6,2 millones de asegurados de salud

+50.000 profesionales y 1.425 centros concertados

188 clínicas dentales Adeslas

30 millones de consultas atendidas

395.000 ingresos hospitalarios

1,1 M de clientes registrados en Adeslas Salud & Bienestar

175.000 usuarios activaron sus planes de salud



CENTRO ONLINE ADESLAS SALUD Y BIENESTAR

En el ámbito digital, Adeslas destaca por la oferta de servicios que presta a través de su centro de salud *online*: **Adeslas Salud y Bienestar** (disponible a través de *app* y *vía web*).



Tarjeta digital: descargable de forma gratuita desde la *app* Adeslas Salud y Bienestar y desde la web. Permite identificar al cliente para hacer uso de los servicios en cualquier consulta y centro hospitalario del cuadro médico.



Mis médicos y cita *online*: el asegurado puede buscar médicos, agendar una cita de forma fácil desde la plataforma digital y guardar los contactos de sus doctores favoritos.



Gestiones: a un clic y sin moverse del sitio, el asegurado puede realizar distintos trámites, como la petición de autorizaciones y reembolsos, la consulta de recibos y copagos, solicitar un duplicado de tarjeta, etc.



Orientación médica: Adeslas ofrece consultas de orientación médica general, infantil y psicoemocional a distancia.



Mi salud: a través de un sencillo cuestionario, Adeslas Salud y Bienestar elabora un pequeño informe sobre el índice de salud del asegurado y brinda consejos, retos y planes para mejorar su estilo de vida.

CONDICIONES ESPECIALES PARA MUTUALISTAS



Los mutualistas pueden acceder a la gama específica de seguros de salud y dentales Adeslas MM, con condiciones especiales. Una de sus particularidades es que contemplan una bonificación económica que, de media, equivale al 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 2023, 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 reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y tras el vencimiento de su póliza.

En el caso de los seguros dentales de Adeslas, los mutualistas se benefician de una devolución de hasta 20 euros por asegurado y año.

- **20-25% de bonificación económica**
- **Devolución de hasta 20€/asegurado/año en seguros dentales Adeslas**



Acuerdo con IMQ

Entre los hitos del año destaca el aumento de participación de SegurCaixa Adeslas en el Iguatorio Médico Quirúrgico (IMQ). De esta forma, SegurCaixa Adeslas refuerza su liderazgo territorial en salud al integrar dentro de su perímetro de consolidación al líder en la prestación de servicios sociosanitarios en el País Vasco.

Gestión de activos

Mutuactivos concluyó con éxito su Plan Estratégico 2021-2023, consolidándose como la primera gestora española independiente de grupos bancarios en fondos de inversión en 2023.

En un año favorable para los mercados financieros, que terminó con importantes ganancias tanto en bolsa como en renta fija, Mutuactivos batió de nuevo su récord en captación de patrimonio de terceros en 2023, al lograr superar los 1.435 millones de euros en fondos de inversión, fondos de pensiones y productos de vida ahorro en el conjunto del año. La entidad fue, de este modo y un año más, la firma independiente de entidades bancarias con mayores captaciones netas de toda la industria española.



Mutuactivos batió de nuevo su récord en captación de patrimonio de terceros en 2023, logrando atraer más de 1.435 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y productos de vida ahorro.

DUPLICAMOS LOS OBJETIVOS DE 2023

El Plan Estratégico 2021-2023 de Mutuactivos planteaba un objetivo de captación en activos de terceros (minoristas y mayoristas) de 1.106 millones de euros a cierre de 2023. Sumando las captaciones logradas en estos tres últimos años, Mutuactivos alcanzó los 2.776 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro, lo que supone haber más que duplicado el objetivo fijado para cierre de 2023.

GESTIÓN DE CALIDAD Y MÁS PRODUCTOS

La favorable evolución de negocio vino impulsada por la gestión eficiente y de calidad, la correcta política comercial, centrada en cubrir de manera integral las necesidades financieras de sus clientes, y el asesoramiento personalizado y con seguimiento continuado que presta la gestora.

A lo largo de 2023, además, Mutuactivos amplió su oferta de productos y servicios y reforzó su apuesta por la sostenibilidad, entre otros hitos destacados del ejercicio.

> Fondos de inversión

2023 fue un año especialmente positivo para Mutuactivos en el ámbito de los fondos de inversión. En un ejercicio marcado por la subida de los tipos de interés, tanto la renta fija como la renta variable concluyeron con importantes ganancias, como así se reflejó en la rentabilidad de los fondos de inversión de la gestora.



En 2023, Mutufondo Tecnológico concluyó como el fondo especializado en tecnología más rentable de la industria española, con unas ganancias del 55,15%.



En renta fija, destacó la rentabilidad obtenida por fondos como Mutufondo, FI (+6,72%), Mutufondo Bonos Financieros, FI (+9,36%), Mutufondo Renta Fija Flexible, FI (+8,26%).



En renta variable, sobresalió Mutufondo Tecnológico, que concluyó como el fondo especializado en tecnología más rentable de la industria española, con unas ganancias del 55,15%.



Mutufondo España, FI, por su parte, cerró el ejercicio con una rentabilidad del 21,68%.



Mutufondo Renta Variable Internacional subió un 18,7% y **Mutufondo Valores Small & Mid Caps** se revalorizó un 12,87%.

El patrimonio total gestionado en fondos de inversión por Mutuactivos alcanzó los 7.782 millones de euros en 2023, un 24% más que en el año anterior. De este patrimonio, Mutua Madrileña representa el 29%, mientras que el 71% restante está en manos de terceros inversores, entre los que se encuentran grandes clientes institucionales, Family Offices, fundaciones, otros distribuidores y clientes minoristas.

Cabe destacar los más de 1.345 millones de euros de captación de patrimonio de clientes mayoristas y minoristas en 2023.

> Planes de pensiones

El volumen de patrimonio gestionado en planes de pensiones se situó en 680 millones de euros al cierre de 2023, lo que supone un crecimiento del 38% respecto al ejercicio anterior. La captación de activos se elevó hasta los 130 millones de euros en el año.

Estos datos contrastan de forma significativa con la evolución del sector, que concluyó con un avance del 7,36% del patrimonio, gracias a la aportación de la rentabilidad, ya que la captación fue negativa con salidas netas de 1.132 millones de euros.

Cabe mencionar que el mercado se vio afectado por los cambios acometidos en el sistema privado de pensiones, con rebaja sustancial del límite de aportaciones con beneficios fiscales.

El número de partícipes de planes de pensiones de Mutuactivos se elevó hasta los 33.546 en 2023, un 111% más que en el ejercicio anterior. El volumen administrado en planes de empleo se situó en 374 millones de euros, un 16% más que en 2022.

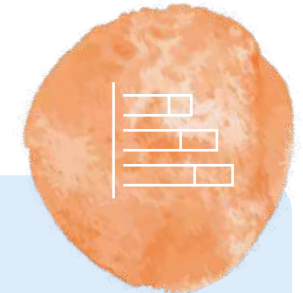
CRECIMIENTO EN PLANES DE PENSIONES

Por su parte, el patrimonio bajo gestión en planes de pensiones del sistema individual se incrementó un 80% en el año, hasta alcanzar los 306 millones de euros. A este fuerte crecimiento ha contribuido de forma significativa el acuerdo establecido con El Corte Inglés Seguros para la gestión de planes de pensiones individuales. En virtud de él, los productos de pensiones administrados hasta entonces por dicha entidad fueron traspasados a Mutuactivos Pensiones en el último trimestre de 2023, quién desde entonces ha asumido su gestión.

En 2023, Mutuactivos comercializó de forma activa sus planes de pensiones para empresas y particulares (FondoMutua Empresas y Planes Generación), todos ellos gestionados con una política de inversiones basada en el concepto de "ciclo de vida".



El patrimonio gestionado en planes de pensiones creció un 38% en 2023.



NUEVOS LANZAMIENTOS

En 2023, Mutuactivos continuó ampliando su oferta con la comercialización de nuevos productos y servicios, entre los que destacan los siguientes:

- Mutuafondo Deuda Española, FI** invierte entre el 80% y el 100% de su cartera en activos de renta fija pública, mayoritariamente española y con vencimiento inferior a los tres años.
- Mutuafondo 2025 II, FI** es un fondo de renta fija euro, principalmente privada, que invertirá, de forma mayoritaria, en activos de alta y mediana calificación crediticia, principalmente de emisores europeos. El vencimiento del producto está fijado para el 10 de julio de 2025.
- Mutuafondo Bonos Subordinados V, FI**, de renta fija mixta internacional y con vencimiento en marzo de 2028, invierte, principalmente, en bonos híbridos corporativos y deuda subordinada financiera, incluyendo CoCos.
- Mutuafondo 2027, FI** es un fondo de renta fija euro, principalmente privada, que invierte en activos de alta y mediana calificación crediticia, en su mayoría de emisores o mercados de la OCDE. El vencimiento del producto está fijado para el 15 de julio de 2027.
- Mutuactivos Inversiones AV**
 La agencia de valores de Mutua Madrileña amplió en 2023 su servicio de gestión discrecional con dos nuevas carteras modelo:
 - Cartera Mutuactivos Renta Fija** está compuesta por una selección de los mejores fondos de renta fija a corto plazo de Mutuactivos que invierten, principalmente, en bonos de emisores privados y públicos de alta y mediana calidad crediticia. El objetivo de rentabilidad es batir al euríbor. Está orientada a inversores conservadores, con un horizonte de inversión a corto plazo (1 año).
 - Cartera Mutuactivos Renta Fija Plus**, por su parte, está dirigida a inversores con un horizonte de inversión a medio plazo (3 años). Invierte principalmente en fondos de inversión de Mutuactivos y podrá invertir hasta un 30% en renta fija de baja calidad crediticia.

> 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 31%, hasta los 6.800 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.

Dentro de los servicios prestados por la agencia de valores se encuentra el servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras de fondos, que concluyó el ejercicio con un patrimonio total gestionado de 310 millones de euros.

PATRIMONIO GESTIONADO EN FONDOS DE INVERSIÓN



Renta Fija:
5.919 MILLONES
de euros

Renta Variable:
647 MILLONES
de euros

Renta Mixta:
1.216 MILLONES
de euros

Total:
7.782 MILLONES
de euros

▲ **24%**
frente a 2022

PATRIMONIO GESTIONADO EN PLANES DE PENSIONES



Sistema Individual:
306 MILLONES
de euros

Sistema de Empleo:
374 MILLONES
de euros

Total:
680 MILLONES
de euros

▲ **38%**
frente a 2022

DIVERSIFICACIÓN Y CRECIMIENTO

PARTICIPACIÓN EN GESTORAS LÍDERES

En 2023, el Grupo Mutua continuó con su estrategia de crecimiento y diversificación en el ámbito de la gestión patrimonial. Entre los hitos del año destaca la puesta en marcha de **Ahorro & Inversión ECI, la agencia de valores de Mutua Madrileña y El Corte Inglés.**

La entidad, que está controlada en un 50,01% por la aseguradora y participada en un 49,99% por el grupo de distribución, ofrece asesoramiento patrimonial y comercializa fondos, carteras de inversión y planes de pensiones de Mutuactivos y otras gestoras entre los clientes de El Corte Inglés.

Además, el Grupo Mutua elevó su participación accionarial en varias de las gestoras en las que participa. En el cuadro se muestran las participaciones al cierre de la elaboración de este documento.

Entidades de gestión de activos participadas por Mutua*

83,72%*
Especialista en banca privada

ALANTRA
Wealth Management

84,27%*
Especialista en renta variable

EDM

50,01%
Ahorro e Inversión ECI,
agencia de valores

Ahorro & Inversión
El Corte Inglés

87,10%*
Especializada en banca privada

Orienta Capital

20%
Alantra Asset Management

ALANTRA
Asset Management

*Datos al cierre de elaboración de este documento.



El patrimonio total bajo gestión del Grupo Mutua en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro superaba los 20.000 millones de euros a cierre de 2023, teniendo en cuenta los activos gestionados por Mutuactivos y las gestoras participadas.



MUTUACTIVOS, PREMIADA POR PARTIDA MÚLTIPLE

Mutuactivos SGIC recibió en 2023 diversos premios a su gestión, asesoramiento y servicios.

> La entidad recibió el premio a la **Mejor Gestora Nacional de Fondos de Inversión**, en la XXXIV edición de los Premios Expansión-Allfunds. Mutuactivos quedó como finalista también en las categorías de Mejor Gestora de Renta Fija y Mejor Gestora de Fondos de Pensiones.

> Mutuactivos SGIC fue también doblemente galardonada en la última edición de los Citywire Manager Awards 2023, que entrega Citywire España. Recibió los premios a **Mejor Gestora de Renta Variable Española y Mejor Equipo Gestor de Renta Variable Española.**



SOSTENIBILIDAD EN LAS INVERSIONES

Mutuactivos integra el análisis y la gestión de los riesgos de sostenibilidad en sus procesos de inversión de forma generalizada.

En 2023, la gestora ha reconvertido en artículo 8, bajo el Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR), varios de sus fondos de inversión, hasta ahora catalogados como artículo 6: **Mutuafondo, FI, Mutuafondo Corto Plazo, FI y Mutuafondo España, FI.** Estos tres fondos, además de cumplir con la política de exclusiones de la gestora, promocionan características ambientales siguiendo una estrategia de descarbonización.

Los anteriores, complementan los fondos Art.8 que ya existían:

Mutuafondo Transición Energética, FI: se trata de un 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: este fondo de inversión, 100% solidario, colabora mediante la donación de las participaciones con proyectos sociales. En 2023, la gestora reactivó la clase B de Mutuafondo Compromiso Solidario FI para ayudar a Cáritas en su proyecto "Cáritas con Marruecos", cuyo objetivo era atender las necesidades de los afectados por el terremoto que sufrió el país.

Por otra parte, la gestora firmó un convenio de colaboración con la Fundación Juegaterapia para apoyar el Proyecto "Kiciclos", a través del cual proporciona a niños hospitalizados con cáncer triciclos adaptados que les permiten jugar y, a la vez, recibir su medicación. Desde su lanzamiento, el fondo ha logrado más de 355.000 euros para apoyar proyectos sociales.



Vida

Las subidas de tipos de interés registradas en la zona euro en 2023 generaron una mayor demanda por parte de los clientes de productos de ahorro con capital e interés garantizado que la compañía supo aprovechar, lanzando al mercado nuevos seguros que tuvieron una gran aceptación por parte de los mutualistas.

En 2023, el ramo de Vida de Mutua Madrileña registró un crecimiento en volumen de primas del 24%, impulsado, principalmente, por la favorable evolución de los seguros de Vida Ahorro y su mejora en la rentabilidad, derivada del incremento de los tipos de interés.

684.609 clientes
+16,7% respecto a 2022

+24% crecimiento en volumen de primas

531,15 millones de euros en primas consolidadas*

*Incluye el negocio de Mutua Madrileña, El Corte Inglés Seguros y Bci Seguros.

El volumen de primas consolidadas se situó en 531,15 millones de euros, incluyendo tanto el negocio de Mutua Madrileña como el de Bci Seguros en Chile y El Corte Inglés Seguros (primer año completo de actividad como parte del Grupo Mutua).

El número de asegurados en España de Grupo Mutua Madrileña para el ramo de Vida, incluyendo el negocio de El Corte Inglés Seguros, se situaba en 684.609 clientes, un 16,7% respecto al ejercicio anterior.

> Respuesta positiva a nuevos lanzamientos

En el ámbito de Mutua Madrileña, este fuerte crecimiento tuvo su origen, principalmente, en el buen comportamiento del ramo de Vida Ahorro, en el que las primas crecieron un 20,6%.

El lanzamiento de nuevos productos ante el aumento de los tipos de interés y su mejora en la rentabilidad y del incremento de clientes registrado, en especial, entre el colectivo de mutualistas fueron las principales causas de estos buenos resultados.

En el negocio de Vida Riesgo, por su parte, Mutua Madrileña mantuvo la tendencia de crecimiento de los últimos ejercicios, logrando un incremento en primas superior al 8,8% respecto al año anterior.

> Impulso de la rentabilidad

La rentabilidad media, incluido el interés garantizado, de nuestros seguros de Vida Ahorro (Plan de Jubilación, Plan Ahorro Garantía y el Plan de Previsión Asegurado) se situó en el 1,94%, por encima de la obtenida el año anterior, que fue del 1,75%.

Por otro lado, como medida de participación en beneficios, los mutualistas con productos de Vida Riesgo obtendrán un descuento en su prima de renovación para el próximo ejercicio, según la modalidad.

Rentabilidad media **1,94%***

*Incluido interés garantizado.

NUEVOS SEGUROS DE AHORRO

Plan de Ahorro Plus Fidelidad

La aseguradora lanzó al mercado nuevas ediciones de su seguro Plan Ahorro Plus Fidelidad (II, III y IV), con capital e interés garantizados y con rentabilidades brutas que se fueron incrementando a lo largo del año y que oscilaron entre el 2,60 y el 3,5% (rentabilidades netas de entre el 2,10% y el 3%).

> Capital e interés garantizados
> Rentabilidad: 2,60-3,5% (2,10-3% neta)

Seguro de rentas vitalicias

Además, Mutua Madrileña elevó la rentabilidad de su seguro de rentas vitalicias, que llegó a superar el 4%, para determinados perfiles. Con este producto, el cliente recibe una renta de forma periódica mensual y con un tipo de interés garantizado hasta su fallecimiento que dependerá de su edad en el momento de la contratación.

> Renta periódica mensual
> Interés garantizado

Nuevo Plan de Previsión Asegurado

Igualmente, Mutua amplió su abanico de productos pensados para ahorrar con vistas a la jubilación con un nuevo Plan de Previsión Asegurado (PPA), un seguro de vida-ahorro individual con una rentabilidad bruta garantizada del 3,50% durante el primer año. Una de las ventajas de este producto es que las aportaciones realizadas reducen la base imponible general en el impuesto del IRPF hasta un máximo recogido por la normativa vigente actual.

> Rentabilidad bruta garantizada: 3,50% durante el primer año
> Deducible base IRPF



PATRIMONIO INMOBILIARIO DE MUTUA MADRILEÑA

Mutua inmobiliaria

> Edificios *prime* al servicio de nuestros clientes

La superficie media contratada en el mercado de oficinas en España se redujo un 30%, frente al año anterior, de acuerdo con un informe elaborado por una consultora especializada en el negocio inmobiliario. La moderación de la actividad económica, la subida de los tipos de interés, así como el teletrabajo, tuvieron su impacto en estas cifras.

El comportamiento, no obstante, no fue uniforme según el tipo de inmueble. Así, los activos *prime* de calidad, como en el caso de la cartera de Mutua Madrileña, lograron mantener unos niveles de ocupación estables e incrementar sus rentas en el año, frente al resto de activos que presentaron un peor comportamiento.

La excelente ubicación de los inmuebles propiedad de Mutua Madrileña, las inversiones realizadas para reforzar la experiencia y el bienestar de las personas que trabajan en ellos, unido a la gestión activa realizada, nos permitieron reforzar el nivel de rentas y la vinculación de nuestros principales clientes.

REFUERZO DEL NIVEL DE RENTAS

Cabe destacar la renovación en 2023 de varios de nuestros principales contratos de oficinas con clientes corporativos, ampliando el periodo de permanencia inicialmente previsto, lo que pone de manifiesto su confianza en la gestión de nuestros activos inmobiliarios.



Todos los edificios propiedad de Mutua cuentan con los certificados ISO de eficiencia ambiental y energética.



Se gestionaron con éxito nuevos contratos y operaciones de renovación por más de

33.500 M²

Las rentas medias de nuestros edificios *prime* se situaron, en conjunto, en torno a

37€ M²/MES

El valor del patrimonio inmobiliario (edificios propiedad de Mutua Madrileña) se situó en

1.486 MILL €

a cierre del año, según la tasación oficial admitida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Las plusvalías latentes se situaron en

551 MILL €

lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.

LA NUEVA IMAGEN DE TORRES COLÓN

En 2023 se avanzó con éxito en las obras de reforma del edificio, que afronta su recta final. A cierre del ejercicio ya se podía apreciar su nueva imagen, así como su acristalamiento sostenible que contribuirá a la reducción de consumo energético del edificio.

Está previsto que el edificio cuente con los sellos internacionales más exigentes relativos a la sostenibilidad, eficiencia y la salud y bienestar de las personas, como las certificaciones Well y Leed.





Plaza de España, 8. Antigua Sede de la Real Compañía Asturiana de Minas, edificio propiedad de Mutua Madrileña.

> Un nuevo gran espacio cultural y social para Madrid

La antigua sede de la Real Compañía Asturiana de Minas, edificio propiedad de Mutua Madrileña, se convertirá en 2026 en un centro de exposiciones, actividades culturales y sociales de la mano de nuestra fundación.

La culminación del proyecto, con más de 4.700 m² dedicados a la divulgación del conocimiento, permitirá conformar un nuevo eje de atracción cultural en la zona de Bailén-Palacio Real. La oferta expositiva en el ámbito de las artes, las ciencias y las humanidades se complementará con actividades educativas y de formación dirigidas, entre otros, a colectivos vulnerables.

En 2023 hemos puesto en marcha el proyecto de rehabilitación del edificio, una vez recibido el visto bueno de Patrimonio, tras superar el periodo de tramitación urbanística. La inversión en la rehabilitación permitirá no solo preservar el valor cultural del edificio y sus elementos singulares, sino también reforzar el atractivo cultural de Madrid y su comunidad.

UN FIN CULTURAL PARA UN BIEN DE INTERÉS CULTURAL

Este nuevo centro cultural-social, que se convertirá también en la sede de la Fundación Mutua Madrileña, será un edificio dotado de los principales criterios de sostenibilidad y contará con los elementos necesarios de la máxima eficiencia medioambiental.

Está previsto que las obras de rehabilitación del inmueble se inicien en 2024. Gracias a la intervención que va a poner en marcha Mutua, una vez el proyecto reciba todas las autorizaciones administrativas necesarias, un Bien de Interés Cultural como es esta antigua sede de la Real Compañía Asturiana de Minas tendrá finalmente un fin cultural, divulgativo y social.



El nuevo edificio, situado en pleno Madrid de los Austrias, contribuirá a crear un nuevo eje de atracción cultural en la zona de Bailén-Palacio Real.



MÁXIMA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD

La rehabilitación del edificio implicará también la de todas sus instalaciones para alcanzar la máxima eficiencia energética y medioambiental.

- **Uso de energías renovables como la geotermia y la aerotermia.**
- **Origen 100% renovable de la energía eléctrica.**
- **Sistema de “Residuo Cero”, que promoverá la segregación y el reciclaje del 100% de los residuos.**
- **Accesibilidad total.**



Futura sede de la Fundación Mutua Madrileña

4.700 M²

dedicados a la divulgación del conocimiento

UN NUEVO PROYECTO PARA LAS PERSONAS

Con un aforo máximo de unas 1.000 personas para el conjunto del edificio, el nuevo centro contará con diversas salas de exposiciones, aulas de encuentro y de formación, así como con un auditorio, que ampliarán y potenciarán las diferentes líneas de actuación que ya desarrolla la Fundación Mutua Madrileña.



Difusión cultural: albergará exposiciones en el ámbito del arte y las humanidades, entre otras temáticas de interés.



Educación y formación: el centro estará integrado en el barrio y realizará actividades educativas y formativas en diferentes disciplinas dirigidas a niños, jóvenes y adultos, incluyendo acciones para colectivos vulnerables para mejorar su empleabilidad.



Encuentros: contará con una programación de diálogos y debates en su auditorio relacionados con temáticas como la infancia, la salud y los nuevos retos a los que se enfrenta nuestra sociedad, así como representaciones musicales y de teatro.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



- > Mutua Madrileña fue galardonada como **Empresa Influyente** en la última edición de los **Premios Influyentes** que anualmente organiza el diario digital *El Confidencial*
- > Mutua Madrileña fue reconocida con el **Premio ASTER de ESIC a la Trayectoria Empresarial** en la categoría de gran empresa.
- > Ignacio Garralda, presidente y CEO de Mutua Madrileña, fue elegido **Mejor Empresario del Año** por la revista *Actualidad Económica*, publicación del diario *El Mundo*.
- > Ignacio Garralda fue nombrado **Académico de Honor de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras** en 2023.
- > Mutua Madrileña se consolidó como uno de las diez empresas con mejor responsabilidad corporativa de España, según el **ranking Merco Responsabilidad y ESG**, concretamente en el 7.º puesto.
- > En el **ranking Merco Empresa**, que mide las empresas con mejor reputación en nuestro país, Mutua se situó en el puesto 12.
- > Mutua Madrileña también obtuvo el puesto 16 de las empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento en España, según **Merco Talento**.

- > Mutua Madrileña, en el puesto número 14 de las **mejores empresas para trabajar en España** según el **ranking** elaborado por la revista *Actualidad Económica* en 2023.
- > Mutua Madrileña es una de las compañías del **ranking Forbes "Las 75 mejores empresas para trabajar en España"**.
- > Mutua Madrileña renovó en 2023, por decimoséptimo año consecutivo, la **certificación efr**, que concede la **Fundación Másfamilia**, con la calificación de máxima excelencia **"A+"** por su gestión de la conciliación.
- > En 2023 Mutua Madrileña renovó la marca de garantía **Madrid Excelente**, el **sello de Calidad** que concede la Comunidad de Madrid.



PREMIO EN LA CATEGORÍA
EMPRESA

MUTUA MADRILEÑA



- > Mutua Madrileña ha sido reconocida de nuevo 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.
- > Mutuactivos, reconocida como **mejor gestora nacional de fondos de inversión** en los **Premios Fondos 2023** que organizan *Expansión* y *Allfunds*.
- > Mutuactivos, reconocida como **Mejor Gestora de Renta Variable Española** en los **Premios Citywire**.
- > **Premio Citywire** otorgado a Mutuactivos por el **Mejor Equipo Gestor en Renta Variable Española**.
- > **Mutuafondo España FI**, premio al **mejor fondo de Renta Variable Española** en los **Premios Morningstar**.

FUNDACIÓN
MUTUA MADRILEÑA

- > La Fundación Mutua Madrileña fue reconocida en los **XVIII Premios Anuales del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género**, presidido por el Consejo General del Poder Judicial, por su "Programa 360º" de lucha contra la violencia de género.
- > **Premio Noche de la Economía** del diario *El Economista* a la Fundación Mutua Madrileña por sus veinte años implicada en la investigación médica y la salud del país.
- > La Fundación Mutua Madrileña fue reconocida en los **Premios Arte y Empresa** que concede **la revista ARS** a la mejor idea cultural por combinar su apoyo a la difusión de la cultura con facilitar el acceso a la misma a sus asegurados y familiares.
- > Premio **100 Mejores Ideas de Actualidad Económica** recibido por la Fundación Mutua Madrileña por el programa de ayuda a mujeres víctimas de explotación, dentro de sus acciones contra la violencia de género.
- > **Premio Supercuidadores** a Fundación Mutua Madrileña por su programa "Capacitar para cuidar a quien cuida".
- > La Fundación Mutua Madrileña reconocida, junto con Antena 3 Noticias, en los **Premios Meridiana** por su iniciativa de Responsabilidad Corporativa 'Contra el maltrato, Tolerancia Cero'.
- > **Premio "El Chupete"**, en el marco del XIX Festival Internacional de Comunicación Infantil, a la iniciativa contra el bullying "El acoso escolar nos puede tocar a cualquiera. Habla con tus hijos", de Fundación Mutua Madrileña y Policía Nacional.

02

Gobierno corporativo

Sistemas y órganos de gobierno corporativo **52**

Consejo de Administración **58**

Equipo directivo **60**



SISTEMAS Y ÓRGANOS DE 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.

Por su parte, las comisiones no ejecutivas del Consejo tienen la función de supervisión, información, asesoramiento y elaboración de propuestas en las materias propias de su competencia, y son las siguientes: Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, Mutua Madrileña cuenta con una Comisión Ejecutiva y una Comisión Delegada de Inversiones con funciones ejecutivas.



El control y gestión de la compañía se distribuyen entre el Consejo de Administración, la Junta General de Mutualistas y los órganos delegados de la matriz Mutua Madrileña.

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



> Órganos de gobierno

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 11 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, recaí-

gan 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.

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

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.



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.

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 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 en materia de información previa a la contratación en los seguros de automóviles.
- > 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.
- > Guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones.



> 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 las amenazas a las 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).

Segunda línea, constituida, entre otras, por las Funciones de Control de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Función Actuarial. Velan 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.

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 globalidad 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.

SISTEMAS, FUNCIONES Y COMITÉS DE CONTROL DE RIESGOS

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
- > Sistema de Cumplimiento Normativo

Dentro de las **funciones y unidades de control** especializadas se encuentran:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> > Dirección de Control de Riesgos > Dirección de Regulación > Función de Verificación del Cumplimiento Normativo > Función Actuarial > Auditoría Interna > 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 | <ul style="list-style-type: none"> > 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 la 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
- > Comité de Prevención de Riesgos Penales
- > Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales
- > Comité de Control de Protección de Datos

> Sistema de Prevención de Riesgos Penales y Cumplimiento Normativo

Nuestro sistema sigue la Norma UNE 19601. En 2018 obtuvo la indicada certificación tras realizarse la correspondiente auditoría del sistema por parte de la entidad certificadora. En 2023 se realizó de nuevo el proceso de recertificación tal y como contempla la norma, superando con éxito un año más el proceso de supervisión que confirma la solidez de nuestro modelo.

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

El modelo se sustenta, entre otros elementos, en una política que describe el alcance del sistema, una relación de los riesgos penales identificados, un conjunto de procedimientos, protocolos de actuación definidos y un sistema disciplinario en caso de incumplimiento.

El sistema se basa en los principios de prevención, control, denuncia y reparación e integra y coordina el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, generando un entorno de transparencia e integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos.

Los elementos esenciales del sistema de cumplimiento pivotan sobre los siguientes elementos:

- > Comité de Prevención de Riesgos Penales.
- > Canal de denuncias externo.
- > Política del Sistema Interno de Información
- > Política de evaluación del desempeño.
- > Política de prevención de riesgos penales.
- > Sistema disciplinario.
- > Política anticorrupción
- > Guía anticorrupción
- > Protocolo para la prevención de riesgos penales.
- > Código de conducta ética para empleados.
- > Cláusulas de compromiso ético con proveedores.
- > Cláusula ética con proveedores.
- > El canal de denuncias de la entidad está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio para garantizar la independencia en su gestión. Está disponible, entre otros, para empleados y proveedores a través de www.grupomutua.es/informacion-corporativa/transparencia-etica/



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



De izquierda a derecha sentados:

D. Jaime Lamo de Espinosa M. de Champourcin
Dña. Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve
D. Jaime Montalvo Correa (**Vicepresidente**)
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco (**Presidente**)
D. Luis Rodríguez Durón
Dña. Helena Herrero Starkie

De izquierda a derecha de pie:

D. José Periel Martín
D. Carlos Cutillas Cordón
D. Rufino García-Quirós García
D. Rafael Rubio Rubio
D. José Luis Marín López-Otero

PRESIDENTES DE HONOR

D. José Periel García
D. Rafael Rubio González

SECRETARIO NO CONSEJERO

D. Luis Bermúdez Odriozola

VICESECRETARIA NO CONSEJERA

Dña. Eva María González Díez

EQUIPO DIRECTIVO



Javier Mira

Director General de Grupo Mutua Madrileña



Luis Bermúdez

Secretario General y del Consejo de Administración



Rafael Arnedo

Director General Adjunto de Tecnología



Víctor Zambrana

Director General Adjunto de Seguros y Nuevos Negocios



Tristán Pasqual del Pobil

Director General Adjunto de Negocio Patrimonial



Ernesto Mestre

Director General Adjunto de Finanzas y Riesgos



Carmen Campos

Directora General Adjunta de Personas, Talento y Cultura



Jaime Aguirre de Cárcer

Director General de El Corte Inglés Seguros



Yago Fernández-Figares

Subdirector General de Negocio Internacional



Jesús del Río

Subdirector General del Negocio Asegurador



Juan Manuel Granados

Subdirector General de Desarrollo de Negocio y Clientes



Lorenzo Cooklin

Subdirector General de Comunicación, Relaciones Institucionales, Sostenibilidad y RSC



Nicolás Oriol

Subdirector General de Datos, Analítica Avanzada y Robótica



Eva González

Subdirectora General de Asesoría Jurídica



Enrique Gavilanes

Subdirector General de Movilidad



Esperanza Vendrell

Subdirectora General Adjunta de Staff y Corporativo



Virginia del Moral

Directora de Auditoría Interna



Sebastião Brito e Abreu

Director de Estrategia, Desarrollo Corporativo y Servicio de Estudios

03

Sostenibilidad

Gestión responsable y sostenible **65**

Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026 **66**

Relaciones y diálogo social con nuestros grupos de interés **71**

Canales de relación con nuestros grupos de interés **72**

Compromiso con nuestros grupos de interés **74**

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas **75**

Nuestra gestión responsable y sostenible en cifras **84**



GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

En Mutua Madrileña, 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. La sostenibilidad es el eje transversal de nuestra estrategia empresarial y está integrada en todos nuestros procesos.

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).

De esta forma, podemos 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.



Contribuimos de forma directa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de nuestra actividad como compañía, de nuestro compromiso social y de nuestra inversión en la comunidad.

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026

Nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026, aprobado por el Consejo de Administración, recoge nuestros retos y objetivos en materia ambiental, social y de buen gobierno.

Tal y como nuestra compañía ha venido haciendo hasta la fecha, nuestro Plan Director lleva la toma de decisiones en materia de sostenibilidad al más alto nivel. Para ello, su impulso y seguimiento se coordina desde el Comité de Sostenibilidad, presidido por el Presidente y Consejero Delegado de la compañía e integrado por los representantes de las áreas con mayor implicación en la gestión de la sostenibilidad.

El Plan abarca los tres ejes que conforman los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*, en inglés), y lo hace a través de cinco áreas de trabajo:



EVOLUCIÓN DE LOS 10 OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD EN 2023

El trabajo en estas cinco áreas se materializa en 10 objetivos principales y diversos compromisos. A cierre de 2023 ya hemos materializado dos de estos 10 hitos principales: **eliminar los plásticos de un solo uso en los procesos internos, alcanzado en 2022, y formar al 100% de la plantilla en aspectos ESG.**

- »» **Alcanzar la neutralidad de carbono progresivamente y hasta 2040.**
 Cuantificación y verificación externa de la huella de carbono de organización con base al estándar ISO 14064, incluyendo también las categorías correspondientes a las emisiones indirectas (alcance 3).
- ✔ **Eliminar los plásticos de un solo uso en los procesos internos en 2023.**
 Cumplido en 2022.
- »» **Ampliar el sistema de gestión de la energía (ISO 50001) al 100% de nuestros edificios en 2026.**
 27 emplazamientos certificados bajo la ISO 50001 (96%).
- »» **Reducir el consumo de energía en un 40% en 2026 desde 2013*.**
 +39% de reducción del consumo de energía.
- »» **Alcanzar el 32% de mujeres en puestos directivos y el 45% en posiciones de gerentes en 2026.**
 30,8% directivas y 44,7% gerentes.
- ✔ **Formar al 100% de la plantilla en aspectos ESG en 2023.**
 Cumplido en 2023.
- »» **Desarrollar y poner en marcha un programa de bienestar integral para los empleados en 2024.**
 Más de 16 iniciativas desarrolladas bajo el programa de bienestar físico y emocional, Cuidate+.
- »» **Alinear al 100% de los proveedores con el nuevo Código Ético de Proveedores en 2026.**
 Avance significativo en el alineamiento de los proveedores de bienes y servicios e inicio del alineamiento en proveedores de prestaciones.
- »» **Incrementar un 25% las personas beneficiadas por la Fundación Mutua Madrileña.**
 270.600 beneficiarios (incremento del 6,5%).
- »» **Aumentar en un 20% las entidades sin ánimo de lucro con las que colabora la Fundación Mutua Madrileña y consolidar el resultado en 2026.**
 152 entidades (incremento del 25,6%).

»» En progreso ✔ Cumplido

*Considerando electricidad, gas y gasoil.

En cuanto a nuestros compromisos, hemos reforzado nuestra oferta de productos de inversión con criterios ESG; continuamos sensibilizando a nuestros asegurados y clientes en materia de sostenibilidad y continuamos apoyando los principales pactos internacionales en materia de sostenibilidad a los que estamos adheridos como Pacto Mundial o los Principios de Inversión Responsable apoyados por Naciones Unidas, a los que, tanto Mutua como Mutuactivos, nos adherimos en 2022.

Mutua cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración. En esta política se recogen los principios y pautas de actuación, de conformidad con los más altos estándares internacionales y nacionales, que nos permiten identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos en todos nuestros ámbitos de actuación y con todos nuestros grupos de interés: con los empleados, con los mutualistas, asegurados y clientes, con los proveedores y colaboradores, con la sociedad y en nuestras inversiones.

> Enfoque transversal

La gestión responsable y sostenible tiene un enfoque integral en toda nuestra actividad. Fruto de este esfuerzo, Mutua Madrileña mantiene la 7ª posición del último *ranking* Merco Responsabilidad ESG, que anualmente elabora la entidad Análisis e Investigación.

> ÁREAS DE ACTUACIÓN DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

Salud	Acción social	Difusión cultural	Seguridad vial
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.	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.	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.	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.



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, nos situamos en el puesto 16 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.



COLABORADORES

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 (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 2023 logramos una reducción de un 1,63% en nuestra huella de carbono (alcances 1 y 2) respecto a 2022.



SOCIEDAD

A través de la Fundación Mutua Madrileña, uno de los ejes de nuestra estrategia de Sostenibilidad y RSC, articulamos nuestro compromiso con el progreso y la mejora social. Nuestra labor a través de la Fundación se centra en cuatro áreas de actuación:



Mutua Madrileña se encuentra en el puesto 7 del último *ranking* Merco Responsabilidad ESG elaborado por la entidad Análisis e Investigación.

LA SOSTENIBILIDAD, EJE TRANSVERSAL DE NUESTRA ESTRATEGIA EMPRESARIAL



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 estos, 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.

IDENTIFICACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Implicación de todos los departamentos en el proceso



Criterios de identificación y priorización

Cercanía

Capacidad de influencia

Responsabilidad legal

Nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad



Detección y respuesta a través del diálogo mediante los canales de la compañía

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.
- > Servicio de Atención a Clientes.
- > Unidades de prestaciones de servicios de los distintos ramos.
- > Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Spotify y Finect).
- > Asistente virtual y WhatsApp corporativo de Mutua.
- > Revista *La Mutua* (semestral).
- > 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).



EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES

- > Encuentros de empleados.
- > Intranet (con diversos buzones de sugerencias y foros).
- > Revista interna *Entrenosotros*.
- > Canal Mutua.
- > Encuesta de compromiso y conciliación.
- > Comité de conciliación.
- > Comité de ahorro y eficiencia energética.
- > Comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores.
- > Canal de denuncias / Buzón ético.
- > *HelpDesk*.



PROVEEDORES Y COLABORADORES

- > Portal de compras corporativas.
- > Portales de proveedores profesionales de diferentes ramos de negocio.
- > Equipos de atención a proveedores.
- > Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- > Portal de proveedores de compras.
- > Páginas web corporativas.



REGULADORES Y SUPERVISORES

- > Informes corporativos.
- > Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA.
- > Colaboración con la asociación de entidades de seguros ICEA.
- > Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- > Encuentros sectoriales.



SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y AGENTES DE LA SOCIEDAD CIVIL)

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

Compromiso con nuestros grupos de interés



MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

Garantizar la transparencia, la honestidad, la excelencia en el servicio y la cercanía y el diálogo.



EMPLEADOS

Proporcionar un entorno de trabajo que fomente el desarrollo profesional, la diversidad, la igualdad, el respeto y la seguridad. Favorecer la conciliación de la vida personal y profesional.

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.



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.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

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 al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), formando parte de la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact).

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 y que contribuyen, a su vez, a los 17 ODS, impactando en un 25% de las metas definidas en la Agenda 2030.



La compañía cuenta con una estrategia en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que desagregamos en tres niveles de priorización:



ODS CORE

11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

11.2. Transporte sostenible

- 650 vehículos de **Voltio**, el *carsharing* de movilidad urbana sostenible con vehículos 100% eléctricos, han logrado evitar la emisión de más de 630 toneladas de CO₂ (más de 100.000 clientes en su primer año de vida) y **otras fórmulas de movilidad**, como Chipi, Moveo...
- Contribuimos a la movilidad sostenible de nuestros **mutualistas** con el **programa ECOMutua**, con seguros para vehículos híbridos y eléctricos y un **servicio de asesoramiento** para la compra de estos vehículos, o el **nuevo seguro** lanzado en 2023 para la movilidad en **bicicletas y patinetes eléctricos**.
- Contribuimos a la movilidad sostenible de nuestros peritos: el **100%** de nuestros **peritos** cuentan con **vehículos híbridos y eléctricos**.
- Contribuimos a la **movilidad sostenible de nuestros empleados: CO₂mparte Coche**, un modelo de *carpooling* para compartir vehículo

entre empleados en los itinerarios hacia el trabajo, **cargadores eléctricos** gratuitos para turismos eléctricos e híbridos enchufables (el número de usuarios de estas plazas ha crecido un 40,2% durante 2023).

11.4. Conservación del patrimonio cultural y natural

- Apoyo al **mantenimiento del patrimonio cultural y natural** promovido por la Fundación Mutua Madrileña.

11.1. Vivienda sostenible

- Colaboramos para el **acondicionamiento de viviendas de acogida** para menores y adolescentes.

ODS PRIORITARIOS

3. SALUD Y BIENESTAR



3.4. Mortalidad prematura

- Contamos con un **programa de bienestar integral para los empleados**, programa “**Cuidate+**”, que incorpora **campañas de promoción de la salud, nutrición saludable**, promoción de la **actividad física** o medidas para el cuidado de la **salud emocional**.
- En 2023, Mutua Madrileña se convirtió en la primera empresa en España en certificar el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Psicológica** en el trabajo, bajo la **ISO 45003:2021**.
- La Fundación Mutua Madrileña presentó en 2023 el primer **informe** que analiza el **estado de la salud mental en nuestro país**.

3.6. Seguridad vial

- Desarrollamos **campañas de concienciación y sensibilización de la siniestralidad vial** entre los **jóvenes** e impulsamos estudios sobre las causas que originan los accidentes de tráfico.

3b. Apoyo a la investigación científica y vacunación

- Desde 2004 nuestra fundación ha contribuido con **cerca de 68 millones de euros a apoyar la investigación médica** en España. En 2023, se incorporó como novedad la categoría de **salud mental infanto-juvenil**.
- Llevamos a cabo **campañas de vacunación entre los empleados** y **subvencionamos las vacunas infantiles** no cubiertas.

5. IGUALDAD DE GÉNERO



5.1. Diversidad

- Cada tres años elaboramos un **Plan Global de Diversidad**, para garantizar la igualdad en todos los niveles y ámbitos de la organización, y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.
- Desde 2008 contamos con un **Plan de Igualdad**, el cual busca garantizar la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta.
- 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.

5.2. Eliminación de la violencia de género

- Desde 2012, nuestro “**Programa 360°**” contra la violencia de género ha beneficiado a más **25.000 mujeres y sus hijos e hijas**.

5.5. Mujeres en puestos de liderazgo

- Contamos con el **programa “Liderazgo Femenino”** para potenciar el talento de la mujer dentro de la compañía.
- **Más del 40% del colectivo de directivos y gerentes son mujeres**. La compañía tiene como objetivo alcanzar un 32% de mujeres en puestos directivos y el 45% de gerentes para 2026, recogido a través del Plan Director de Sostenibilidad.

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.1. Contribución al crecimiento económico

- **Apoyamos a nuestros proveedores:** colaboramos con proveedores locales, favorecemos el **pronto pago** y hemos desarrollado **medidas específicas de adelanto de la facturación** a talleres concertados.
- **Más de 2 millones de pólizas** se han acogido a la **medida 12+2** desde su lanzamiento en 2021, una iniciativa diferencial en el sector, llevada a cabo en el marco de la crisis económica y sanitaria.

8.3. Apoyo al tejido local

- El **100%** de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales y el **97%** de nuestros **talleres colaboradores** son pymes y autónomos.

8.5. Empleo de calidad

- Contamos con **cerca de 70 medidas** que buscan favorecer la **conciliación y flexibilidad**.
- Desde hace 16 años, contamos con la **certificación efr** con la máxima calificación **“Excelente A+”** por nuestra gestión de la conciliación.

8.6. Empleabilidad de los jóvenes

- Entre las categorías de la XII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social se encuentra la **integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social**.
- En 2023 apostamos por la **incorporación de talento joven** a través del **“Programa Graduate”**, un itinerario de aprendizaje y desarrollo dirigido a los recién graduados, y de la participación en diversos eventos orientados a la atracción de profesionales como **Sondersland, South Summit** o la celebración de un **Open Day** en Mutua Madrileña.

8.8. Derechos laborales y entorno de trabajo seguro

- Contamos con un **sistema de gestión de la salud y la seguridad certificado** bajo la norma ISO 45001:2018.
- Continuamos con un **servicio de atención médica personalizada**, así como campañas de sensibilización y comunicación específicas en materia de prevención de la salud.

10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



10.2. Inclusión de colectivos desfavorecidos

- En 2023 la Fundación Mutua Madrileña lanzó la **XII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social**, dotada con **1.000.000 euros**, para 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.
- Nuestros profesionales colaboran con personas en situación de exclusión a través de nuestro **programa de voluntariado corporativo**.

10.3. No discriminación y prevención del acoso

- Desde 2008 contamos con un **Plan de Igualdad** que busca garantizar la ausencia de toda discriminación, supervisado por un **Comité de Igualdad**.
- Mutua Madrileña cuenta con un **plan específico** para prevenir las situaciones de **acoso**.

10.4. Reducción de las desigualdades

- En sus 20 años de vida, la **Fundación Mutua Madrileña** ha promovido numerosas iniciativas en sus distintas áreas de actuación para contribuir a la mejora social y ayudar a **reducir las desigualdades sociales**.
- En 2023, **270.600 personas se beneficiaron de los proyectos e iniciativas impulsadas por la Fundación Mutua Madrileña**, lo que supone un incremento del 6,5% frente al **objetivo establecido en el Plan Director de incrementar un 25% en 2026**.
- Mutua pone en marcha diferentes iniciativas para ayudar a paliar las desigualdades, como la **donación de la recaudación de los ciclos de conciertos** organizados por la FMM, la **subasta solidaria** entre empleados, o el **mercadillo solidario de Navidad**, entre otros.

13. ACCIÓN POR EL CLIMA



13.2. Acción contra el cambio climático

- **1,63%** de **reducción de huella total de alcances 1 y 2 en 2023** con respecto a 2022.
- Celebramos por primera vez nuestra **Junta General de Mutualistas 2023** certificada como **evento sostenible basado en la ISO 20121** y, además, **neutra en carbono**.
- La compañía tiene como objetivo alcanzar la **neutralidad en carbono en 2040**, recogido a través del **Plan Director de Sostenibilidad**.

13.3. Sensibilización contra el cambio climático

- Impulsamos diversas **iniciativas de sensibilización a empleados, clientes e inquilinos** para extender nuestro compromiso en materia ambiental.

16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



16.1. Sociedades pacíficas

- La compañía ha activado diversas **medidas de colaboración** para ayudar a paliar las necesidades humanitarias de la guerra de Ucrania.
- Mediante las ayudas anuales a proyectos sociales de nuestra fundación, **apoyamos a ONG en zonas de conflicto o de ayuda a refugiados.**

16.2. Fin al maltrato, la explotación y la trata

- A través de nuestra fundación se ha favorecido la **recuperación e inclusión social y laboral de mujeres víctimas de trata.**
- Contribuimos a erradicar la violencia a través de **programas de lucha contra el acoso escolar** impulsados por nuestra fundación.

16.5. Reducción de la corrupción y el soborno

- Promovemos unos **valores corporativos de negocio responsable** en todos los ámbitos de actuación de la compañía.
- Mantenemos una **conducta ética y transparente** regida por **códigos de Buen Gobierno** para empresas cotizadas.
- Contamos con **exigentes políticas anticorrupción y de prevención de riesgos penales y sistema de prevención de blanqueo de capitales.**
- Hacemos extensivo este compromiso responsable a nuestros proveedores. El **Plan Director de Sostenibilidad** tiene como objetivo que el **100% de los proveedores se alineen con el Código Ético de Proveedores y Colaboradores.**

16.6. Institución transparente y accesible

- Rendimos cuentas a nuestros grupos de interés a través de **diversos soportes** y ponemos a su disposición **numerosos canales de comunicación e información.**

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



17.17. Alianzas y adhesiones

- Trabajamos en **alianza con instituciones públicas y privadas** (administraciones públicas, asociaciones empresariales, colegios y universidades, instituciones culturales, instituciones sanitarias, etc.).
- **Cooperamos con universidades** en programas conjuntos, con programas sociales de gobiernos y ayuntamientos, participamos en foros y jornadas, etc.
- **Colaboramos con más de 70 ONG** cada año (80 en 2023).

ODS SECUNDARIOS

1. FIN DE LA POBREZA



1.2. Reducción de la pobreza

- El **30%** de los **mutualistas** se han beneficiado de la **congelación del recibo de su seguro de auto.**
- El **25%** de nuestros **clientes no han visto repercutida en su prima la subida del Impuesto sobre Primas (IPS),** asumida por Mutua.

1.5. Resiliencia a los desastres

- En 2023, ante las distintas catástrofes naturales que tuvieron lugar en países como **Siria, Turquía o Marruecos,** Fundación Mutua Madrileña desarrolló un dispositivo de ayuda urgente a través de distintas vías de colaboración.

2. HAMBRE CERO



2.1 y 2.2. Hambre cero

- A través de las **convocatorias anuales** de ayudas de nuestra fundación contribuimos con entidades sociales para **paliar los problemas de malnutrición de la infancia** en países en vías de desarrollo y aportando recursos básicos a familias vulnerables en nuestro país.
- En 2023 recogimos **más de 4.300 kg de alimentos** a beneficio del **Banco de Alimentos de Madrid.**

4. EDUCACIÓN DE CALIDAD



4.1. Acceso a la educación

- **Servicio de autobús lanzadera entre la Cañada Real y Madrid,** impulsado a través de nuestra fundación y gestionado por la asociación El Fanal, que contribuye a que los **jóvenes de la zona puedan continuar con sus estudios, evitando el abandono académico.** Durante el curso 2022/2023, un total de **65 chicos** utilizaron esta ruta.

4.3 y 4.4. Acceso al mercado laboral

- **58 becas de postgrado para hijos de mutualistas** concedidas en 2023 (un total de 774 desde la I convocatoria) y cerca de **13,5 millones de euros en ayudas** desde su lanzamiento.
- A través de nuestra fundación, concedemos ayudas e impulsamos programas para la **inserción laboral de colectivos vulnerables.**

4.4. Formación de los empleados

- **100%** de los empleados se han formado en **aspectos ESG,** cumpliendo así uno de los hitos fijados para 2023 en el Plan Director de Sostenibilidad.
- En 2023, continuamos reforzando nuestro **ecosistema de aprendizaje online.** En total se impartieron más de **33.800 horas de formación** y cerca de **290 cursos** diferentes.

4.5. Formación para colectivos vulnerables

- Desde 2012, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la **Fundación Síndrome de Down Madrid** becando a hijos de mutualistas. Gracias a estas becas, en dos años adquirirán las competencias necesarias para tener una oportunidad laboral.

6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



6.4 y 6.5. Uso eficiente de los recursos hídricos

- Desde 2010 contamos con el **Programa Azul** de protección medioambiental, que incluye **medidas de gestión eficiente del agua**, consiguiendo en 2023 una **reducción del 3,06%** respecto al año anterior.

6.a. Acceso al agua en países en vías de desarrollo

- Financiamos programas de saneamiento y abastecimiento de agua a ONG en países en vías de desarrollo a través de las ayudas anuales a proyectos sociales de la Fundación Mutua.

7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



7.2. Energías renovables

- El **100% de la electricidad** que consumimos procede de **energías con garantías de origen renovable**. Además, desde el año 2016, dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, en Mutua exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que nos suministre sea de origen renovable.

7.3. Eficiencia energética

- En el marco de nuestro **Programa Azul**, contamos con una línea de actuación vinculada con el **ahorro y la eficiencia energética**. Mutua Madrileña cuenta con **Sistema de Gestión Energética certificado con la ISO 50001** para catorce de nuestros edificios y 13 delegaciones, lo que supone el 100% de la energía gestionada.

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



9.5. Fomento de la innovación

- En 2023, **Mutua Ventures** invirtió en **startups** especializadas en el **ámbito de la movilidad** para ampliar los servicios que ofrecemos a clientes.
- Mutua Madrileña cuenta con un **programa de intraemprendimiento**, una iniciativa diferencial en el sector seguros, con el que busca impulsar el talento de la compañía y poner en marcha nuevos negocios y proyectos de innovación dentro del propio Grupo.

9.c. Transformación digital

- Continuamos **avanzando en la digitalización de nuestros procesos**, incorporando las últimas tendencias, como el uso de los datos y la inteligencia artificial. A cierre de 2023, los **mutualistas podían realizar ya más del 82% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas de auto de forma online**.

12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



12.5. Reducción de residuos

- A través de nuestro **Programa Azul**, desde 2010 contamos con un sistema de **“residuo cero”**.
- Contamos con la certificación internacional **Zero Waste To Landfill** en 13 emplazamientos, lo que demuestra que más del 99% del total de los residuos generados en Mutua Madrileña tienen una alternativa de gestión distinta al vertedero.
- Contamos con un **programa transversal de digitalización** que ha permitido, en los últimos seis años, **reducir casi un 70% el consumo de papel**.
- Mutua Madrileña ha promovido diferentes acciones para **evitar la generación de residuos procedentes de envases plásticos de un solo uso**, hito que forma parte del **Plan Director de Sostenibilidad**.

12.6. Extensión del compromiso sostenible a terceros

- Implicamos a los proveedores en la gestión responsable a través de **la homologación y el cumplimiento de criterios de sostenibilidad**.

14. VIDA SUBMARINA



14.2. Protección de ecosistemas marinos

- Colaboramos con la **Fundación Ecomar** en el proyecto **“Salvar el Mediterráneo”**.

15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



15.2. Reforestación

- Con motivo del **Día Internacional del Medioambiente**, a través de ONG como Seo Birdlife o Fundación FDI, realizamos **actividades de conservación y limpieza del entorno** en zonas contaminadas de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, realizamos **actividades de reforestación** en la Comunidad de Madrid.
- Con motivo del Mutua Madrid Open en 2023, y por segundo año consecutivo, la compañía impulsó el **Reto Mutua 2023**, un proyecto por el que se comprometió a la **plantación de varios cientos de árboles en el área metropolitana de Madrid** a lo largo de los meses posteriores al torneo.



Mutua Madrileña contribuye a los 17 ODS de Naciones Unidas a través de sus múltiples programas e iniciativas.

Nuestra gestión responsable y sostenible en cifras

12,1

años de antigüedad media en las pólizas de auto

92%

de nuestros proveedores de bienes y servicios son locales

100%

de nuestra energía eléctrica con garantía de origen renovable

+4,5

millones de euros destinados a proyectos de acción social y sensibilización

80

ONG recibieron ayudas de la Fundación Mutua Madrileña para llevar a cabo sus programas sociales

27,52%

de los mutualistas de auto tienen alguna póliza desde hace, al menos, 20 años

100%

de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales

1,63%

de reducción de huella de carbono (alcances 1 y 2) respecto al ejercicio anterior

2,3

millones de euros destinados al apoyo de la investigación médica en España

175

charlas de sensibilización sobre seguridad vial impartidas a jóvenes en universidades de toda España

+1.550.000

pólizas se han acogido a la facilidad de pago (+16,7% respecto a 2022)

97%

de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos

100%

de nuestros empleados en edificios ISO 50001 e ISO 14001

1.434

proyectos de investigación científica financiados desde 2004

5.500

jóvenes participaron en 2023 en la campaña de seguridad vial "Agárrate a la vida"

69%

de los clientes de Mutua se relacionan con la compañía digitalmente

13.621

talleres colaboradores

+200.000

mutualistas participaron en nuestras actividades culturales

+12.000

alumnos de 200 centros escolares participaron en sesiones de prevención del acoso escolar

55%

de la plantilla de Mutua Madrileña son mujeres



04

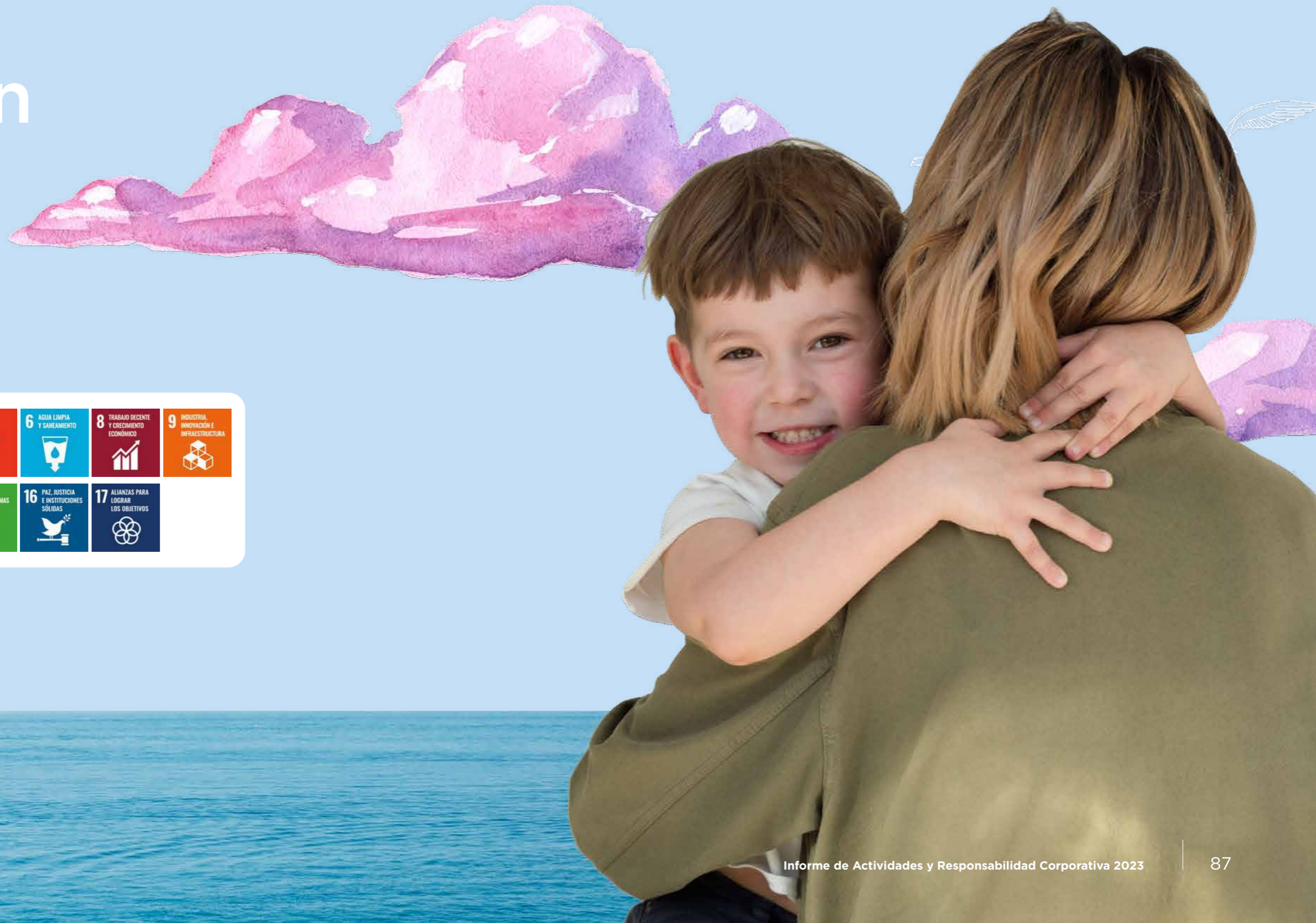
Dimensión social

Mutua y sus clientes **88**

Mutua y las personas **108**

Mutua y la sociedad **130**

Mutua y sus proveedores **204**



Mutua y sus clientes



En Mutua trabajamos de forma continua para mejorar los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Nuestro objetivo es cubrir sus necesidades en torno a los ámbitos de la movilidad, la salud, el hogar y el ahorro e inversión, con condiciones únicas en precios y garantizando siempre el mejor servicio.

Para ello, ofrecemos soluciones flexibles que se adapten a las necesidades de nuestros asegurados y la posibilidad de contactar y realizar sus gestiones a través de distintos canales. Asimismo, estamos ampliando los servicios que ofrecemos, más allá del seguro, llegando a acuerdos con otras compañías e invirtiendo en nuevos negocios que nos permitan dar la mejor respuesta a las necesidades de los clientes.

Ventajas exclusivas para mutualistas



Facilidades de pago

Condiciones especiales en la contratación

Descuentos en establecimientos

Actividades culturales

Productos y servicios diferenciales

> Condiciones únicas en precios

Mutua Madrileña reafirmó durante el año 2023 su compromiso de prestar el mejor servicio al mejor precio. Para ello, se aplicaron medidas dinámicas en materia tarifaria, lo que ha permitido consolidar la fidelización de nuestros clientes e incrementar nuestra cuota de mercado. Todo ello, en un contexto macroeconómico de incertidumbre y presión inflacionista.

En 2023 **volvimos a congelar el recibo a cerca del 30% de los clientes particulares** de seguros de auto, lo que contrasta con el dato de la inflación, que se situó por encima del 3,5%. Esta estrategia de prima, en un entorno con tensiones inflacionistas, posiciona a Mutua Madrileña en un lugar diferencial con respecto al resto de aseguradoras.

Asimismo, **volvimos a asumir la subida del Impuesto sobre Primas del Seguro (IPS) para el 25% de la cartera**, lo que para Mutua Madrileña ha supuesto un coste acumulado cercano a los 41 millones de euros desde que se puso en marcha la medida en 2021.

AMPLIACIÓN DE LA MEDIDA 12+2

Desde su lanzamiento en 2021, más de dos millones de pólizas se han beneficiado de la medida 12+2, que amplía sin coste en dos meses la cobertura de seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación.



CERCA DE LOS MUTUALISTAS

30%

de los mutualistas se han beneficiado de la congelación del recibo de su seguro de auto.

25%

de nuestros clientes no han visto repercutida en su prima la subida del Impuesto sobre Primas (IPS), asumida por Mutua.

+2 MILLONES

de pólizas se han beneficiado de la medida 12+2 desde su lanzamiento en 2021. La compañía ha destinado más de 160 millones a esta iniciativa.

> Facilidades de pago

Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas distintas iniciativas encaminadas a ofrecerles facilidades de pago y adaptarse a sus necesidades.

Entre ellas, destaca la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en tres 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 1.550.000 pólizas disfrutaban de estas facilidades de pago a cierre de 2023, incluyendo a los clientes de El Corte Inglés Seguros, un 16,7% más que el año anterior.

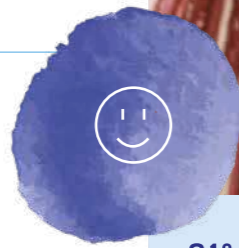
Todas estas medidas, dirigidas a ofrecer las mejores condiciones a nuestros asegurados, contribuyeron a mantener nuestra elevada tasa de fidelidad, que en el segmento de clientes particulares de auto directo se situó en el 91% al cierre del año.

+1.550.000 pólizas disfrutaban de las facilidades de pago a cierre de 2023

+16,7% respecto a 2022



Fraccionar el pago de la prima en tres veces sin intereses o agrupar las de varias pólizas y abonar el total en 10 veces mediante el pago por tarjeta de crédito son algunas de las facilidades de pago que Mutua ha puesto a disposición de sus asegurados.



91% TASA DE FIDELIDAD

Las medidas puestas en marcha durante 2023 han contribuido a consolidar la tasa de fidelidad de sus clientes, que en el segmento de particular directo se situó en el 91% al cierre del año.

> Condiciones especiales en la contratación

Los mutualistas cuentan con condiciones especiales de contratación de seguros como medida para premiar su fidelidad.

En 2023, 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 misma línea, nuestros mutualistas también 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%.

SEGUROS DE SALUD

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 euros al año.

En 2023, 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 y facilidades de pago en la contratación de nuevas pólizas de auto



Descuentos del 10-20% en la contratación y renovación de seguros de hogar



Bonificación económica en la contratación de seguros de salud Adeslas



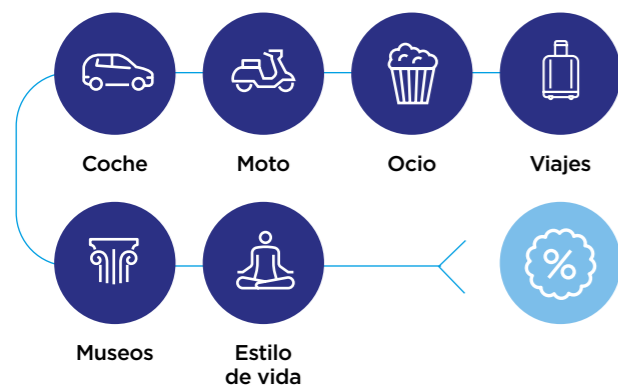
> Ventajas para clientes y familiares

Como medida para premiar su fidelidad, los clientes del Grupo Mutua Madrileña y sus familiares pueden acceder a una amplia gama de descuentos y ofertas de distintos tipos de establecimientos, alojamientos, compras de entradas para espectáculos, instituciones culturales y museos. Todo ello, gracias a los acuerdos establecidos con la compañía o con nuestra fundación y simplemente con presentar su tarjeta SOY.

En 2023 los mutualistas utilizaron más de 1,7 millones de veces su tarjeta SOY para acceder a los servicios y ventajas que disponen para reconocer su fidelidad.

Entre los datos del año destacan los más de 47.000 mutualistas que renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes o las casi 10.000 transferencias gratuitas de vehículos realizadas. Los descuentos en actividades y servicios de restauración son, asimismo, una de las ventajas más valoradas. En 2023 los utilizaron en más de 998.000 ocasiones.

Cabe mencionar también las más de 490.000 veces que los mutualistas utilizaron su tarjeta SOY en 2023 para disfrutar de descuentos en carburante, gracias al acuerdo que mantenemos con Repsol.



> Prestaciones únicas por ser de la Mutua

Uno de los aspectos clave en la relación con los clientes es el momento en que necesitan hacer uso de su seguro. Por ello, contamos con un Plan Estratégico de Prestaciones que contempla más de 120 proyectos destinados a agilizar los procesos y ofrecerles más ventajas y facilidades.



Buscador de talleres y reserva online de cita previa: permite obtener una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de reparación necesaria y solicitar una cita previa en más de 4.700 talleres de toda España. Es accesible a través de web, app y WhatsApp. Más de **660.000 mutualistas accedieron al buscador en 2023**, un 11,6% más que en 2022.



Solicitud de asistencia y alta de parte online: este servicio permite realizar en una misma gestión la solicitud del servicio de asistencia y la apertura del siniestro, lo que reduce el tiempo de espera para los clientes. Fue utilizado por más de 312.000 asegurados durante el año.



Seguimiento de las reparaciones: nuestros clientes pueden seguir la evolución de la reparación de su vehículo en todo momento a través de nuestros canales digitales, en los más de 4.700 talleres concertados de carrocería que cuentan con este servicio. Desde la tramitación de su siniestro hasta la fecha estimada de entrega.



Reparación rápida en una red especializada de talleres: 43.000 personas utilizaron este servicio, disponible para cierto tipo de daños en el vehículo, en los que la reparación se realiza en **menos de 48 horas**.



Verificación digital de daños: permite comprobar, con el simple envío de unas fotografías, el estado del vehículo (usado) como paso previo a la contratación del seguro. **Se realizaron más de 331.400 servicios**, un 58,4% más que el año anterior.

NUEVOS PRODUCTOS

En 2023 lanzamos un **nuevo seguro de movilidad para bicicletas y patinetes eléctricos**, que se suma a nuestro objetivo de dar una cobertura creciente a las nuevas formas de movilidad ante la incertidumbre sobre la obligatoriedad de un seguro que proteja tanto a los usuarios como a posibles perjudicados.

Cobertura para mascotas

En línea con los requisitos de la nueva Ley de Bienestar Animal que entró en vigor en 2023, se ha mantenido, sin coste adicional, la cobertura de responsabilidad civil de mascotas en todas las pólizas de hogar que aseguran el continente.

> Becas de postgrado para hijos de mutualistas

En línea con años anteriores, en 2023 lanzamos una nueva edición del programa de becas de la Fundación Mutua Madrileña para hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad. Estas becas facilitan que los jóvenes puedan cursar estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

En 2023 se concedieron 58 becas con una duración de entre uno y dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una.

El importe total destinado a estas becas en el año ascendió a 1.011.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido 774 becas y cerca de 13,5 millones de euros en ayudas.



58
becas concedidas en 2023

774
becas desde la I convocatoria

13,5 M€
invertidos en esta iniciativa de formación desde su lanzamiento

1 M€
destinado a las becas de formación en 2023

> Apoyo a la formación de personas con discapacidad

En 2023 se mantuvo, asimismo, 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 2023 se concedieron 14 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.

Acuerdos con los principales museos españoles

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, el Centro Botín de Santander o el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA) permiten a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

Visitas guiadas a museos e instituciones culturales

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.

Conciertos en condiciones exclusivas

Asimismo, entre sus iniciativas destacan los ciclos de conciertos organizados por la propia Fundación Mutua Madrileña y en colaboración con otras instituciones, como la Fundación Albéniz.

Asistencia a eventos culturales

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.



Cerca de 200.000 personas disfrutaron de las actividades culturales de la Fundación Mutua Madrileña en 2023.

Atención y cercanía con los clientes

Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes distintos canales para que elijan el que mejor les convenga en cada momento para realizar sus gestiones con la compañía: atención presencial en nuestras oficinas, a través del teléfono o de nuestros canales digitales (web, app o WhatsApp).

Para ello, en 2023 reforzamos todos nuestros canales y pusimos en marcha nuevos proyectos que nos permiten seguir garantizando la mejor calidad en la atención a las personas que se relacionan con nuestra compañía.

> Atención telefónica y presencial

En 2023, el aumento de nuestra base de clientes y de la actividad comercial tuvo su reflejo en el incremento de las operaciones en nuestros centros de atención telefónica. Durante el año se atendieron cerca de 13,5 millones de llamadas, lo que supone un 23% más sobre el año anterior. Asimismo, atendimos más de 125.000 visitas presenciales en nuestras oficinas.

Para dar respuesta al continuo crecimiento del Grupo, en 2023 seguimos incorporando nuevas mejoras tecnológicas en el servicio de atención con un fin doble: identificar de forma más rápida a los clientes y conocer con más precisión el motivo de su llamada. El objetivo es conectarles con el equipo especializado en su necesidad de forma más efectiva y facilitarles más opciones de autogestión.

Destacan las mejoras incorporadas en la solución de biometría de voz que permite reducir casi a cero el tiempo de identificación de clientes en una llamada y el desarrollo de más servicios de información, como la automatización en el seguimiento de partes sencillos de auto, además de los de hogar, ya disponible desde 2022.

13,5 millones de llamadas atendidas

+23% respecto a 2022

125.000 visitas presenciales en nuestras oficinas

REDUCIMOS UN 95% EL TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE CLIENTE GRACIAS A LA BIOMETRÍA DE VOZ

En 2023 Mutua Madrileña siguió ampliando las capacidades de su sistema de identificación de clientes a través de biometría por voz. Esta nueva tecnología, que sustituye a las tradicionales "preguntas de seguridad" permite reconocer la identidad del usuario mientras habla en tan solo tres segundos.

Con la incorporación de la biometría de voz, Mutua Madrileña ha conseguido:

Aumentar la **satisfacción de los clientes**, eliminando las contraseñas y preguntas de seguridad.

Impulsar la **eficacia operativa**, al eliminar la verificación manual de la identidad del cliente.

Evitar la **suplantación de identidad**, ya que proporciona un método seguro y preciso de verificación de la identidad que garantiza el acceso a los servicios

Los Platinum Contact Center Awards, que reconocen las mejores prácticas en atención al cliente en la industria española, concedieron el premio al "Mejor proyecto IT, IVR y Autoservicio" a Mutua Madrileña en 2023 por la implantación de su modelo de reconocimiento por voz.



MUTUA MADRILEÑA, LA ASEGURADORA ESPAÑOLA LÍDER EN EXPERIENCIA DE CLIENTE

En 2023, Mutua Madrileña se situó como la entidad líder en experiencia de cliente en el ramo de autos, según el último Índice NPS del sector seguros de Stiga, a más de 14 puntos por encima de la media del sector al cierre del año.



Servicios digitales

En 2023 seguimos incorporando las últimas tendencias en tecnología, como el uso de los datos y la inteligencia artificial, con el objetivo de avanzar en la digitalización de nuestros procesos para mejorar la experiencia de los clientes y ofrecerles nuevos servicios.

Nuestro objetivo es que los clientes puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla a través de nuestros canales digitales. A cierre de 2023, los mutualistas podían realizar ya más del 82% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas de auto de forma *online*.

En esta línea, la actividad digital de los clientes volvió a crecer un año más. El 48% de los partes gestionados directamente con Mutua Madrileña se tramitaron vía *online* y el 21% de asistencias se solicitaron a través de la *app*. Asimismo, en 2023, en el segundo año de funcionamiento del servicio "agenda de reparación", más de 660.000 mutualistas accedieron al servicio de búsqueda de talleres y se concertaron más de 22.100 solicitudes de citas *online*.

Por otro lado, se registraron más de 331.400 servicios de verificación digital, lo que permite realizar una inspección más ágil del vehículo previa contratación de un nuevo seguro.

> Gestiones más ágiles en la web y *app*

Nuestros clientes disponen de distintas vías para realizar sus gestiones con la Mutua. Entre ellas, el uso de nuestra *app* sigue ganando usuarios año tras año. Más de 717.000 clientes utilizaron al mes de media la *app* de Mutua para realizar sus consultas y gestiones, un 15% más que en 2022.

Entre las operativas más recurrentes destacan las solicitudes de asistencias y los más de 208.000 partes tramitados en el año.

Respecto a la web corporativa, el área privada registró una media de más de 235.000 clientes mensuales en 2023. 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.

DONACIÓN A ONG POR CONTRATACIONES DE PÓLIZAS A TRAVÉS DE LA WEB COMERCIAL

En 2023 continuamos con el programa de donaciones a ONG por contrataciones *online*. Se trata de una iniciativa en la que, al contratar una póliza de Auto, Moto y Hogar a través de la web comercial de Mutua Madrileña, se ofrece a los mutualistas la opción de seleccionar un proyecto social al que Fundación Mutua Madrileña donará cinco euros (como novedad, además, durante este ejercicio se han incluido las contrataciones de pólizas de Vida).

Cuatro proyectos participan en la iniciativa: "Emergencia en Ucrania", de la ONG ACNUR; "CHEP", de la Asociación Harambee; "Hogar para niños y niñas en protección", de la Asociación Nuevo Futuro, y "Salvar el Mediterráneo", de Fundación Ecomar.

Con las elecciones de los nuevos mutualistas, durante 2023 la Fundación Mutua Madrileña ha donado 20.000 euros, que se repartieron entre los proyectos de las cuatro ONG participantes.



> Novedades de 2023

Ampliación de las operativas y nuevas funcionalidades en gestión de activos

En el ámbito de la gestión de activos, en 2023 se ampliaron las operativas que los clientes pueden realizar *online*, incluyendo la contratación del servicio de gestión de carteras vía traspaso, tanto interno como desde otra entidad. Además, se desarrollaron nuevas funcionalidades que facilitan la actualización de los datos de clientes y consultar todas las comunicaciones enviadas en un mismo espacio, como los extractos de movimientos, información fiscal o la relacionada con los productos contratados.

Refuerzo a la contratación *online*

Asimismo, durante el año se reforzaron las funcionalidades dirigidas a la contratación de nuevos servicios a través de canales digitales. Entre ellos, destaca Voltio, el nuevo *carsharing* de Mutua Madrileña, los servicios de alquiler y *renting* de vehículos, o el de alarmas, entre otros. Todos ellos cuentan, además, con condiciones especiales para mutualistas.

Nuevos cotizadores web

Entre las mejoras incorporadas en la web durante el año destaca el lanzamiento de tres nuevos cotizadores conversacionales en los ramos de moto, vida y bicicletas y patinetes, que facilitan la contratación *online* de seguros, en especial a través de dispositivos móviles. Esta tecnología está basada en un modelo 100% conversacional que mejora la experiencia del cliente y la captación *online*.





> WhatsApp y EME

Mutua pone a disposición de sus clientes la posibilidad de contactar y realizar sus gestiones también a través de WhatsApp. Entre los servicios disponibles se encuentran:

Acceso a información sobre coberturas contratadas

Modificación de pólizas

Comunicación de partes de accidentes

Reporte de siniestros básicos, como golpes de aparcamiento o rotura.

Nuestro canal también permite realizar gestiones frecuentes como:

Solicitar un duplicado de la póliza o de los últimos recibos

Realizar reclamaciones, distinguiendo y resolviendo por esta vía las que suponen solo consulta, y redirigiendo al área correspondiente el resto para su rápida gestión.

La atención al cliente a través de WhatsApp es posible gracias a una plataforma conectada con nuestro asistente virtual EME, desarrollado mediante inteligencia artificial. A cierre de 2023, EME permitía dar respuesta a más 1.000 consultas de temáticas distintas relacionadas con los productos y servicios de seguros, movilidad y productos de ahorro e inversión que ofrece Mutua Madrileña. En el último año, EME atendió cerca de 1,8 millones de consultas de usuarios.

La digitalización en cifras

69% 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 2023

16,9 MILLONES

de visitas recibidas en la web de Mutua

717.000 USUARIOS

mensuales en la app de Mutua

1,8 MILLONES

de consultas atendidas en 2023 por EME, nuestro asistente virtual



Los mutualistas pueden realizar ya el 82% de sus consultas y operaciones a través de nuestros canales digitales.

48%

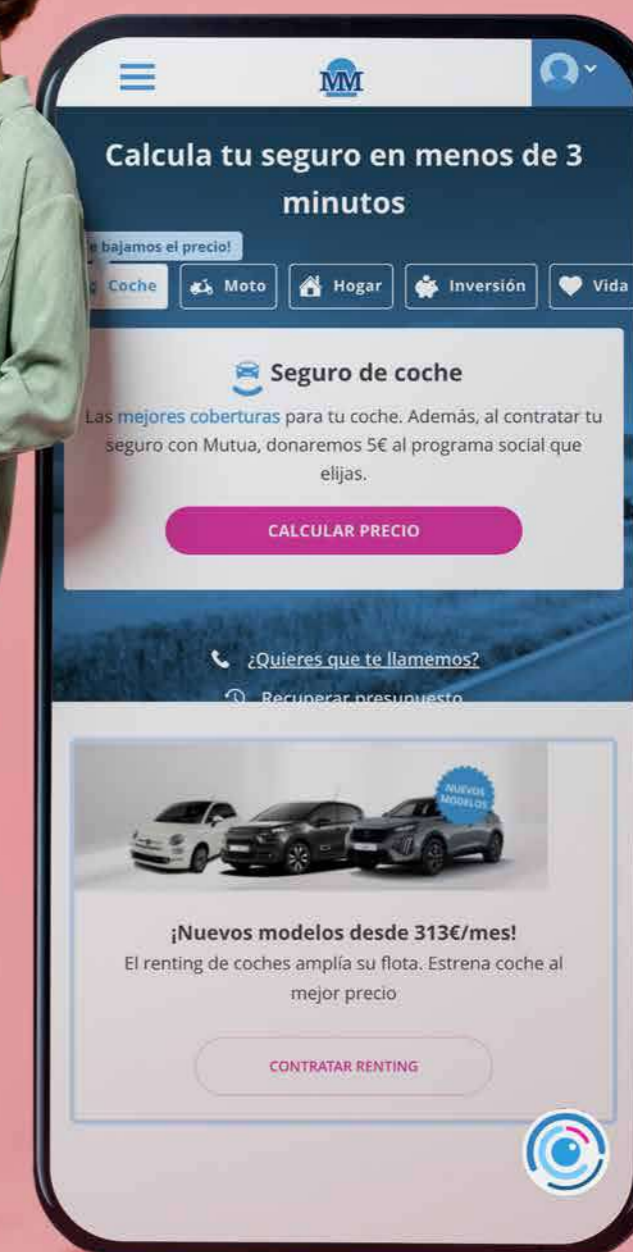
de los partes de auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron *online* en 2023

34,2%

de las asistencias de auto se solicitaron por canales digitales, lo que supone más de 312.000 en el año

331.400

procesos de verificación de vehículos vía foto o vídeo peritación



Medición y seguimiento de la calidad

Medir la satisfacción en los principales momentos y puntos de interacción con el cliente nos permite evaluar y mejorar nuestros servicios y procesos de forma continua.

En 2023 realizamos más de 203.000 encuestas a mutualistas, un 11% más que el año anterior, dirigidas a valorar la calidad del servicio percibida por nuestros clientes.

Asimismo, la compañía realiza mensualmente una evaluación de los contactos mantenidos con los clientes, para analizar la calidad de los servicios prestados desde cuatro perspectivas: legal, operativo, servicio y experiencia del cliente. Todo ello, para asegurar que cumplimos con el nivel de excelencia que nos marcamos como objetivo.



HOGAR

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 46.700 clientes, un 14% más que en 2022. La valoración del servicio global fue de 4,3 sobre 5, siendo de 4,5 la valoración en el proceso de contratación, 4,2 en los servicios de cartera y 4,1 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

Índice de satisfacción: 4,3/5 | 46.700 encuestas

VIDA RIESGO

En 2023 se realizaron más de 9.500 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. Supone un 22% más de encuestas sobre el año anterior. La valoración global del servicio fue de 4,5 sobre 5.

Índice de satisfacción: 4,5/5 | 9.500 encuestas

AUTO

En 2023 realizamos más de 111.000 encuestas de satisfacción, un 12% superior a las realizadas el año anterior. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,6 en el ámbito de la contratación, 4,4 en la gestión de cartera y de 4,4 los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.

Índice de satisfacción: 4,4/5 | 111.000 encuestas

AUTOCLUB

En 2023 realizamos cerca de 32.700 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub a asegurados del ramo auto, 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 91% 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.

Índice de satisfacción: 4,5/5 | 32.700 encuestas

SAUD

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, en 2023 continuó 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 asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación.

AHORRO E INVERSIÓN

La valoración de los clientes de ahorro e inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,6 sobre 5. Se realizaron más de 3.300 encuestas en 2023.

Índice de satisfacción: 4,6/5 | 3.300 encuestas

»»  **Mutua Madrileña cuenta con la marca de garantía Madrid Excelente que concede la Comunidad de Madrid. El sello certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas.**

Innovación y Venture Capital

Mutua Ventures es la marca del grupo que engloba todas las iniciativas en materia de innovación, dirigidas a mantener nuestra ventaja competitiva y ofrecer los mejores productos y servicios a los clientes.

Estas se estructuran en torno a dos ámbitos principales de actuación: inversión en *startups* que promuevan el crecimiento y diversificación del negocio a través de nuestro Corporate Venture Capital, e impulso de nuevos negocios y proyectos innovadores para las áreas de negocio canalizados a través de nuestro programa Venture Builder.



> Corporate Venture Capital

Inversión en *startups* que promueven el crecimiento

A través de nuestro Corporate Venture Capital, canalizamos las inversiones directas que la compañía realiza en *startups*. El objetivo es apoyar el crecimiento de la compañía, apostando por el talento y el valor añadido que pueden aportar *startups* con encaje estratégico con nuestro proyecto empresarial y que refuercen la diversificación del grupo.

Mutua Ventures nació en 2022 con una dotación inicial de 30 millones de euros. Para la selección inversiones, el grupo prima el criterio estratégico e industrial antes del financiero, poniendo especial foco en aquellas entidades y proyectos relacionados con la movilidad, el ahorro y el hogar.

Durante 2023 se realizaron tres inversiones en *startups* especializadas en el ámbito de la movilidad. En concreto, en los sectores de la distribución de motocicletas, plataforma de recambios y cargadores eléctricos.

Dentro de este vehículo de inversión se recogen también las inversiones que Mutua mantiene en empresas como Kibo Ventures o Antai Venture Builder, dentro de su apuesta por impulsar un ecosistema colaborativo como parte de su modelo de innovación abierta.



En 2023, Mutua Ventures invirtió en *startups* especializadas en el ámbito de la movilidad para ampliar los servicios que ofrecemos a clientes.



> Venture Builder

Programa de intraemprendimiento

En 2023, Mutua Madrileña puso en marcha una nueva edición de su programa de intraemprendimiento, una iniciativa diferencial en el sector seguros, con el que busca impulsar el talento de la compañía y poner en marcha nuevos negocios y proyectos de innovación dentro del propio Grupo.

Los profesionales que acceden al programa, más de 50 en la edición 2023, trabajan en equipos para desarrollar sus ideas y propuestas de mejoras de negocio. Posteriormente, un comité de expertos, formado por directivos de la compañía, evalúa los trabajos y elige aquellos más viables como negocio. Cada uno de los equipos cuenta con el apoyo de un emprendedor que les guía en la construcción de los proyectos, así como los recursos académicos proporcionados por el IE a través de un programa de Intraemprendimiento con validez académica.

De entre todas las iniciativas propuestas, el jurado elige tres proyectos ganadores sobre los que se trabajará durante 2024. En esa línea, en 2023 se avanzó en las iniciativas seleccionadas el año anterior que están enfocadas a facilitar el acceso a servicios digitales de salud emocional a clientes; mejorar la atención robotizada fuera de horario comercial y el desarrollo de una nueva línea de negocio digital para gestionar servicios profesionales y de reformas para el hogar.

El programa de intraemprendimiento de Mutua es diferencial, ya que los proyectos ganadores se impulsan hasta convertirse en nuevas operativas o servicios, como en el caso de MutuaHome.



IDEAS QUE SE HACEN REALIDAD

MutuaHome es un nuevo servicio de reparaciones, mantenimiento y reformas en el hogar que surgió como una idea de los propios empleados en el programa de intraemprendimiento 2022.

A través de una plataforma digital, disponible para mutualistas y no mutualistas, ofrece más de 100 servicios relacionados con el mantenimiento del hogar (pintura, carpintería, albañilería, cristalería, cerrajería, etc.), acompañamiento durante el proceso y garantía en cada reparación.

www.mutuahome.es



Los proyectos ganadores del programa de intraemprendimiento se impulsan hasta convertirse en nuevas operativas o servicios.

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.

Entre los que se gestionan desde la matriz, Mutua Madrileña, destacan los siguientes:

Revista *La Mutua*:

publicación de carácter semestral que incluye las principales novedades corporativas y comerciales de la compañía. Su versión digital, adaptada a dispositivos móviles, está disponible en www.grupomutua.es y en www.mutua.es

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.

Canal de podcast de la Fundación Mutua Madrileña:

disponible en Spotify, iVoox y Apple Podcast, permite escuchar las principales ponencias, mesas redondas, conferencias, entrevistas y charlas sobre temas de interés de nuestro pasado, presente y futuro.

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.

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 que 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 67 reclamaciones en 2023. De ellas, 53 resultaron favorables a la compañía, en 4 se dio la razón parcialmente a los reclamantes y otras 2 se desestimaron.

> 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 3.822 expedientes de reclamaciones en 2023, lo que supone tan solo un 0,087% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes de 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 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.



Mutua y las personas

En Mutua creemos que **todo empieza en las personas**. En un entorno incierto y volátil, en el que la tecnología juega un papel fundamental en el desarrollo de los negocios y de las organizaciones, evolucionar nuestra cultura y atraer y fidelizar el mejor talento es un reclamo del presente y una necesidad del futuro.

Es la clave que nos permitirá seguir siendo líderes y crecer en nuestros distintos ámbitos de actividad.

Para ello, nos esforzamos cada día en generar un entorno de trabajo donde los profesionales se encuentren alineados con la cultura corporativa y entiendan cómo contribuir a los objetivos de la compañía de forma constructiva.

Nuestra aspiración es crear un espacio donde los equipos trabajen enfocados en lo relevante, que colaboren y se relacionen desde la autenticidad, buscando superarse y asumiendo nuevos retos profesionales para crecer y desarrollarse. Un lugar en el que los líderes inspiren para dar lo mejor cada día e impulsen el orgullo de pertenecer a este gran grupo empresarial.

» Trabajamos para fomentar equipos de trabajo alineados con nuestra cultura corporativa, que sean colaborativos y se esfuercen por superarse y asumir nuevos retos profesionales para crecer y desarrollarse.



Evolucionamos nuestra cultura corporativa

La cultura corporativa es una pieza fundamental en la evolución del grupo y uno de los ejes principales de nuestra hoja de ruta para mejorar la experiencia de los empleados.

Entendemos la cultura como el conjunto de actitudes y comportamientos que nos sirven de guía en nuestra manera de pensar, relacionarnos y actuar.



Valores en acción

Los valores y el modelo de liderazgo constituyen los elementos clave de nuestra cultura corporativa:

- > **Nuestros valores corporativos** representan quienes somos y quienes queremos llegar a ser como organización. Se declinan en nueve principios de actuación que nos ofrecen una guía estructurada y sencilla de actuación y nos indican qué comportamientos son importantes y prioritarios para afrontar con éxito los desafíos actuales y futuros de nuestros negocios.
- > **El nuevo modelo de liderazgo**, por su parte, se estructura en cuatro pilares y define un marco común para asegurar el éxito en nuestros retos de hoy y del futuro. Nos sirve de guía e inspiración sobre cómo liderarnos y cómo liderar a otros.

En Mutua promovemos que nuestros líderes impulsen el compromiso en sus equipos, potencien la colaboración transversal y la apertura al cambio. Buscamos líderes comprometidos con su propio desarrollo y el aprendizaje continuo y que impulsen el crecimiento y desarrollo de sus equipos, que cuiden de las personas y velen por generar entornos saludables y de confianza.

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

• Relevancia •

En Mutua nos enfocamos en lo importante. Buscamos satisfacer las necesidades reales de forma sencilla.

Nuestros principios de actuación

- No nos conformamos. Imaginamos soluciones audaces para alcanzar resultados extraordinarios.
- Empatizamos para hacernos cargo de lo que de verdad importa a las personas.
- Pensamos en la sociedad y el planeta como si fueran también clientes.

• Autenticidad •

En Mutua actuamos con coherencia. Construimos relaciones sólidas y duraderas basadas en la confianza.

Nuestros principios de actuación

- Colaboramos como un solo equipo integrando nuestros servicios: TOD@S somos Grupo Mutua.
- Aprovechamos cada conversación para conectar de manera genuina y evolucionar juntos.
- Damos ejemplo desde la sencillez a la transparencia, la integridad y el respeto.

• Superación •

En Mutua siempre vamos más allá. Aprendemos cada día afrontando los retos como una oportunidad.

Nuestros principios de actuación

- Resolvemos con rapidez y flexibilidad, buscando ser cada vez más eficientes.
- Lo damos todo. Ideamos, probamos, nos adaptamos, aprendemos y nunca paramos de avanzar.
- Nos inspiramos en el futuro que ya está aquí, para transformar el hoy.

NUESTRO MODELO DE LIDERAZGO

Liderando para crecer

PRESENTE

Lídero para ganar



- > **Empujo para lograr resultados** de manera consistente, en entornos difíciles y cambiantes.
- > **Tomo decisiones de calidad** impulsando el crecimiento de toda la organización.
- > **Colaboro permanentemente** con todas las personas que forman el equipo Mutua.

FUTURO

Pienso en grande



- > **Promuevo la visión y la estrategia** para motivar a los demás a actuar.
- > **Me anticipo a las posibilidades futuras** para encontrar nuevas oportunidades que den valor al negocio.
- > **Cultivo la innovación** para crear nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

YO

Me cuestiono para crecer



- > **Estoy abierto al feedback** y lo incorporo en mi día a día.
- > **Me cuestiono y me preparo** para afrontar los nuevos retos con curiosidad, aprendiendo de los éxitos y los fracasos.
- > **Fomento entornos saludables y de confianza** mediante la honestidad y la integridad.

EQUIPO

Colaboro y desarrollo a las personas



- > **Fomento la cohesión y colaboración** con otros negocios, áreas y personas para alcanzar los objetivos de Mutua.
- > **Informo e implico** a los demás en la toma de decisiones.
- > **Participo de forma activa** en el cuidado y desarrollo de las personas de mi equipo.

Impulsamos el talento

En un entorno en constante evolución en el que nos enfrentamos a retos globales en materia social, de digitalización y de impulso de la sostenibilidad, nuestra ambición es atraer el mejor talento y potenciar el que ya tenemos para alcanzar nuestras metas.



> Modelo de evaluación de comportamientos

En 2023 diseñamos e implantamos un nuevo modelo de evaluación de comportamientos que pone el foco en el desarrollo del empleado, ayudando a las personas a seguir evolucionando en la organización a través de acciones concretas, y haciendo que se sientan acompañadas y reconocidas en el proceso. Todo ello, para aportar valor al profesional y al conjunto de la organización.

OBJETIVOS DEL NUEVO MODELO



Evaluar nuestros comportamientos para asegurarnos de que todos avanzamos en una misma dirección, guiados por nuestros valores corporativos.



Promover más conversaciones de feedback útiles y constructivas entre los *managers* y sus equipos a lo largo del año.



Impulsar una cultura de feedback 360° para mejorar de forma continua, gracias tanto al refuerzo positivo como a las sugerencias de mejora que recibamos para nuestro crecimiento.



El nuevo modelo pone el foco en el desarrollo del empleado, ayudando a las personas a seguir evolucionando en la organización e impulsando una cultura centrada en la mejora continua.



> Formación y desarrollo profesional



En 2023 impulsamos un nuevo modelo de formación, dirigido a potenciar el *upskilling* y *reskilling* de competencias y capacidades, alineado con el Plan Estratégico y enmarcado en la evolución cultural en la que está inmersa Mutua.

En esta línea, se ha trabajado en nuevos modelos formativos donde el *manager* y su equipo son los protagonistas, implicándose en la detección de necesidades e impulsando nuevas formas de gestión y aprendizaje. Asimismo, se han implantado nuevos marcos de aprendizaje y se ha invertido en nuevas plataformas, impulsando el modelo 70/20/10.

Entre las iniciativas desarrolladas durante el año, destacan las siguientes:



Soft skills:

formación de *soft skills* como comunicación, productividad, liderazgo e identidad de equipo, entre otras. Para ello, hemos completado nuestro catálogo digital, que incluye cursos de libre acceso, con formaciones presenciales *ad hoc* dirigidas a desarrollar necesidades críticas.



Cross mentoring:

programa de *mentoring* entre diferentes generaciones que les permite conocer y "entender" mejor la realidad de los distintos públicos que conviven en la compañía e impulsar una cultura de aprendizaje recíproco.



Team buildings:

acciones enfocadas en la mejora de la colaboración transversal, la mejora en la efectividad y la cohesión de los equipos.



DataMMaster:

formación dirigida a ampliar el conocimiento y el uso de los datos para apoyar la toma de decisiones relevantes de negocio. Está basada en distintos itinerarios centrados en el ámbito de la gestión de los datos, la analítica avanzada y la robótica.



Escuela Mutuactivos:

programa de formación continua que cubre las necesidades del profesional en este ámbito de actuación, así como las distintas normativas vinculadas a su posición.



Formaciones transversales:

cursos de carácter regulatorio y obligatorio para todos los empleados, como formación en sostenibilidad, en ciberseguridad y seguridad de la información o en prevención de riesgos penales, así como en nuevas herramientas asociadas al Plan de Transformación Tecnológico de la compañía.

> Sumamos nuevo talento

Para apoyar nuestra ambición de seguir creciendo, innovando y diversificando nuestros negocios, es clave atraer el mejor talento. Nuestro objetivo es incorporar nuevas capacidades y distintos perfiles asociados al ámbito tecnológico y la gestión de datos, además de jóvenes profesionales que complementen nuestra visión.



> Compensación y reconocimiento

La política retributiva de Mutua Madrileña se basa en diversos criterios que garantizan la equiparación salarial entre hombres y mujeres:

- > La consecución de objetivos de negocio previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- > La consecución de los objetivos de departamento y puesto marcados a principio de año para cada profesional y cada uno de los equipos.
- > El posicionamiento de cada empleado respecto a su banda salarial de referencia.

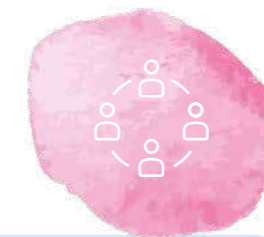
Asimismo, fomentamos la transparencia en las retribuciones, publicando internamente la política salarial anual, incluyendo las bandas salariales de referencia para las diferentes categorías profesionales. De esta forma, todos los empleados pueden conocer cuál es la referencia de su salario fijo en la empresa.

RETRIBUCIÓN VARIABLE Y FLEXIBLE

La retribución de cada profesional se compone de una parte fija, una parte variable y un conjunto de beneficios sociales.

- > El sistema de **retribución variable** 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. El porcentaje que representa sobre su retribución fija se determina según el nivel profesional y el perfil de cada puesto.
- > El plan de **retribución flexible**, por su parte, permite a los empleados elegir aquellos bienes y servicios a través de los cuales quieren ser remunerados y adaptar su paquete retributivo a sus necesidades personales y optimizar su retribución.

BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS



Mutua Madrileña ofrece a sus empleados múltiples beneficios sociales. Entre ellos:

Seguro médico gratuito para empleados, cónyuges e hijos menores de 26 años

Seguro de vida y accidentes

Tarjeta comida

Préstamos sin intereses

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

> Movilidad interna

Apostamos por el desarrollo profesional de nuestros empleados y fomentamos la promoción y la movilidad interna. Para ello, contamos con un modelo de desarrollo que se basa en cuatro principios: meritocracia, transparencia, objetividad y diversidad.

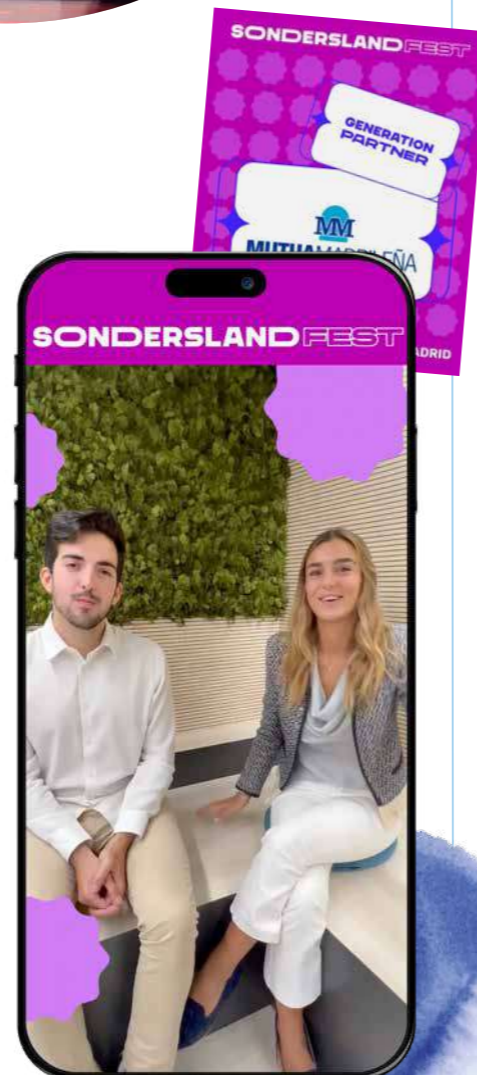
En 2023, más de 290 personas cambiaron de puesto y el 33% de las vacantes se cubrieron con talento interno.

Participación en eventos orientados a la atracción de profesionales como Sondersland, el mayor festival de talento joven en España; South Summit, encuentro de referencia en materia de innovación; charlas magistrales en universidades y celebración de un Open Day en Mutua Madrileña.

“Programa Graduate”: programa de aprendizaje y desarrollo dirigido a los recién graduados. Los participantes abordan un itinerario que incluye formación acerca del entorno macro y del sector, los distintos negocios y áreas que componen el grupo; competencias críticas para el desarrollo profesional; sesiones de *coaching* individual, así como *mentoring* con directivos del grupo. Todo ello enmarcado en una comunidad en la que participan otros jóvenes, lo que les permite compartir experiencias, aprendizajes y conocimientos.

El programa distingue diferentes carreras profesionales. Por un lado, están los **especialistas técnicos**, que se centran en el desarrollo de especialistas en un ámbito de conocimiento crítico para Mutua, como Data Scientist o asesores patrimoniales. Por otro, los denominados **consultores de negocio 360°**, quienes asumen un rol de ‘consultor interno’ de negocio y participan en proyectos estratégicos del grupo.

Acuerdos estratégicos con universidades e instituciones de prestigio.



Acompañamos a las personas

Las personas marcan la diferencia y son quienes impulsan la evolución del grupo. Por ello, para acompañarlas en su día a día y alcanzar una gestión sostenible, nos guiamos por varios principios de actuación:



Ofrecemos un empleo de **calidad** que promueva la **flexibilidad** y la **conciliación** de la vida personal y profesional.

Cuidamos la **salud**, la **seguridad** y el **bienestar** físico y emocional.

Promovemos entornos de trabajo que velen por la **igualdad** de oportunidades y el **respeto de la diversidad** en los equipos.



Mutua cuenta con cerca de 70 medidas que buscan favorecer la conciliación y la flexibilidad.

> Flexibilidad, conciliación y calidad laboral

Sabemos que lograr un equilibrio entre el ámbito laboral y el personal es clave. Para ello, contamos con un amplio conjunto de medidas de conciliación y flexibilidad que, desde un enfoque basado en la corresponsabilidad, buscan que las personas puedan dar lo mejor de sí en el trabajo y contar con una vida personal y familiar plena. Entre las diferentes iniciativas destacan las siguientes:

Modelo Darwin de trabajo a distancia: supone una forma más flexible de trabajar que combina el trabajo presencial y a distancia.

Horario flexible de entrada y salida: los profesionales con jornada partida pueden adaptar su horario para que se ajuste mejor a sus necesidades personales.

Vacaciones +: hasta tres días de vacaciones en función del cumplimiento de un determinado nivel de objetivos y condiciones.

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.

Jornada especial para embarazadas a partir del 6.º mes, pudiendo reducir su jornada a seis horas con el 100% del salario.

Ayuda de 6.000 € por nacimiento de hijo o adopción.

Subvención del 100% del coste de los libros de texto y licencias digitales de hijos que cursen primaria, secundaria y/o bachillerato.

Días sin cole: actividades programadas para los hijos de empleados.

Ayuda para cubrir gastos por cuidado de ascendientes y descendientes dependientes.

ClubMutua+: espacio de encuentro para los empleados del grupo y sus familias en torno al deporte y la cultura.



UNA EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE CON CALIFICACIÓN DE EXCELENTE

Mutua Madrileña cuenta con la certificación efr, que concede la Fundación MásFamilia, con la calificación de máxima excelencia, A+, la más alta posible, por nuestra gestión de la conciliación. La compañía tiene desde hace 16 años esta certificación que renovamos año tras año, apoyados en la mejora y el refuerzo continuo de las iniciativas en materia de conciliación y compromiso con los empleados.



> Salud, bienestar y seguridad en el trabajo

Cuidar de la salud y la seguridad de nuestros profesionales siempre ha sido una prioridad para Mutua. Conscientes, además, de que este aspecto es cada vez más relevante para nuestros profesionales, en 2023 reforzamos nuestro programa de salud y bienestar con distintas novedades. Entre las diversas medidas e iniciativas disponibles destacan:



Prevención y salud

Nutrición saludable

Salud emocional

Fisioterapia y rehabilitación

Servicios médicos

Atención asistencial

Actividad física

cuídate+

PROGRAMA DE SALUD Y BIENESTAR CORPORATIVO

- > **Campañas de promoción** y cuidado de la salud como, por ejemplo, para la prevención del glaucoma, de la gripe o del cáncer de colon.
- > **Atención asistencial personalizada:** consulta presencial y teleconsulta.
- > **Atención en los servicios médicos de nuestra empresa.**
- > **Salud emocional:** incluye atención psicológica temprana telefónica o sesiones de terapia con condiciones especiales.
- > **Fisioterapia y rehabilitación:** ofrecemos servicios en nuestras propias instalaciones, además de en los centros de los especialistas con los que mantenemos acuerdos.

- > **Nutrición saludable:** realizamos campañas de divulgación relacionadas con la mejora de los hábitos alimenticios y su conexión con la salud emocional. También ofrecemos servicios de asistencia nutricional con condiciones especiales.
- > **Promoción de la actividad física:** acuerdos con gimnasios y centros de yoga y pilates para fomentar estas prácticas saludables.

OTRAS MEDIDAS Y AYUDAS ECONÓMICAS

- > **Seguro médico** para el empleado y su familia.
- > **Ayudas para gastos sanitarios** y farmacológicos no cubiertos por el seguro médico.
- > Subvención de **vacunas infantiles**.



En 2023, Mutua reforzó su programa de salud, seguridad y bienestar en el trabajo a través del programa Cuídate+.

UN COMPROMISO CON LA SALUD “RECONOCIDO”

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Psicológicas en el Trabajo certificado bajo la ISO 45003:2021



Mutua Madrileña se convirtió en 2023 en la primera empresa en España en obtener el Certificado AENOR de gestión de riesgos psicosociales, lo que reafirma nuestro compromiso con el bienestar emocional de las personas y supone un reconocimiento más a nuestra apuesta por el cuidado de la salud de las personas.

Esta certificación de AENOR, según el estándar internacional ISO 45003:2021, se ha conseguido tras superar una exhaustiva auditoría que analizó las políticas, los procedimientos y los controles con los que cuenta Mutua para garantizar la correcta gestión de los riesgos psicosociales de los profesionales dentro de la compañía.

Para Mutua este hito supone un punto de partida para seguir desarrollando nuestra estrategia de cuidado del empleado y la promoción de la salud y el bienestar.

Certificación ISO 45001:2018 Salud y Seguridad en el trabajo



Desde el año 2020, Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión de la salud y la seguridad certificado bajo la norma ISO 45001, la más exigente a nivel internacional. En 2023, superamos de nuevo la auditoría, lo que supone renovar su vigencia por un nuevo plazo de tres años, en el que se realizarán seguimientos anuales por parte de la entidad certificadora.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En 2023 se mantuvo el foco en la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todos los procesos de la organización. Entre las actividades desarrolladas destacan:

- Formación a los empleados sobre los potenciales riesgos específicos de sus centros y puestos de trabajo.** Como novedad de 2023 destaca la formación a la totalidad de la plantilla sobre riesgos psicosociales y violencia sexual, en línea con la nueva ley de violencia sexual. Entre los contenidos formativos está el protocolo frente al acoso, las medidas establecidas para minimizar los riesgos psicosociales y de violencia sexual, así como las distintas herramientas que la organización pone a la disposición de los trabajadores para cuidar y promocionar la salud emocional.
- Gestión de los planes de autoprotección y emergencias** en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña, que incluye labores de formación y sensibilización con los proveedores, colaboradores e inquilinos. Anualmente se verifica la eficacia de estos mediante simulacros, además de superar las correspondientes inspecciones de la Administración en los edificios en altura.
- Coordinación de actividades empresariales** en edificios propiedad de Mutua Madrileña. Destaca la actuación en las obras de reforma de Torres de Colón, Avenida de Europa o Torre de Cristal, entre otras.



Mutua Madrileña recibió en 2023 el Certificado AENOR de gestión de riesgos psicosociales, convirtiéndose en la primera empresa en España en obtener este reconocimiento que reafirma su compromiso con el bienestar emocional de las personas.

> Igualdad de oportunidades y respeto de la diversidad

Nuestro objetivo es construir equipos formados por personas de distintos perfiles y favorecer un entorno inclusivo y de respeto mutuo capaz de atraer, hacer crecer y fidelizar el talento de forma justa e igualitaria.



PLAN GLOBAL DE DIVERSIDAD

Cada tres años elaboramos un Plan Global de Diversidad, cuyo objetivo es garantizar la igualdad en todos los niveles y ámbitos de la organización, y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad. El plan abarca a todos los niveles y ámbitos de la organización y recoge diferentes medidas y objetivos concretos en torno a varios ámbitos de actuación.

El objetivo del Plan Global de Diversidad es garantizar la igualdad en todos los niveles y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.



PLAN DE IGUALDAD

Desde 2008 contamos con un Plan de Igualdad cuyos objetivos y medidas se analizan de forma periódica. Se puede acceder a toda la información a través del Portal del Empleado en un espacio específico dedicado a la igualdad, donde se comparte información relativa a la situación actual en distribución de género de la compañía, el informe de seguimiento anual del plan y los objetivos de cada ejercicio.



Toda la información del Plan de Igualdad es accesible para todos los profesionales a través de la intranet.



Nuestro plan busca garantizar 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. Un Comité de Igualdad, integrado por empleados de distintas áreas, controlan y supervisan su cumplimiento.

> Plan global para impulsar la diversidad

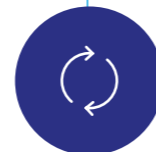
Cultura y liderazgo: impulsamos una cultura corporativa abierta, donde no existan barreras que limiten el talento y fomentamos un estilo de liderazgo que impulse la gestión de la diversidad.

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.

» Impulsamos una cultura corporativa que promueve el desarrollo del talento y la diversidad dentro de los equipos.

Atracción del talento: todos nuestros procesos de selección parten de la equidad en la fase de búsqueda curricular y preselección de candidatos, respetando 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 para prevenir situaciones de acoso donde se especifican las conductas y los 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.



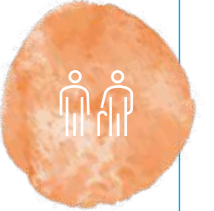
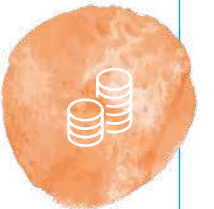
INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Mutua Madrileña estamos comprometidos con la integración de personas con discapacidad. Por ello, entre otras iniciativas, contamos con distintas medidas de apoyo y sensibilización a través de las que articulamos este compromiso:

Ayudas económicas a los empleados con familiares con algún tipo de discapacidad para realizar adaptaciones en su vivienda que les permitan mejorar su accesibilidad.

Colaboración con la Fundación Síndrome de Down mediante la concesión de **becas a hijos de mutualistas** matriculados en el proyecto Demos.

Organización de **actividades de voluntariado dirigidas a empleados** y familiares. Colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid o la Fundación Deporte y Desafío.



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 2023, la compañía elaboró un año más el indicador de brecha salarial tomando como referencia el indicador GRI 405-2. Dicho indicador de brecha salarial por categoría profesional ha sido revisado por PwC, de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000 Revisada).

En la siguiente tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100, tomando en consideración los datos reales de la remuneración percibida en 2023 por los profesionales de cada categoría profesional, sin realizar ningún tipo de ajuste para corregir el efecto que la antigüedad en el puesto

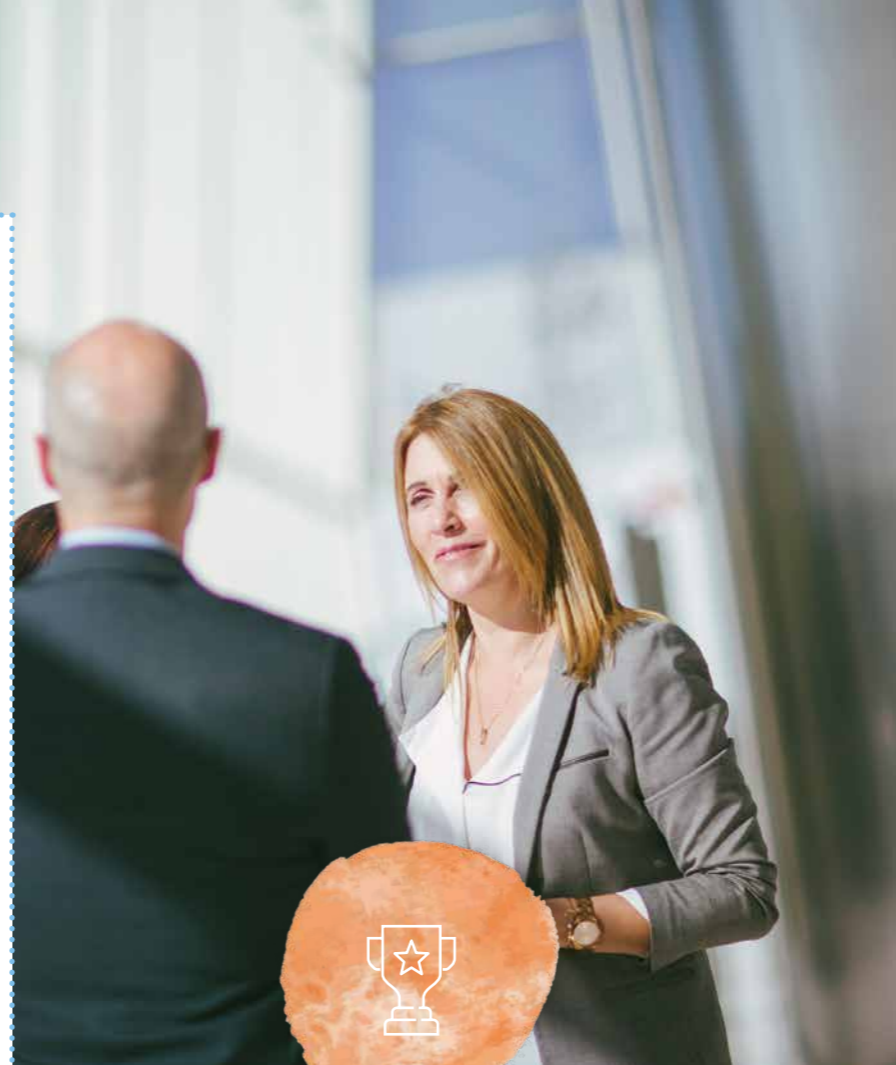
pueda tener sobre los salarios. Cabe destacar que las principales diferencias que se aprecian en determinadas categorías tienen su origen principalmente en el contexto sectorial del seguro, donde tradicionalmente existía una presencia limitada de mujeres en determinados puestos como el de Técnico de Siniestros. Se trata de diferencias basadas principalmente en la antigüedad y, por tanto, no son indicativas de presencia de brecha salarial.

Sin realizar ningún tipo de ajuste por antigüedad, y considerando el conjunto de plantilla de Mutua, la brecha salarial total es del 2,59%. **Este resultado permite afirmar que Mutua garantiza la equidad retributiva de sus profesionales.**

	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Gerencia 1	94,73	101,81	6,95%
Gerencia 2	96,80	102,83	5,86%
Gerencia 3	97,89	102,11	4,14%
Técnico Seguros 4	100,50	99,21	-1,30%
Técnico Seguros 5	99,92	100,13	0,21%
Técnico de Siniestros	91,53	102,00	10,26%
Técnico Inversiones 4	101,69	98,52	-3,22%
Técnico Inversiones 5	95,52	107,84	11,42%
Supervisor/coordinación Atención al Cliente	101,97	96,76	-5,38%
Técnico Servicios Valor Añadido 4	91,78	102,74	10,67%
Técnico Servicios Valor Añadido 5	101,17	97,81	-3,43%
Apoyo Seguros	100,28	99,55	-0,73%
Administrativo Inversiones	95,35	101,91	6,44%
Auxiliar Inversiones	99,88	100,74	0,86%
Apoyo y Atención al Cliente	97,54	105,64	7,66%
Apoyo Servicios Valor añadido	104,27	95,73	-8,92%
Total			2,59%



La brecha salarial para el conjunto de la plantilla, sin realizar ningún tipo de ajuste, se situó en el 2,59% en 2023.



> Reconocimientos y acuerdos con entidades

Mutua Madrileña ha obtenido diferentes reconocimientos por sus políticas de gestión de personas y ha suscrito acuerdos de colaboración con distintas entidades dentro de su compromiso con la igualdad. Entre ellos destacan los siguientes:



- > **Empresa Familiarmente Responsable** desde hace 16 años, con la máxima calificación "Excelente A+". La última auditoría se superó en enero de 2023.
- > **Top Employer:** en 2023 renovamos esta certificación que reconoce la excelencia en la gestión de personas.
- > **12.ª posición en el ranking Merco Talento,** que reconoce a las mejores empresas para trabajar de nuestro país.
- > **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 Alares** por nuestro apoyo a la familia y a la conciliación a través de nuestro Plan Armonía de Conciliación.
- > **Reconocimiento de la Comunidad de Madrid** por nuestras políticas de conciliación, otorgado a través de los premios "Reconocimientos 8 de Marzo" en la categoría de institución.

La tabla muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100 desglosada por categoría profesional (incluye retribución fija y variable). Los valores negativos implican una mayor retribución de la mujer y viceversa. Se toman como referencia datos reales sin realizar ningún tipo de ajuste para corregir posibles diferencias derivadas de la antigüedad. 2,59% es el promedio de la relación entre el salario medio de las mujeres respecto de los hombres. Incluye tanto la matriz Mutua Madrileña (MMA) como el resto de las sociedades del grupo con una participación del 100%.



Impulsamos la mejor experiencia del empleado

En 2023, seguimos impulsando iniciativas para ofrecer la mejor experiencia del empleado, siendo este el hilo conductor de nuestra evolución cultural.

Para ello, realizamos un profundo análisis de la experiencia que viven los empleados del Grupo Mutua con el fin de conocer sus necesidades, motivaciones y preferencias. Estos resultados se compartieron con más de 30 áreas para seguir identificando mejoras que hagan de Mutua el mejor lugar para trabajar.

El *feedback* recibido de nuestros empleados nos ha permitido, además, enriquecer la hoja de ruta del área de Personas, Talento y Cultura y priorizar los procesos más relevantes para nuestros profesionales sobre los que implantar mejoras.



Hemos diseñado un **programa de Voz del Empleado**, enfocado especialmente en estar más cerca de lo que nuestros profesionales demandan y adaptar nuestra propuesta de valor. En esta línea, hemos sustituido la Encuesta de Compromiso bianual, por una **Encuesta de Experiencia de Empleado** anual. Esto nos va a permitir escuchar a los empleados para conocer sus inquietudes y poner en marcha iniciativas que nos permitan seguir mejorando su experiencia.

Hemos desarrollado **Encuestas de Pulso**, que comenzaremos a implantar en 2024. En ellas preguntaremos por la experiencia vivida tras momentos relevantes como el *onboarding*, un cambio de área o una experiencia formativa, entre otras.

En 2023, rediseñamos **otros procesos relevantes** como el *onboarding*, la evaluación de comportamientos y el propio proceso de comunicación del área de Personas, Talento y Cultura con todos los empleados, bajo lo que hemos denominado *Communication Journey*.

> Comunicación y colaboración transversal

Ofrecer un entorno de trabajo enriquecedor, que fomente la comunicación y la colaboración entre equipos, es otro de nuestros ejes fundamentales de actuación.

Para ello, en nuestro compromiso con la mejora continua, en 2023 seguimos trabajando en potenciar los canales y las oportunidades de **escucha y comunicación** con los empleados, desarrollando nuevas iniciativas y evolucionando las ya disponibles, con un estilo de comunicación visual y un lenguaje cercano.

Entre las novedades y los canales vigentes destacan los siguientes:

- Encuentro Anual de Empleados:** permite compartir con todo el equipo de profesionales los objetivos y líneas estratégicas del año.
- Evento para Líderes:** centrado en sensibilizar sobre el papel de los líderes en la evolución cultural y en dar a conocer los nuevos valores y el nuevo modelo de liderazgo.
- Día de los valores:** permite inspirar y despertar una mentalidad compartida en torno a los nuevos valores.
- Encuentros de áreas:** realizados por áreas, permiten a los equipos conocer en profundidad los objetivos y líneas de actuación, además de favorecer la cohesión entre ellos.

RECONOCIMIENTOS



DIGITAL WORKPLACE

En 2023 seguimos evolucionando esta herramienta para convertirla en un espacio que da respuesta a las principales necesidades del día a día del empleado y que permite personalizar los accesos y contenidos y dar más autonomía en sus gestiones a los profesionales. La aplicación fue reconocida en los Intranet Reload Awards.



EXPERIENCIA DE EMPLEADO

En 2023 recibimos el **Premio a Mejor Proyecto de Experiencia de Empleado** otorgado por la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes).



Revista interna “Entrenosotros”: un boletín *online* con noticias y reportajes que reciben el 100% de los empleados y que sirve para dar a conocer las novedades y profundizar en los avances de la compañía, así como para fomentar el conocimiento y la colaboración entre las distintas áreas.

Al día: nuevo canal vía TEAMS que permite realizar notificaciones de forma ágil y sencilla para los profesionales.



Actividades deportivas y sociales: con el objetivo de fomentar el conocimiento y la cohesión entre los empleados, a través del ClubMutua+ (club *online* al que pueden suscribirse el 100% de nuestros empleados), organizamos actividades deportivas y sociales, y hacemos partícipes a nuestros profesionales de distintos eventos que organizamos en colaboración con la Fundación. Realizamos carreras, competiciones de pádel, sorteo de entradas para los eventos deportivos patrocinados por la compañía, así como actividades culturales e infantiles.

En Grupo Mutua creemos que es posible alinear el progreso económico con la generación de un impacto positivo en las personas y la sociedad de la que formamos parte, y nuestro equipo de profesionales juega un papel fundamental a la hora de conseguirlo.

Por ello, promovemos distintas iniciativas abiertas a todos los empleados, como nuestro programa de voluntariado corporativo, una de las vías a través de las que canalizamos el compromiso social de nuestros profesionales y cuyos participantes crecen año a año.

> Relaciones sociales

Estamos comprometidos con proporcionar un empleo de calidad alineado con las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y con el respeto a los derechos de los trabajadores contenidos en el Estatuto General de los Trabajadores.

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.

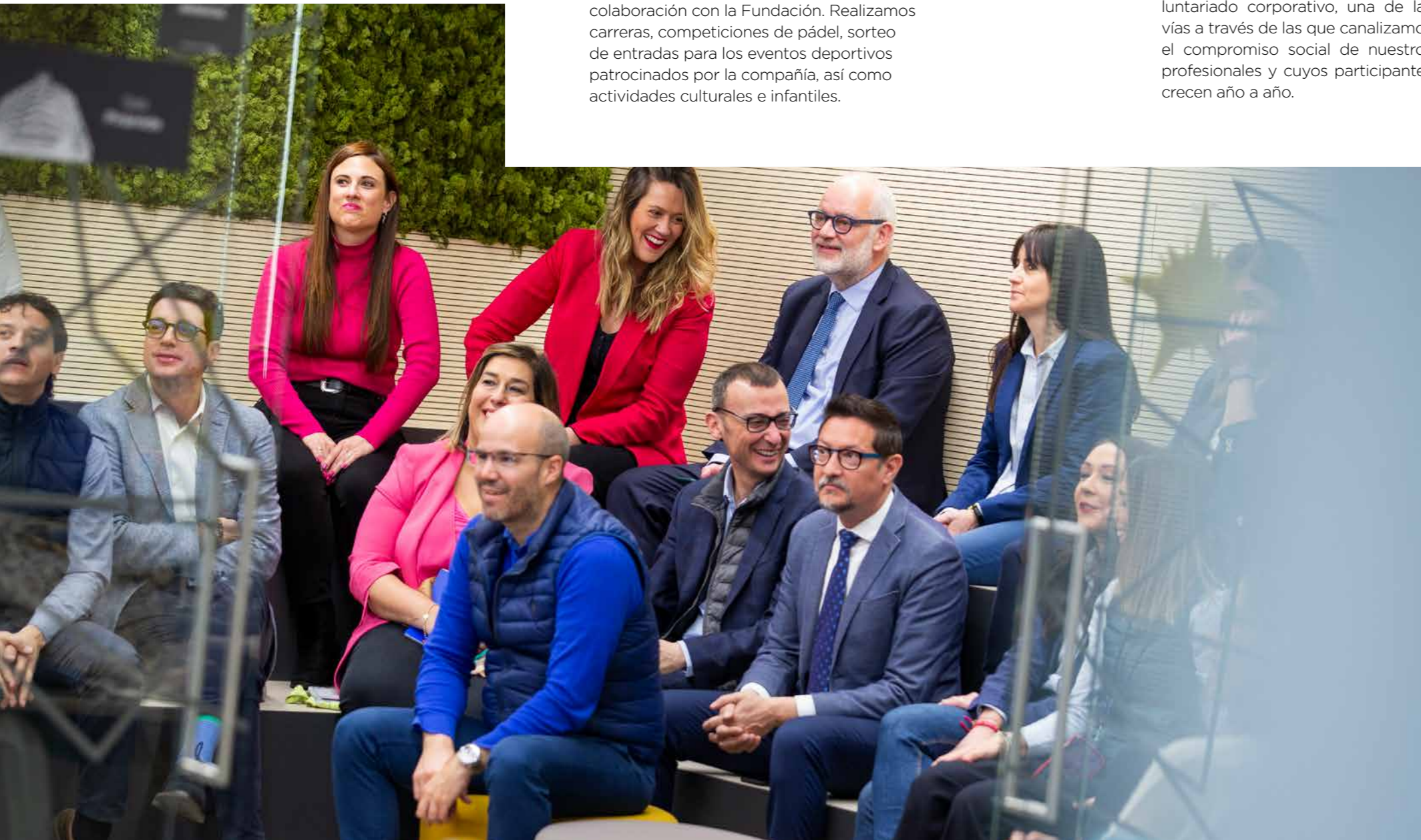
DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En materia de negociación colectiva, promovemos y respetamos los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva que entendemos como un elemento esencial en el desarrollo sostenible del modelo de negocio. Disponemos de mecanismos de diálogo permanente con la representación legal de los trabajadores, a quien la compañía reconoce como un grupo de interés fundamental.

En este sentido, 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, así como para facilitarles 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.

CÓDIGO ÉTICO DE EMPLEADOS

La compañía trabaja en la prevención de la vulneración de los derechos humanos, tal y como queda recogido en nuestro Código de Conducta Ética, que todos los empleados están obligados a conocer y respetar. Contamos con un Canal de Denuncias para que cualquier empleado que tuviera sospechas o conocimiento de algún hecho que vulnera los derechos humanos o cualquiera de las obligaciones contenidas en el Código pueda comunicarlo.



MUTUA Y LA SOCIEDAD

Fundación Mutua Madrileña

20 años promoviendo la mejora social

En 2023, la Fundación Mutua Madrileña celebró sus primeros 20 años de vida. En este tiempo, ha destinado 68 millones de euros para apoyar la investigación médica, ha impactado positivamente en más de 350.000 personas con sus iniciativas de acción social, ha acercado la cultura a 1,5 millones de personas a través de sus programas musicales, visitas a museos y conferencias, y ha sensibilizado a 200.000 jóvenes sobre las consecuencias de la conducción de riesgo.

Dos décadas en las que nos hemos esforzado por cumplir nuestro objetivo vital: promover la mejora social.



Principales líneas de actuación



SALUD

Apoyo a la investigación en salud
Ayudas a personas con problemas de salud

Investigación y divulgación sobre temas que afectan a la salud y al bienestar de la población

Colaboración institucional

ACCIÓN SOCIAL

Ayudas a proyectos de acción social

Lucha contra la violencia de género y la trata

Apoyo a la formación de los jóvenes

Apoyo a países que sufren catástrofes naturales

Prevención del acoso escolar

Programa de voluntariado corporativo

CULTURA

Conciertos clásicos y familiares

Convenios con museos y otras instituciones culturales

Ciclos de conferencias, entrevistas y diálogos

SEGURIDAD VIAL

Estudios sobre siniestralidad vial

Divulgación de recomendaciones

Campañas de sensibilización

Colaboración institucional

> Órganos de gobierno

Patronato

PRESIDENTE

Ignacio Garralda Ruiz de Velasco

VICEPRESIDENTE

Luis Rodríguez Durón

VOCALES

Carlos Cutillas Cordon

José Luis Marín López-Otero

Jaime Montalvo Correa

Rufino García-Quirós García

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 está, 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 Cainzos 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.

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 Montepíncipe. Honorary Member American College of Surgeons FACS (Hon).

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.

Dra. Enriqueta Ochoa Mangado

Jefa de Sección de Psiquiatría del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid, profesora asociada de la Universidad de Alcalá de Henares y psiquiatra responsable del programa "Adolescentes y Familias" de Proyecto Hombre Madrid. Desde 2008 colabora como psiquiatra del "Programa de Atención Integral al Médico Enfermo" (PAIME) del Colegio de Médicos de Madrid, que centra su actividad en la ayuda a médicos con trastornos psíquicos y/o conductas adictivas.

Dr. Fernando Marco Martínez

Catedrático de Traumatología y Ortopedia de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, jefe de Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Clínico San Carlos de Madrid y jefe de la Unidad de Cirugía de Hombro y Codo. Fue presidente de la Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología hasta 2018.

> Los 20 años de la Fundación Mutua Madrileña, en cifras

68.000.000

euros destinados al desarrollo de la investigación médica en España.

1.460

jóvenes beneficiados por los programas de becas de formación.

1.434

estudios sobre enfermedades financiados en más de 200 hospitales y centros de investigación.

80.000

niños concienciados contra el acoso escolar a través de acciones directas en 750 centros educativos.

10.000

niños y adultos con enfermedades raras han recibido nuestras ayudas para tratamientos de rehabilitación.

1.350.000

personas se han beneficiado de nuestra colaboración con museos y centros culturales de toda España.

10.000.000

euros destinados al desarrollo de proyectos de acción social en apoyo de colectivos desfavorecidos.

200.000

asistentes han disfrutado de nuestros ciclos de conciertos.

350.000

personas beneficiadas por más de 300 programas de ayuda a personas en dificultades dentro y fuera de España.

40.000

personas han acudido a nuestras conferencias sobre historia, educación, salud, literatura y digitalización.

25.000

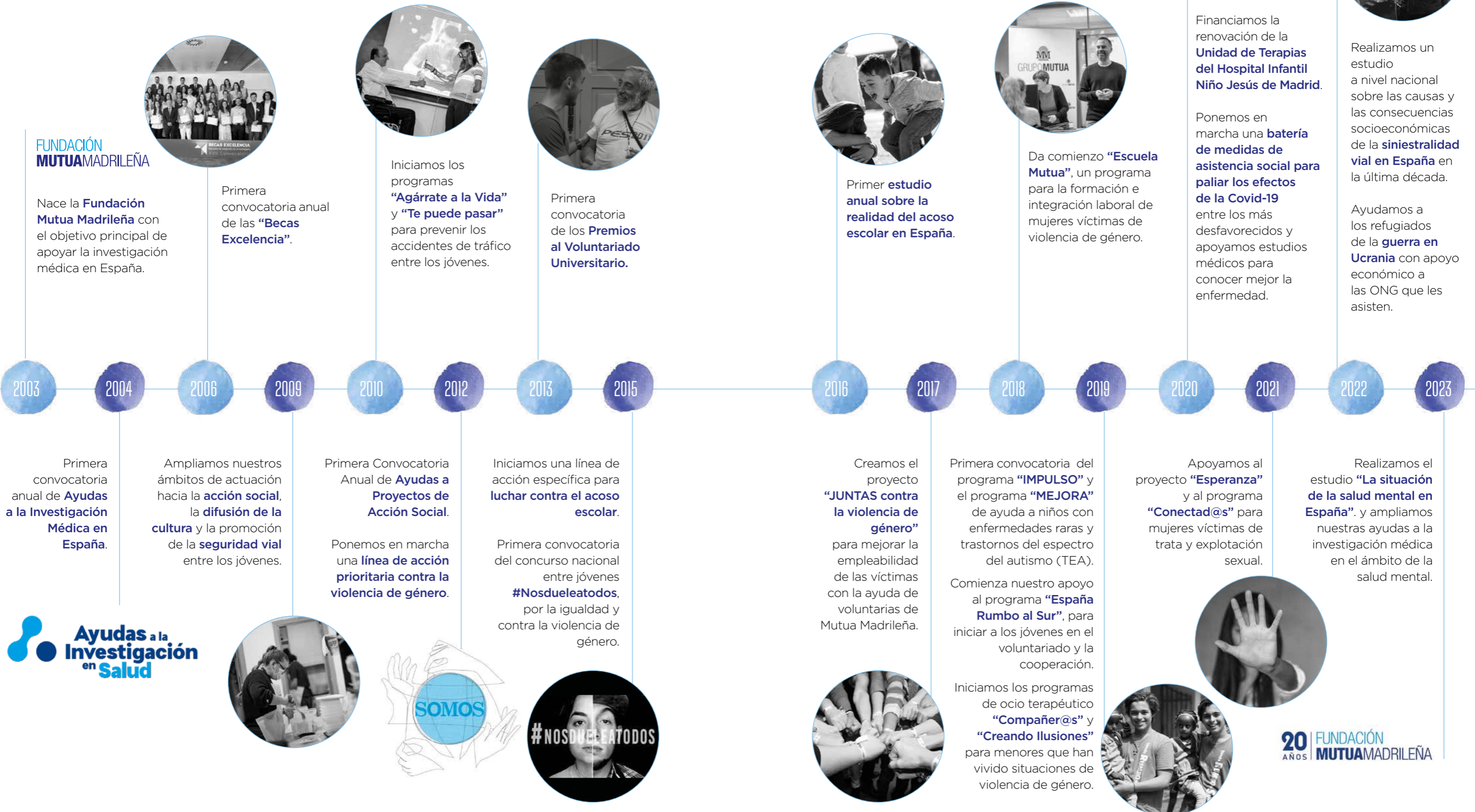
mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos ayudados a través de 60 programas de apoyo.

200.000

niños y jóvenes han participado en nuestros talleres sobre seguridad vial en colegios, institutos y universidades.

> Principales hitos en la historia de la Fundación Mutua Madrileña

Desde 2003, trabajamos en diferentes líneas de acción que, de una forma sostenible en el tiempo, buscan el máximo impacto y beneficio social.



> Principales hitos

2003

Nuestra razón de ser es contribuir al desarrollo y a la mejora social.

Nace la Fundación Mutua Madrileña

La fundación nace bajo el nombre de "Fundación de Investigación Médica Mutua Madrileña" para contribuir al desarrollo de la investigación médica en España.

Desde entonces, ha destinado más de 90 millones de euros para desarrollar una intensa actividad en este ámbito.

Los pilares de su aportación son: la financiación de proyectos de investigación científica, la formación médica, los programas para proporcionar terapias de rehabilitación y productos de apoyo a niños y adultos con enfermedades graves y el cuidado de la salud mental y el bienestar.

2004

Primera convocatoria anual de Ayudas a la Investigación Médica en España

Con el compromiso de impulsar los avances médicos desarrollados en España, la fundación otorga desde 2004, de manera anual e ininterrumpida, las Ayudas a la Investigación Médica.

Esta convocatoria contempla en la actualidad las siguientes áreas terapéuticas: oncología, avances en trasplantes, enfermedades raras que se manifiestan en la infancia, traumatología y sus secuelas neurológicas y, desde 2023, salud mental.

A ellas hemos destinado 68 millones de euros, que han servido para apoyar 1.434 estudios clínicos que destacan por su calidad, lo que ha situado a la Fundación Mutua Madrileña como referente para los investigadores en nuestro país.

 **Ayudas a la Investigación en Salud**



2006

Primera convocatoria anual de las "Becas Excelencia"

Uno de los objetivos de la fundación es el apoyo a la formación continua y a la empleabilidad de los jóvenes, sean cuales sean sus circunstancias sociales. Lo hace a través de la concesión de becas en diversos ámbitos de actividad; las "Becas Excelencia" para la ampliación de estudios de posgrado fueron las primeras.

Con ellas se asignan 50 ayudas al año a jóvenes con excelentes expedientes académicos para cursar estudios de máster o doctorado en cualquier país el mundo, de modo que puedan ampliar su formación fuera de España sin que sea tan gravoso para sus familias.

2009

Ampliamos nuestros ámbitos de actuación

Con el fin de potenciar la labor dirigida a la sociedad en general, la Fundación Mutua cambió en 2009 sus estatutos para diversificar sus actividades hacia nuevas líneas de actuación.

Desde entonces, además de las iniciativas relacionadas con la salud, impulsa proyectos propios y en colaboración con otras organizaciones de referencia en el ámbito de la acción social y la atención a colectivos desfavorecidos, la difusión de la cultura y la promoción de la seguridad vial entre los jóvenes.

A través de numerosas actividades enmarcadas en estas áreas, la fundación intenta ofrecer el mayor número de servicios y alternativas a todos los públicos.



2010

Iniciamos los programas "Agárrate a la vida" y "Te puede pasar"

En colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular (Aesleme) sumamos un nuevo reto a nuestra labor de prevención de accidentes de tráfico entre jóvenes con el apoyo a los programas "Agárrate a la vida" y "Te puede pasar".

Desde su puesta en marcha, más de 200.000 estudiantes de colegios, institutos y universidades de toda España han participado en estos cursos de concienciación de seguridad vial.



> Principales hitos



Primera Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social

La Fundación Mutua Madrileña mantiene un compromiso firme con el desarrollo de iniciativas que garantizan la protección y la mejora social de los colectivos más vulnerables y desfavorecidos a través de la Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social.

Con ellas impulsa cada año, desde 2012, alrededor de una treintena de proyectos de distintas ONG que trabajan para ayudar a personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, infancia con problemas de salud o en situación de vulnerabilidad, jóvenes en riesgo de exclusión social y a la cooperación internacional.

A través de estas ayudas, la fundación ha destinado 10 millones de euros a más de 300 proyectos de organizaciones no lucrativas que han beneficiado de forma directa a 335.000 personas.

También en 2012, ponemos en marcha una línea de acción prioritaria contra la violencia de género. Se trata de un "Programa 360º" que contempla un abordaje integral de las principales necesidades relacionadas con esta lacra social. Para ello, financiamos proyectos de ONG que trabajan en este ámbito a través de la Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social.

Además, desarrollamos iniciativas de prevención entre los jóvenes, campañas de sensibilización en la sociedad en general, actividades de voluntariado corporativo, formación e integración laboral en nuestra compañía de mujeres que han sufrido maltrato, programas de apoyo a menores que han vivido situaciones de violencia de género en sus casas y proyectos de ayuda a mujeres víctimas de trata y explotación sexual.

2013

Primera convocatoria de los Premios al Voluntariado Universitario

Los Premios al Voluntariado Universitario nacen para reconocer y visibilizar el trabajo solidario que los jóvenes españoles emprenden desde universidades públicas y privadas de España, así como para ayudar económicamente al sostenimiento de las iniciativas de voluntariado en las que participan.

Con estos galardones, la Fundación Mutua Madrileña ha impulsado más de 60 proyectos sociales de más de medio centenar de ONG españolas, en los que han colaborado cerca de 3.700 estudiantes universitarios del país.



2015

Iniciamos una línea de acción para luchar contra el acoso escolar

La Fundación Mutua Madrileña trabaja desde 2015 para erradicar el acoso escolar y el *ciberbullying* a través de charlas de concienciación a alumnos de Primaria y ESO en centros escolares de toda España cada año, con la ayuda de la Fundación ANAR.

También en 2015, ampliamos la línea de acción contra la violencia de género con la primera convocatoria de #Nosdueleatodos, nuestro concurso nacional en centros de enseñanza y universidades por la igualdad y contra la violencia de género. Su objetivo es reconocer las ideas innovadoras que los estudiantes desarrollan para prevenir y evitar conductas que puedan desembocar en maltrato.

2016

Presentamos nuestro primer estudio sobre el acoso escolar en España

Damos un paso más para conocer la realidad del acoso escolar y el *ciberbullying* en las aulas españolas con la realización del primer estudio que analiza la problemática desde el punto de vista de los afectados.

Desde entonces, lo elaboramos anualmente a partir de la opinión que los propios alumnos y profesores dejan en las encuestas que realizan tras los talleres del programa de prevención que impartimos en centros escolares.

Además, desarrollamos manuales que permiten a profesores, padres, tutores y a los propios chicos y chicas acceder a pautas y recursos para detectar y controlar estas situaciones de acoso escolar.

2017

Ponemos en marcha nuestro proyecto "JUNTAS contra la violencia de género"

Ampliamos el apoyo a las mujeres víctimas de maltrato tratando de mejorar su empleabilidad con el proyecto "JUNTAS contra la violencia de género".

El proyecto se desarrolla en colaboración con la Fundación Integra y con la participación de voluntarias de Mutua Madrileña a través de talleres que dotan a las alumnas de las herramientas y capacidades necesarias para su incorporación al mundo laboral.



2018

En la última década hemos impulsado 60 proyectos sociales que han beneficiado a 25.000 mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos.

"Escuela Mutua" para mujeres víctimas de maltrato

Reforzamos nuestro compromiso con las víctimas de violencia de género con "Escuela Mutua", un programa para formar como operadoras de *contact center* a mujeres que han sufrido maltrato.

Las participantes contaron con becas económicas para gastos de transporte y manutención durante los cuatro meses que duró el periodo de aprendizaje. Aquellas que superaron con éxito la formación, se incorporaron a trabajar de forma normalizada en las empresas del Grupo Mutua Madrileña.



> Principales hitos

2019

Iniciamos nuestros programas de ayudas a niños y jóvenes con problemas de salud y sus familias

La Fundación Mutua, junto a la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), ha ayudado a través del programa "IMPULSO" a más de 10.000 menores y 1.500 adultos con enfermedades raras que han podido acceder a terapias y productos de apoyo para mejorar su calidad de vida.

También desde 2019, desarrollamos con la Federación Autismo Madrid el programa "MEJORA", que facilita a menores con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA) que requieren intervención terapéutica y atención personalizada terapias como fisioterapia, logopedia o psicología.

Desde ese mismo año, la Fundación Mutua colabora a través de las "Becas Valores" con el programa "España Rumbo al Sur" para iniciar a los jóvenes en la cooperación internacional y el voluntariado a través de un viaje formativo y de aventura a un país en desarrollo.



Dentro de la línea de acción social, iniciamos con Cruz Roja Española los programas de ocio terapéutico "Compañer@s" y "Creando Ilusiones" para apoyar a los menores que han sufrido violencia de género en sus casas. Con el primero, un centenar de niños y niñas de entre 6 y 17 años han sido becados para participar en las escuelas sociodeportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid. Por otro lado, más de 1.500 menores se han beneficiado del programa "Creando Ilusiones".

2020

Financiamos la renovación de la unidad de terapias del Hospital Infantil Niño Jesús

Con el objetivo de dar un paso más para mejorar la calidad en la atención a niños y niñas con enfermedades complejas, financiamos la renovación de la Unidad de Terapias Funcionales del Hospital Universitario Infantil Niño Jesús de Madrid, teniendo como base la humanización del espacio.

En 2020, dada la situación generada por la pandemia de la Covid-19, concretamos e iniciamos en tiempo récord una batería de medidas de asistencia social para reducir los efectos de la crisis entre los colectivos más desfavorecidos y financiamos 13 estudios médicos para conocer mejor el comportamiento de la enfermedad.

2021

Ampliamos nuestro apoyo a las mujeres víctimas de trata

La línea de trabajo que lleva a cabo la Fundación Mutua para acabar con la violencia contra la mujer en todos sus frentes se amplía a las víctimas y supervivientes de trata de personas con fines de explotación sexual. Este compromiso se materializa en el mantenimiento del proyecto "Esperanza", un programa socioeducativo de la congregación de religiosas Adoratrices, y en el programa "Conecta@s", de la Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP).

Asimismo, comenzamos a desarrollar campañas de concienciación social sobre esta problemática e informes que radiografían el perfil de las víctimas en España y sensibilizan frente a esta violación de los derechos humanos, dando a conocer la complejidad del fenómeno y el apoyo que pueden recibir las víctimas para lograr su recuperación integral.



2022

Ayuda de emergencia a la población ucraniana

Ante la situación de guerra en Ucrania, Mutua Madrileña destinó, a través de su fundación, 150.000 euros al apoyo de distintas acciones de ayuda humanitaria. Entre ellas, se distribuyó una aportación económica de urgencia entre cuatro ONG desplegadas en la zona y la XI Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social incorporó una categoría específica para financiar iniciativas encaminadas a atender las necesidades básicas de la población ucraniana.

Por su parte, los voluntarios de la compañía se volcaron en participar en las actividades de ayuda a los refugiados que llegaban a España impulsadas desde el programa de voluntariado corporativo "Juntos hacemos más".

Estudio sobre siniestralidad vial

También en 2022, publicamos el *Análisis de la siniestralidad vial en España*, un completo estudio sobre las causas y el impacto económico y sanitario de los siniestros de tráfico en nuestro país durante la última década.



> 2023: un año de celebraciones

En 2023 pusimos en marcha un plan especial de acción para conmemorar el 20 aniversario de la Fundación Mutua, que contó con numerosas iniciativas a lo largo del año.



Iniciativas en el ámbito del arte y la cultura

Con motivo de nuestro aniversario, en 2023 organizamos recorridos especiales para nuestros mutualistas en el Museo Reina Sofía, el Museo Arqueológico Nacional y el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza. Cada uno de estos museos seleccionó 20 obras emblemáticas para conmemorar los 20 años de la Fundación Mutua Madrileña.

RECORRIDOS ESPECIALES EN MUSEOS

Museo Arqueológico Nacional

A lo largo del año realizamos 20 visitas guiadas en exclusiva para mutualistas al Museo Arqueológico Nacional, bajo el título: "20 piezas imprescindibles".

Al comienzo de cada visita, los mutualistas reciben un tríptico con información detallada de todas las obras que forman parte de este recorrido: una veintena de piezas que pertenecen a distintas culturas desarrolladas en la península Ibérica, desde la Prehistoria hasta la Edad Moderna, y a algunas de las civilizaciones más importantes del Mediterráneo Antiguo.

El 20 de abril de 2023, el Museo Reina Sofía organizó un recorrido para conmemorar el 20 aniversario de la fundación: "20 años. 20 obras de la Colección".



Visita guiada para mutualistas en el Museo Arqueológico Nacional.

Museo Nacional Thyssen-Bornemisza

La Fundación Mutua ofreció también a todos los mutualistas en exclusiva una experiencia única en las salas del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, mediante el recorrido multimedia "20 años de la Fundación Mutua Madrileña: 20 secretos en las colecciones Thyssen-Bornemisza".

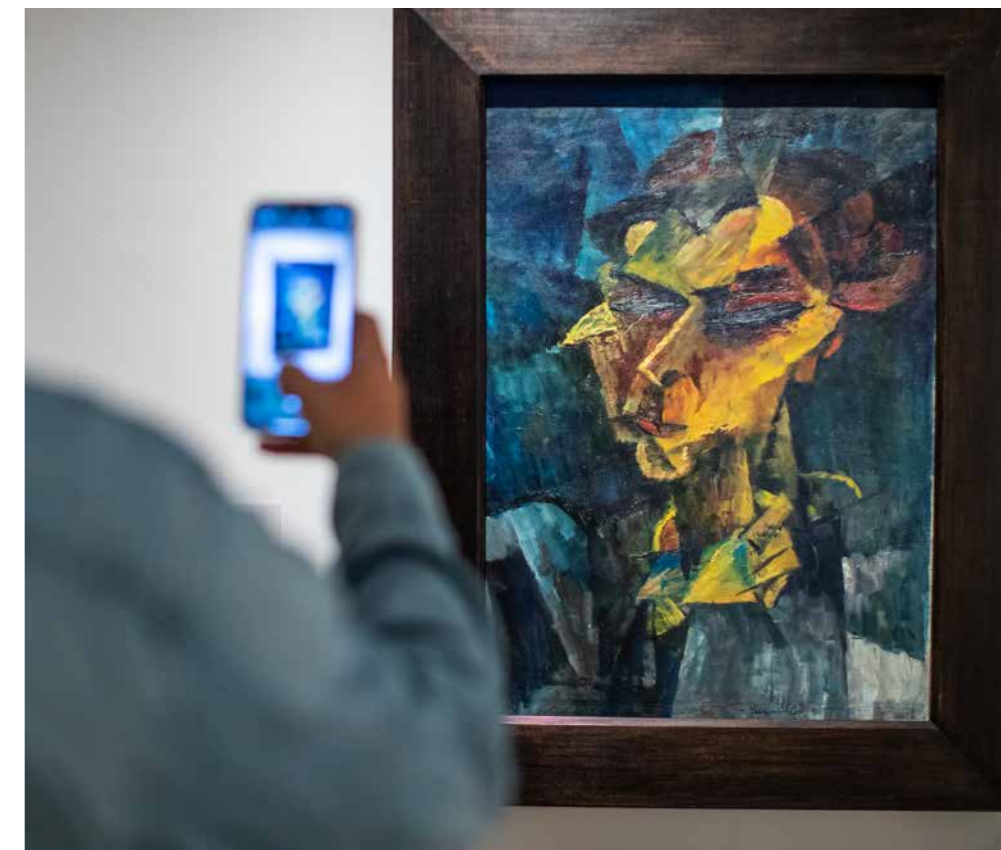
A través de sus móviles y mediante un código QR, nuestros asegurados pudieron acceder en exclusiva a una narración audiovisual, que les guiaba por las diferentes salas del museo para descubrir 20 secretos ocultos tanto en obras maestras como en cuadros menos conocidos de la colección.

Museo Reina Sofía

En abril, la Fundación Mutua Madrileña invitó a descubrir a todos los visitantes del Museo Reina Sofía una selección de 20 obras maestras de la colección del museo. Nueve guías, distribuidos por diferentes salas del museo, explicaron durante una mañana las "20 obras imprescindibles", entre las que se encontraban piezas tan emblemáticas como *Guernica*, de Picasso.

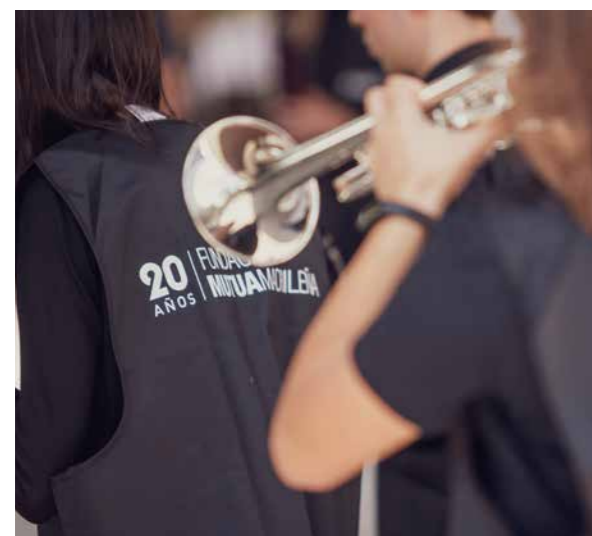
Los visitantes recibieron además un tríptico que recogía una breve explicación de las obras seleccionadas para el itinerario.

Recorrido multimedia exclusivo para mutualistas: "20 años de la Fundación Mutua Madrileña: 20 secretos en las colecciones Thyssen-Bornemisza".





Concierto celebrado en el Museo de Escultura al Aire Libre del Paseo de la Castellana.



En mayo celebramos un concierto sorpresa de música clásica en la calle en colaboración con la Escuela Superior de Música Reina Sofía de la Fundación Albéniz.

LOCOS POR LA MÚSICA

Concierto sorpresa en la calle

En el mes de mayo celebramos un concierto sorpresa de música clásica en la calle frente a la sede de Mutua Madrileña, en colaboración con la Escuela Superior de Música Reina Sofía de la Fundación Albéniz. El concierto se desarrolló en el Museo de Escultura al Aire Libre de Madrid con una orquesta de 13 jóvenes músicos, que interpretaron fragmentos del tercer movimiento de la Sinfonía nº1 de Gustav Mahler.

Concierto especial en el Auditorio de Mutua Madrileña

Más allá de la celebración de nuestros ciclos de conciertos clásicos y familiares, en noviembre celebramos un concierto especial en el Auditorio de Mutua Madrileña para celebrar los 20 años de nuestra fundación junto con las instituciones y entidades sociales con las que venimos colaborando durante este tiempo. La Unidad de Música de la Guardia Civil interpretó un variado repertorio de compositores españoles y piezas clásicas inspiradas en nuestro país para los más de 300 invitados que asistieron a la representación.



Concierto especial en el Auditorio de Mutua Madrileña para celebrar los 20 años de la fundación.



Encuentro "Inteligencia artificial: la revolución de nuestras vidas", celebrado en la sede de Mutua Madrileña.

UNA MIRADA AL FUTURO

Ciclo de conferencias "El mundo que viene"

Entre los meses de abril y octubre celebramos un nuevo ciclo de encuentros titulado "El mundo que viene", con el objetivo de atisbar los cambios que se avecinan, tanto en el ámbito social como en el político y económico. El ciclo contó con la participación de investigadores, politólogos, historiadores, periodistas e, incluso, expresidentes de los gobiernos de España y de la República de Colombia.

Más de 2.100 personas asistieron en total a los cinco encuentros celebrados en el Auditorio de Mutua Madrileña, que fueron grabados y se pueden ver en el Canal Fundación Mutua.



El expresidente del Gobierno de España Felipe González intervino en el encuentro "El nuevo rumbo de Latinoamérica".



CICLO DE CONFERENCIAS "EL MUNDO QUE VIENE"

- **"LAS NUEVAS FRONTERAS DE EUROPA"**, con Mira Milosevich, investigadora del Real Instituto Elcano, y José Ignacio Torreblanca, analista político y periodista.
- **"¿ASIA Y OCCIDENTE, UNA NUEVA ERA?"**, con Ana Palacios, política y exministra, y Emilio Lamo de Espinosa, sociólogo y catedrático emérito.
- **"INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA REVOLUCIÓN DE NUESTRAS VIDAS"**, con Rosa Elvira Lillo, matemática y catedrática, y Ramón López de Mántaras, investigador emérito del CSIC.
- **"EUROPA Y AMÉRICA: SUEÑO Y REALIDAD DE UNA RELACIÓN"**, con Marcelo Gullo, politólogo e historiador, y Maite Rico, periodista subdirectora de *El Mundo*.
- **"EL NUEVO RUMBO DE LATINOAMÉRICA"**, con Felipe González, expresidente del Gobierno de España, y Juan Manuel Santos, expresidente de la República de Colombia.

El escritor Lorenzo Silva, durante su participación en el ciclo de charlas “Creadores de historias”.

LOS PODCAST DE LA FUNDACIÓN MUTUA

A lo largo del año lanzamos un nuevo canal de comunicación de nuestra fundación: “Los Podcast de la Fundación Mutua Madrileña” (disponible en Spotify, iVoox y Apple Podcast) para el que desarrollamos contenidos específicos y adecuamos las principales ponencias, mesas redondas, conferencias y diálogos sobre historia y actualidad organizadas por la fundación.

Nueva serie de podcast “La atalaya del saber”

Además, en septiembre lanzamos una nueva serie de podcast que, bajo el título “La atalaya del saber”, aborda en cada capítulo y de la mano de reconocidos expertos, distintos aspectos del mundo actual con un formato que combina la narrativa con la entrevista. “La atalaya del saber” se ha llevado a cabo con la colaboración del Colegio Libre de Eméritos, cuyos catedráticos ahondan en temas como la crisis de la democracia, el cambio climático, la salud mental, el nuevo orden mundial, la evolución del lenguaje o el envejecimiento de la población.

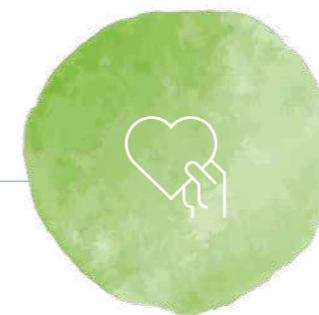


“CREADORES DE HISTORIAS”

Además de los habituales ciclos de mesas redondas, conferencias y ponencias, en 2023 la Fundación Mutua inició, en el marco de su aniversario, un nuevo ciclo de conversaciones titulado “Creadores de historias”, con la participación del escritor Lorenzo Silva, el periodista e historiador Pedro Corral, el “pintor de batallas” Augusto Ferrer-Dalmau, y el jurista y crítico cinematográfico Eduardo Torres-Dulce, con quienes se han recordado “aniversarios” que también se celebraron en 2023 en el ámbito de la novela, el ensayo, la pintura y el cine.

Un total de 1.600 personas asistieron a los cuatro encuentros celebrados en el Auditorio de Mutua Madrileña, que fueron grabados y adaptados posteriormente para darles difusión en nuestros canales de vídeo y podcast.

El neurocientífico Carlos Belmonte durante nuestra charla sobre salud mental y física en nuestro podcast “La atalaya del saber”.



Iniciativas en el ámbito de la salud y la solidaridad

En marzo de 2023 estrenamos “El arte de crear”, una serie de encuentros divulgativos con expertos de diferentes ámbitos del conocimiento, desde la salud y el bienestar a la solidaridad o la cultura. Con esta nueva iniciativa apostamos por la creación de contenidos audiovisuales divulgativos de calidad y por difundirlos desde múltiples plataformas a través de nuestros canales de vídeo y podcast, así como a través de la web de www.elmundo.es.

Durante el pasado año desarrollamos dos ciclos: “El arte de crear Salud y Bienestar” y “El arte de crear Solidaridad”.

“EL ARTE DE CREAR SALUD Y BIENESTAR”

En la primera temporada de “El arte de crear Salud y Bienestar”, contamos con la presencia de los doctores Mario Alonso Puig, Valentín Fuster, Javier Cortés, Ventura Anciones y Celso Arango, y las psicólogas Silvia Congost y Ana Asensio.

En estas charlas de algo más de cuarenta minutos de duración, los protagonistas trataron en profundidad temas como los efectos del estrés y la ansiedad, el deterioro cognitivo, la salud mental de los jóvenes, la autoestima, etc., aportando su conocimiento y ofreciendo consejos prácticos para el cuidado de la salud mental y física.

El doctor Mario Alonso Puig participó en el ciclo “El arte de crear Salud y Bienestar”.



“El arte de crear”, ciclo estrenado en 2023, es una serie de encuentros divulgativos con expertos de diferentes ámbitos del conocimiento, desde la salud y el bienestar a la solidaridad o la cultura.

“EL ARTE DE CREAR SOLIDARIDAD”

Por otro lado, en el ciclo “El arte de crear Solidaridad” abordamos desde las claves para generar sensibilidad en la sociedad a través del periodismo, hasta el análisis de las diferentes redes de apoyo a colectivos vulnerables en España, la ayuda a refugiados o el trabajo de los médicos y enfermeros en el ámbito de la cooperación internacional.

Para ello contamos con la participación del periodista Pedro Simón y la de primeros ejecutivos de entidades del tercer sector como Natalia Peiro (Cáritas), José María Gil Robles (ACNUR), Paula Gil (Médicos Sin Fronteras) e Ignacio Garralda (Mutua Madrileña y su fundación).



Iniciativas en el ámbito institucional

Para celebrar los 20 años de actividad de la Fundación Mutua, en colaboración con el área de Publicidad de Mutua Madrileña, desarrollamos la campaña “Cumplimos 20 emocionantes años”, que difundimos tanto en medios digitales como en redes sociales.



VÍDEO INSTITUCIONAL “20 AÑOS DE FUNDACIÓN MUTUA”

Además de esta campaña, realizamos un nuevo vídeo institucional titulado “20 años de Fundación Mutua”, donde hicimos un recorrido por los hitos principales de la historia de la fundación y en el que contamos con la participación de beneficiarios reales como hilo conductor a través de nuestras áreas de actuación: el apoyo a la investigación médica, la acción social, la difusión del arte y la cultura, y la promoción de la seguridad vial.

Este vídeo estuvo disponible durante todo el año en el *site* especial que desarrollamos dentro de la web institucional de la Fundación Mutua para conmemorar sus 20 años. En este espacio recogimos también los principales hitos de nuestra actividad, junto con las cifras más representativas desde 2003, las noticias sobre las actividades realizadas en el marco de los 20 años y un espacio para la difusión de nuestros ciclos de conversaciones titulados “El arte de crear”.

PUBLICACIONES ESPECIALES

Desde enero también desarrollamos publicaciones especiales en el marco de nuestro aniversario, como los dos especiales de la revista “Actitudes” (el boletín de noticias de la Fundación Mutua) o un libro conmemorativo titulado “20 años de compromiso social”, en el que recogimos los mayores hitos de estas dos décadas y entrevistas con algunos de los beneficiarios de su labor.

Asimismo destacó un número especial de la revista *la Mutua* con un amplio reportaje dedicado a la Fundación Mutua Madrileña, etc. Sin olvidar la cartelería especial de la sede corporativa de Mutua Madrileña.

CAMPAÑA INSTITUCIONAL DEL 20 ANIVERSARIO





Salud

El apoyo sostenido a la investigación médica ha sido un objetivo para la Fundación Mutua Madrileña desde su creación. Desde la puesta en marcha de la primera convocatoria de ayudas a la investigación en salud en 2004, la fundación ha contribuido a financiar 1.434 proyectos, con una aportación de cerca de 68 millones de euros a este fin.

En 2023 invertimos 2.300.000 euros para financiar 26 nuevos estudios, que se llevan a cabo en 22 hospitales de nueve comunidades autónomas.

Apoyo económico a la investigación

- XX Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud
- Becas de cooperación internacional para profesionales sanitarios

Ayuda a personas con problemas de salud

- Programa "IMPULSO"
- Programa "MEJORA"
- I Convocatoria para la Humanización de Espacios Hospitalarios
- Programa "Capacitar para cuidar a quien cuida"



Investigación y divulgación sobre temas que afectan a la salud y al bienestar de la población

- Primer estudio "La situación de la salud mental en España"

Colaboración institucional

- Fundación Princesa de Asturias
- Fundación Pro CNIC
- Consejo de Fundaciones por la Ciencia

> Apoyo económico a la investigación

En 2023 se llevó a cabo la XX 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, traumatología y sus secuelas, e inmunoterapia y cáncer, desarrollados en el marco de Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados.

En 2023, como novedad, se incorporó la salud mental infantojuvenil como nueva área de investigación. Además, la convocatoria también apoya, con una dotación total de 200.000 euros, estudios realizados en hospitales privados 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 cuenta 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 XI edición de Becas para la Cooperación Internacional de Profesionales de la Medicina y la Enfermería, resultando becadas cuatro profesionales sanitarias que están desarrollando su labor asistencial de manera altruista en Cabo Verde, Kenia y Malawi.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

En 2023 se destinaron 2.300.000 euros a financiar los proyectos seleccionados en la XX edición de la Convocatoria de Ayudas a la Investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

Se han beneficiado de dichas ayudas 26 proyectos de investigación clínica, que se están desarrollando en hospitales de diferentes comunidades autónomas (Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Galicia, Baleares, Principado de Asturias y Región de Murcia), incluyendo dos proyectos colaborativos entre centros hospitalarios de diferentes comunidades y cuatro estudios liderados por médicos especialistas de Adeslas. Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.434 proyectos de investigación en más de 200 centros diferentes, con una aportación conjunta de más de 67,9 millones de euros.

XX CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

Desde 2004

1.434 proyectos de investigación respaldados en más de 200 centros

67,9 millones de euros de aportación conjunta

En 2023

26 proyectos de investigación clínica en 22 hospitales de 9 comunidades

2.300.000 euros de aportación



ÁREAS DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS DE 2023

Enfermedades poco frecuentes que se manifiestan en la infancia: se concedieron 360.000 euros a cuatro estudios.

Trasplantes (inmunotolerancia, xenotrasplantes y preservación de órganos): se otorgaron 360.000 euros para la financiación de cuatro estudios.

Traumatología y sus secuelas neurológicas: se concedieron 429.000 euros a cinco estudios, uno de ellos es un trabajo colaborativo.

Oncología (inmunoterapia y cáncer): se destinaron 591.000 euros a cinco estudios, uno de ellos colaborativo.

Salud mental (trastornos infanto-juveniles): se concedieron 360.000 euros a cuatro proyectos de investigación.

La selección de los trabajos que reciben las ayudas se basa en la experiencia del equipo investigador, así como en criterios de calidad científica, viabilidad, aplicabilidad práctica e impacto social.

Proyecto de la doctora Silvana Crowley en el Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda (Madrid).

EJEMPLOS DE PROYECTOS FINANCIADOS

Los 26 estudios de investigación clínica iniciados en 2023 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 máxima de tres, y se están llevando a cabo en centros hospitalarios de nueve ciudades españolas: Madrid, Barcelona, A Coruña, Alicante, Córdoba, Murcia, Oviedo, Salamanca, Santiago de Compostela y Valencia.



ESTUDIOS COLABORATIVOS

Hay que destacar dos estudios colaborativos en los que participan equipos de, al menos, cuatro comunidades autónomas distintas:

Uno de ellos, en el campo de la inmunoterapia en cáncer, utiliza la biopsia líquida -una prueba que analiza lesiones genéticas en las células procedentes del tumor que circulan por la sangre del paciente- para identificar alteraciones genéticas, epigenéticas y de expresión de genes en muestras tumorales de pacientes con cáncer de pulmón de células pequeñas (microcítico). Este tipo de cáncer de pulmón supone alrededor del 25% del total de casos y es el que presenta menor esperanza de vida y peor respuesta a tratamientos. Además, suele detectarse cuando ya ha originado metástasis.

El objetivo de este estudio colaborativo es mejorar la detección precoz y encontrar nuevos tratamientos para este tumor pulmonar. El cultivo de estas células permitirá, además, el ensayo de nuevos fármacos dirigidos contra las alteraciones detectadas, así como probar formas de dar sensibilidad a la inmunoterapia. Se espera que esta oncología de precisión contribuya a mejorar el manejo clínico de pacientes con este tipo de tumor.

Coordinador

Doctor Manel Esteller, del Instituto de Investigación Sanitaria (IIS) Germans Trias i Pujol de Badalona (Barcelona).

Participantes

Equipos de los institutos de Investigación Sanitaria de Navarra, Santiago de Compostela y Virgen de las Nieves de Granada.

El otro proyecto colaborativo se está desarrollando en el área de la traumatología para valorar la eficacia de un fármaco en pacientes con traumatismo craneal, contusiones cerebrales y edema pericontusional en un estudio prospectivo, aleatorio y doble ciego.

Este estudio da continuidad a una investigación previa, financiada por la Fundación Mutua Madrileña y liderada por el doctor Juan Pérez Bárcena, del Hospital de Son Espases, en Mallorca, que confirmó que la dexametasona, un potente antiinflamatorio, es un tratamiento válido para el traumatismo craneal, un problema de salud pública mundial por su enorme prevalencia, alta mortalidad y la ausencia de tratamiento y que se puede producir por una mala caída, un golpe o un accidente de tráfico.

Participantes

Hospitales de Son Espases en Mallorca, 12 de Octubre en Madrid, General de Burgos, Marqués de Valdecilla en Santander, Universitario de Salamanca, Universitario de Toledo, Río Hortega en Valladolid, General de Castellón, Arnau de Vilanova en Lleida y Santa Creu i San Pau en Barcelona.





SALUD MENTAL

La novedad de la convocatoria de 2023 ha sido incluir el área de salud mental. En este campo se están financiando cuatro trabajos enfocados a profundizar en distintas patologías infantojuveniles, entre ellos:

- Uno que probará una **terapia para la anorexia nerviosa**, un trastorno huérfano de tratamientos, desde el Instituto de Investigación Sanitaria (IIS) de La Fe de Valencia, dirigido por el doctor Luis Miguel Rojo.
- Otro que estudiará distintas **terapias para el trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF)**, en el Hospital Clínic-Idibaps de Barcelona, liderado por doctor Óscar García-Algar.



OTRAS ESPECIALIDADES

- Otros cuatro trabajos abordan diferentes aspectos de la **inmunoterapia para distintos tipos de tumor**, un par de ellos enfocados en el desarrollo de una terapia CAR-T. Así, en el IIS Reina Sofía de Córdoba el doctor Javier Caballero desarrolla y hace el análisis de la seguridad, viabilidad y efectividad de las células CAR-T en tándem dirigidas a glioblastoma multiforme, un tipo de tumor cerebral muy agresivo.
- En **trasplantes**, dos de los estudios se enfocan en el trasplante renal, como el que el doctor Alberto Lázaro lleva a cabo en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid para la modulación farmacológica de la lesión por reperfusión en injertos renales, utilizando la cilastatina, un fármaco para el que este grupo ha encontrado en estudios previos, también financiados por la Fundación Mutua, importantes propiedades de protección del riñón en diversas circunstancias.
- En el área de las **enfermedades raras que se manifiestan en la infancia**, con la que la Fundación Mutua lleva comprometida desde hace más de una década, se están financiando otros cuatro estudios para seguir avanzando en el conocimiento y tratamiento de diferentes patologías.



BECAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA PROFESIONALES SANITARIOS

La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2023 cuatro becas a profesionales de la medicina y la enfermería, dotadas cada una de ellas con 3.000 euros, para dedicar un mínimo de cuatro meses a una labor asistencial voluntaria en países en desarrollo.

Presentamos a continuación a las cuatro beneficiarias que están realizando su voluntariado en distintos países de África:



DRA. MERCEDES CRUJEIRAS PAZ.

Está formando al personal local sobre pediatría y urgencias pediátricas en el Hospital Pediátrico Pablo Horstmann y en el Lamu County Hospital de **Kenia**.



DRA. MARINA MORANTE SILVA.

Está trabajando para mejorar la asistencia y formación directa en las **islas de Cabo Verde**, mediante consultas médicas y cirugías programadas, focalizándose en el área de oncología.



DÑA. CRISTINA ESTEBAN SANZ.

Trabaja para proporcionar atención dermatológica y cirugía mayor a pacientes susceptibles, entre ellos a los grupos más vulnerables, como la población con albinismo. También trabajará para lograr un diagnóstico precoz y el acceso al tratamiento completo para los pacientes con Lepra en **Malawi**.



DRA. PAULA ELISA MELERO GUARDIA.

Con su trabajo favorece el acceso de la población infantil a la atención médica en el Hospital Pediátrico Pablo Horstmann de Lamu, **Kenia**.

> Ayuda a personas con problemas de salud

En 2023 la Fundación Mutua continuó reforzando su área de acción dirigida a menores y adultos que precisan cuidados de rehabilitación específicos y no cubiertos, a través de sus programas dirigidos a personas con enfermedades poco frecuentes y trastornos del espectro del autismo (TEA).



PROGRAMA “IMPULSO”

En colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), en marzo se puso en marcha la V Convocatoria del programa “IMPULSO” de ayudas a personas con enfermedades poco frecuentes o en búsqueda de diagnóstico. Con una dotación presupuestaria de 260.000 euros por parte de la Fundación Mutua, el objetivo de estas ayudas es cubrir las necesidades de terapias rehabilitadoras y/o productos de apoyo de niños, jóvenes y adultos. La ayuda para rehabilitación se presta tanto a entidades que pueden proporcionar directamente servicios terapéuticos como a entidades que lo ofrecen en los domicilios de las familias.

Un comité evaluador independiente y cualificado seleccionó 108 proyectos de asociaciones de pacientes federadas de todo el país: 100 proyectos incluyen propuestas de terapias de rehabilitación y 30 de productos de apoyo técnico, con 2.480 beneficiarios directos: 1.875 menores y 605 adultos. 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.



El valor del programa “IMPULSO” reside en mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias y en reforzar los servicios del movimiento asociativo.

V CONVOCATORIA DEL PROGRAMA “IMPULSO” DE AYUDA A PERSONAS CON ENFERMEDADES RARAS

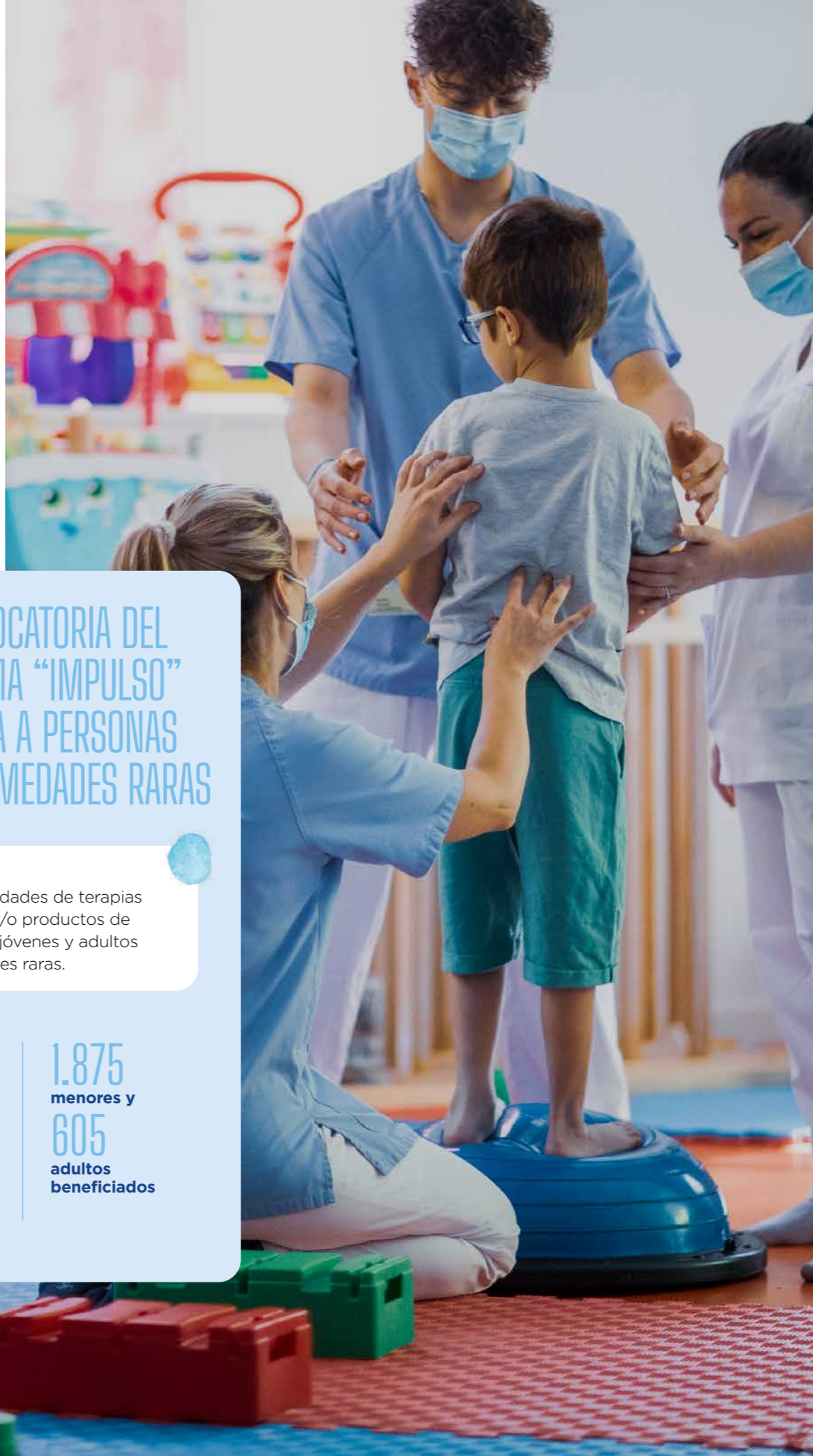
Objetivo

Cubrir las necesidades de terapias rehabilitadoras y/o productos de apoyo de niños, jóvenes y adultos con enfermedades raras.

260.000
euros de dotación

108
proyectos
seleccionados

1.875
menores y
605
adultos
beneficiados



PROGRAMA “MEJORA”

En colaboración con la Federación Autismo Madrid, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha el V programa “MEJORA”, para proporcionar a menores con trastorno del espectro del autismo (TEA) intervenciones terapéuticas (fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional) con profesionales expertos, para fomentar su desarrollo en áreas de aprendizaje, autonomía personal, comunicación social y acceso al entorno.

Las terapias se desarrollan en las instalaciones de cinco entidades federadas (Asociación APAMA, Fundación Aucavi, Asociación APNA, Asociación QUALIS VITAE, Asociación Cepri), beneficiando a 153 menores de entre 2 y 15 años.

El número de beneficiarios indirectos del proyecto de intervención terapéutica es de 864 personas, 505 familiares y 359 profesionales, puesto que se proporciona a las familias herramientas de intervención para la mejora de la calidad de vida de sus hijos/as, a la vez que se suministran recursos técnicos de intervención a entidades federadas.

V EDICIÓN DEL PROGRAMA “MEJORA” DE AYUDA A MENORES CON TEA

Objetivo

Proporcionar a menores con trastorno del espectro autista terapias que mejoren su bienestar y su desarrollo integral.

153
menores
beneficiados

505
familiares
beneficiarios

359
profesionales
involucrados

5
entidades
participantes

I CONVOCATORIA PARA LA HUMANIZACIÓN DE ESPACIOS HOSPITALARIOS

Para dar continuidad al proyecto iniciado con la reforma de la Unidad de Terapias Funcionales del Hospital Niño Jesús de Madrid, la Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2023 una nueva convocatoria anual, con el objetivo de contribuir a crear entornos amigables y funcionales en los hospitales infantiles que mejoren el bienestar del paciente, al tiempo que se facilite el trabajo de los profesionales que les atienden.

Fundación Mutua pone a disposición del hospital seleccionado los servicios de diseño y coordinación de un estudio de arquitectura especializado para realizar el proyecto, así como los medios necesarios para la ejecución de las obras de principio a fin.

Se han establecido como prioritarios los espacios dedicados a la administración de terapias rehabilitadoras de cualquier tipo a pacientes infantojuveniles y a la práctica de actividad física orientada a la rehabilitación, así como los espacios para pacientes de las unidades de salud mental infantojuveniles.



Unidad de Terapias Funcionales del Hospital Niño Jesús de Madrid, reformada con la ayuda de la Fundación Mutua Madrileña.

PROGRAMA “CAPACITAR PARA CUIDAR A QUIEN CUIDA”

La demencia es una enfermedad que puede ser abrumadora para la persona que la padece, pero también para las personas que se dedican a su cuidado. El cuidado de estas personas dependientes muchas veces recae en familiares o en personas sin una cualificación especializada.

La Fundación Mutua Madrileña impulsó, en colaboración con la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras demencias (CEAFA), un programa de formación dirigido a dotar a los cuidadores no profesionales de competencias básicas para realizar su labor de la manera más correcta posible, poniendo el foco en el trato digno de la persona con demencia y observando técnicas de autocuidado.

Un equipo experto elaboró el manual gráfico “Aprendiendo a cuidar a una persona con Alzheimer en su domicilio” y se puso en marcha un proyecto piloto para impartir 20 formaciones presenciales, que se desarrollaron en 12 de las 17 comunidades autónomas y en las dos ciudades autónomas, por parte de psicólogos, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales. El alto grado de satisfacción de las 327 personas asistentes mostrado en las evaluaciones ha llevado a ampliar este programa de formación en 2024.

> Investigación y divulgación sobre temas que afectan a la salud y al bienestar de la población

PRIMER ESTUDIO “LA SITUACIÓN DE LA SALUD MENTAL EN ESPAÑA”

La Fundación Mutua Madrileña presentó en 2023 el primer informe que analiza de manera global el estado de la salud mental en nuestro país. Se trata de una investigación promovida y llevada a cabo en colaboración con la Confederación SALUD MENTAL España. En el estudio participaron más de 2.000 personas, tanto de la población en general como de aquellas que tienen o han tenido problemas de salud mental, así como de sus familiares y de profesionales de la sanidad.

Las conclusiones de este informe proporcionan una fotografía del estado de la salud mental de la población española en la actualidad y de sus percepciones sobre cómo se abordan estos problemas en nuestro país, así como sobre la forma en la que podrían mejorarse. Una cuestión, la de la salud mental, a la que los españoles dan una importancia de 4,5 sobre 5 en cuanto a su bienestar general.



Presentación del primer estudio “La situación de la salud mental en España”.

> Colaboración institucional

La Fundación Mutua Madrileña mantiene sus acuerdos de colaboración con prestigiosas instituciones del ámbito de la ciencia, entre las que destacan:

FUNDACIÓN PRINCESA DE ASTURIAS

La Fundación Mutua Madrileña contribuye a las actividades de mecenazgo de esta entidad por su común interés en promover valores científicos, culturales y humanísticos. Asimismo, la fundación forma parte del jurado del Premio Princesa de Asturias de la Concordia, que en 2023 se concedió a Mary's Meals, una organización sin ánimo de lucro cuyo principal objetivo es suministrar una comida diaria a niños en edad escolar en su centro educativo, en 18 de los países más pobres del mundo.

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, impulsado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación, cuyo objetivo es la difusión y promoción de buenas prácticas para incrementar la participación en ciencia de las fundaciones privadas y la realización de actividades conjuntas, bajo los principios de transparencia, complementariedad, cooperación y optimización de recursos.



Acción social

La Fundación Mutua Madrileña 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 hemos contribuido a mejorar las condiciones de personas vulnerables y en riesgo de exclusión.

Nuestro objetivo es contribuir a la mejora social y a la prevención y sensibilización sobre las principales problemáticas sociales, tanto a través de la colaboración con numerosas ONG como mediante programas propios.



La Fundación Mutua Madrileña destina anualmente más de 4,5 millones de euros a ayudas sociales.

Ayudas a proyectos de acción social

- XII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social
- XI Premios al Voluntariado Universitario
- Donación de la recaudación de los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua Madrileña
- Subasta solidaria entre empleados
- Mercadillo solidario para empleados
- Premios Solidarios del Seguro
- Donación a ONG por contrataciones de pólizas a través de la web comercial
- Estudio y jornadas "Percepción y perspectivas de los jóvenes sobre el tercer sector"

Lucha contra la violencia de género y la trata: "Programa 360°"

- Proyecto "JUNTAS", voluntariado corporativo contra la violencia de género
- Programa "Creando ilusiones"
- Programa "Compañer@s"
- Programa "Conectad@s"
- Colaboración con el proyecto "Esperanza-Adoratrices"
- IX Concurso Nacional por la Igualdad y Contra la Violencia de Género #Nosdueleatodos
- Campaña "Contra el Maltrato, Tolerancia Cero"

Apoyo a los jóvenes

- "Becas Excelencia" para la ampliación de estudios en el extranjero
- "Becas Valores" de iniciación a la cooperación y al voluntariado
- Apoyo a la formación de personas con discapacidad
- Ruta escolar en la Cañada Real
- Becas "Colegios de Mundo Unido"
- "Cátedra Universidad de Barcelona - Fundación Mutua Madrileña sobre Sostenibilidad Empresarial"
- Colaboración con Fundación FAD Juventud

Prevención del acoso escolar

- Colaboración con Fundación ANAR
- Programa "Acoso entre Iguales"
- Iniciativa de sensibilización para padres



Apoyo de emergencia ante catástrofes naturales

- Ayuda de emergencia a Turquía y Siria
- Apoyo a la población marroquí

Programa de voluntariado corporativo

- Proyecto "JUNTAS" - Formación a mujeres víctimas de violencia de género
- Actividades con mayores
- 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

> Ayudas a proyectos de acción social

Con el fin de apoyar al tercer sector y contribuir con los programas que desarrollan las entidades sociales para mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, la Fundación Mutua Madrileña cuenta con diversos tipos de ayudas económicas, tanto en España como en países en desarrollo.



AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

XII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social

XI Premios al Voluntariado Universitario

Donación de la recaudación de los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua Madrileña

Subasta solidaria entre empleados

Mercadillo solidario para empleados

Premios Solidarios del Seguro

Donación a ONG por contrataciones de pólizas a través de la web comercial

Estudio y jornadas "Percepción y perspectivas de los jóvenes sobre el tercer sector"



S. M. la Reina Doña Letizia presidió el acto de entrega de la XII Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social.

XII CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2023 la XII 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.

Categorías y dotación económica

En su duodécima edición, los proyectos se centraron en seis categorías: el apoyo a personas con discapacidad, la lucha contra la violencia de género, la infancia con problemas de salud o en situación de vulnerabilidad, la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social, la cooperación al desarrollo y el apoyo a las personas mayores y a personas sin hogar.

La dotación económica de las categorías de discapacidad y cooperación al desarrollo fue de 200.000 euros, respectivamente. Por su parte, las categorías de violencia de género, ayuda a la infancia, integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión y apoyo a las personas mayores y a personas sin hogar se dotaron con 150.000 euros cada una.

En total se presentaron 689 proyectos, de los que 34 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.

XII CONVOCATORIA ANUAL DE AYUDAS A PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL

689
proyectos
presentados

1.000.000
de euros en ayudas

Categorías

Apoyo a personas con discapacidad
200.000 euros de dotación

Lucha contra la violencia de género
150.000 euros de dotación

Infancia con problemas de salud
o en situación de vulnerabilidad
150.000 euros de dotación

Integración laboral de jóvenes
en riesgo de exclusión social
150.000 euros de dotación

Cooperación al desarrollo
200.000 euros de dotación

Apoyo a las personas mayores
y a personas sin hogar
150.000 euros de dotación

PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL SELECCIONADOS EN 2023



APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Segundas oportunidades: prevención del suicidio y conductas autolíticas en personas con problemas de salud mental. **Federación de Salud Mental de Castilla y León** (Castilla y León).

FiQuiMóvil. **Asociación Madrileña de Fibrosis Quística** (Madrid).

Respiros familiares con material lúdico-terapéutico. **Fundación Lukas Ayuda a la Discapacidad** (Madrid).

Plataforma de Bienestar Emocional adELA. **Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA)** (Nacional).

Fomento de la autonomía personal y de la participación social de personas con trastorno mental grave. **Solidarios para el Desarrollo** (Madrid).

Barriga llena, corazón contento. **PRONISA Plena Inclusión Ávila** (Ávila).



INTEGRACIÓN LABORAL DE JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Escuela Segunda Oportunidad. **Asociación NOESSO** (Alicante).

Programa de fomento del emprendimiento juvenil en la formación profesional. **Fundación Nantik Lum** (Madrid).

Joven Talento: Nuestra Oportunidad. **Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral** (Valencia).

Abriendo puertas hacia el futuro: inserción sociolaboral de las personas jóvenes con vulnerabilidad social. **Fundación Centro de Recursos Sociales (CERES)** (Ciudad Real).

Mujeres con herramientas: itinerarios formativos en sectores masculinizados. **Surt. Fundació de Dones. Fundació Privada** (Cataluña).



LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Despega: atención psicosocial a menores víctimas de violencia de género. **Federación de Mujeres Progresistas** (Madrid).

Servicio de atención psicológica para mujeres víctimas de violencia atendidas en el Servicio de Acogida de Urgencia. **Assistència i Gestió Integral, Fundació Privada** (Cataluña).

Intervención con mujeres en situación de violencia de género para minimizar el riesgo de conducta suicida. **Movimiento por la paz, el desarme y la libertad** (Madrid).

Juntas y acompañadas: un camino de prevención, formación e integración contra la violencia de género. **Fundación Adsis** (Madrid).

Proyecto Andrómeda: atención integral a mujeres víctimas de violencia. **Fundación Instituto de Reinserción Social - IRES** (Islas Baleares).



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

Becas de transporte para el cuidado sanitario de niños con enfermedades en estado terminal. **Fundación Vianorte Laguna** (Madrid).

SirioLab. **Asociación Nuevo Futuro Sirio** (Madrid).

Seguimos contigo: atención a menores de edad en acogimiento residencial. **Acción Familiar** (Madrid).

Curasana: acompañamiento hospitalario a niños que no tienen papás o no pueden vivir con ellos. **Mamás en Acción** (Nacional).

Cuento Contigo: intervención y acompañamiento psico-socio-sanitario a menores con riesgo de exclusión. **Fundación Sevilla Acoge** (Sevilla).

Transformando desde la raíz: proyecto piloto de ayuda a la infancia en entornos vulnerables desde el enfoque comunitario. **Fundación Iemakaie** (Córdoba).



COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Acceso a agua potable a tres escuelas primarias en el distrito de Bombali, Sierra Leona, mediante la construcción de tres pozos. **Arcos España** (Sierra Leona).

Reducción de los índices de mortalidad de la población infantil en el estado de Kerala, sur de la India. **Fundación Esperanza y Alegría** (India).

Promover el acceso a la atención sanitaria del neonato en la Clínica Materno Infantil Let Children Have Health en Meki, Etiopía. **Fundación Pablo Horstmann** (Etiopía).

Mejoras sanitarias en los servicios de Neonatología y Pediatría de Yaundé. **Manos Unidas** (Camerún).

Reducción de la desnutrición infantil en la zona de Kilulu a través de la puesta en marcha de un centro de salud nutricional. **Fundación Dilaya** (Kenya).

Clínica Móvil de Bidi Bidi atendiendo a refugiados sur-sudaneses. **Fundación África Directo** (Uganda).

Salud y bienestar para los niños y niñas de las Islas de los Uros. **Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF)** (Perú).



APOYO A PERSONAS MAYORES Y PERSONAS SIN HOGAR

Adquisición de furgoneta para servicio de alimentación. **Fundación Jesús Abandonado** (Murcia).

Atención de emergencia y procesos de inserción a personas sin hogar en los centros Samaria y Jericó. **Cáritas Diocesana de Ciudad Real** (Castilla-La Mancha).

Apoyo para la inserción de personas sin hogar en el Centro Santiago de Masarnau de la SSVPE. **Sociedad San Vicente de Paul** (Madrid).

Enfoque 360: acompañamiento, afecto y amistad para personas mayores en soledad. **Fundación Grandes Amigos en Acción** (Madrid).

El Menjador: un proyecto social, de sostenibilidad y comunitario en la ciudad de Lleida. **Fundació Banc dels Aliments de les Comarques de Lleida** (Lérida).



PREMIOS
AL VOLUNTARIADO
UNIVERSITARIO

XI PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

En 2023, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha la undécima edición de los Premios al Voluntariado Universitario. Se trata de 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.

Toda la información de los premios se recoge en la web www.premiosvoluntariado.com. En 2023 se recibieron 93 candidaturas de alumnos de 68 universidades, en colaboración con 72 ONG. Este año la cuantía económica de los premios se ha incrementado hasta alcanzar los 50.000 euros.

Además, se ha creado una nueva categoría de premios denominada "Universidad solidaria", a la que han concurrido proyectos de voluntariado impulsados y/o realizados por las oficinas de voluntariado de las universidades que no se desarrollan bajo el respaldo o con la colaboración de una ONG. En 2023 se concedieron ocho premios (un primero y siete segundos).



Primer premio 15.000 EUROS

- > Proyecto **"Aura Hábitat"**, de alumnos de la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad Ramón Llull y la Universidad Abierta de Cataluña (UOC), junto con la Fundación Aura.

Segundos premios 5.000 EUROS CADA UNO

- > Proyecto **"Chat de ayuda para jóvenes"**, de alumnos de la Universidad de Málaga, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad a Distancia de Madrid, la Universidad de Murcia y la Universidad Internacional de La Rioja, junto con la Asociación Teléfono de la Esperanza.
- > Proyecto **"Elimu Kwa Wote (Educación para todos)"**, de alumnos de la Universidad de Zaragoza y la Universidad de Navarra, junto con la Asociación Children of Africa.
- > Proyecto **"Acabar con la malnutrición en niños en Kimwenza (R. D. del Congo)"**, de alumnos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Pontificia de Comillas, la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Politécnica de Madrid, junto con la Fundación Amigos de Monkole.
- > Proyecto **"Mary's Children Mission - "El Cielo es de los niños"**, de alumnos de la Universidad Francisco de Vitoria, la Universidad Complutense, la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad CEU San Pablo, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Barcelona, la Universidad Politécnica de Barcelona, la Universitat Internacional de Catalunya, la Universidad Ramón Llull y la Universidad de Granada, junto con la entidad Hijos de María, España - Mary's Children.
- > Proyecto **"Efecto Boomerang"**, de alumnos de la Universidad de La Rioja, junto con la asociación Ayuda Social Universitaria de La Rioja - ASUR.
- > Proyecto **"Rutas de Calle - Acompañando a personas sin hogar"**, de alumnos de la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Autónoma de Madrid y ESIC University, junto con la Asociación Bokatas.

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.

Categoría "Universidad Solidaria" 5.000 EUROS

- > Proyecto **"UMU Acompaña"**, impulsado por la Universidad de Murcia y sus alumnos.



Los Premios al Voluntariado Universitario pretenden 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 su espíritu solidario.

Jóvenes participantes en el proyecto "Aura Hábitat", ganador del primer premio de los Premios al Voluntariado Universitario de 2023.



PREMIOS AL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO



93
candidaturas
de alumnos de
68 universidades

72
ONG
colaboradoras

50.000
euros en
premios



Beneficiarias de la Fundación Amigos de los Mayores.

DONACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LOS CICLOS DE CONCIERTOS ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

La Fundación Mutua Madrileña organiza ciclos de conciertos, tanto para el público adulto como para el infantil, dirigidos a los mutualistas y sus familiares. El acceso a estos conciertos, que forman parte del programa cultural de la fundación, tiene un precio simbólico de cuatro y tres euros, respectivamente. Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña tiene un acuerdo con el Teatro Real por el que los mutualistas platinos y sus familiares pueden asistir a algunos de los conciertos a un precio de 10 euros por entrada.

Más de 7.500 mutualistas decidieron con sus votos, a través de la página web de la fundación, a qué entidades destinar los 72.000 euros recaudados en los ciclos de conciertos que organizamos en 2023.

Entidades más votadas en la categoría de conciertos clásicos



- > **Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Astorga y Comarca.** La entidad ha destinado la ayuda recibida a ofrecer a 50 personas de la comarca de Astorga, enfermas de Alzheimer y otras demencias, sesiones de terapia de estimulación sensorial a cargo de un profesional en las instalaciones de la entidad.
- > **Fundación Amigos de los Mayores.** La aportación se ha destinado a implementar que 150 mayores de Madrid reciban visitas semanales por parte de personas voluntarias y participen en actividades como meriendas o salidas culturales.

Entidades más votadas en la categoría de conciertos familiares



- > **Asociación Barró.** La ayuda se ha destinado a su proyecto "Emocionario", a través del que ofrecen educación emocional a más de 300 menores vulnerables de los madrileños barrios de Puente de Vallecas, Cañada Real y Ciudad Lineal. A través de esta iniciativa adquieren habilidades emocionales y se potencia su autoestima, entre otros aspectos.
- > **Asociación de Padres de Niños con Cáncer de la Comunidad Valenciana - ASPANION.** La aportación se ha destinado a la contratación de un neuropsicólogo que realizará una evaluación de las secuelas neurocognitivas en 25 niños y adolescentes con cáncer, una vez finalizado el tratamiento de su enfermedad, para poder detectarlas precozmente y evitar el posible fracaso escolar de los menores y su aislamiento social.

SUBASTA SOLIDARIA ENTRE EMPLEADOS

Los empleados del Grupo Mutua Madrileña participan anualmente por Navidad en una subasta solidaria que se realiza a través de la intranet corporativa. Para la puesta en marcha de la subasta, los empleados donan los regalos corporativos que reciben durante las fiestas navideñas y posteriormente pujan por ellos.

El importe recaudado se ha destinado, en esta ocasión, al apoyo de la Fundación Laboral de Mutua Madrileña, entidad cuyo fin es ofrecer ayudas socioeconómicas y sanitarias a los empleados o sus familias. En 2023, la recaudación fue de 24.000 euros y, desde su primera edición en el año 2009, Mutua Madrileña ha logrado recaudar más de 309.000 euros a través de esta iniciativa.

309.000
euros recaudados desde 2009

24.000
euros de recaudación en 2023

Uno de los objetivos del Mercadillo Solidario es ofrecer a los empleados de Mutua Madrileña una alternativa solidaria para los regalos de Navidad.



MERCADILLO SOLIDARIO PARA EMPLEADOS

En diciembre de 2023 organizamos una nueva edición del Mercadillo Solidario de Mutua Madrileña en nuestra sede. El objetivo de esta iniciativa es ofrecer a todos los profesionales de la compañía una alternativa solidaria para los regalos de Navidad y ayudar a los colectivos más vulnerables a través de este punto de encuentro con el tercer sector.

Entidades participantes

- > El **Centro Especial de Empleo Prodis** ofreció sus productos de papelería elaborados por los profesionales con discapacidad intelectual en las instalaciones que la entidad tiene en Madrid.
- > **Fundación ItWillBe**, a través de su marca textil de comercio ético Naya Nagar, ofreció complementos textiles y bisutería confeccionados en India por mujeres en situación de vulnerabilidad a las que la ONG emplea ofreciéndoles una fuente de financiación propia.
- > La ONG **APRAMP** vendió los textiles que diseñan y cosen las mujeres supervivientes de trata y esclavitud sexual en los talleres que la entidad tiene en el centro de Madrid, en los que se forman y emplean para facilitar su acceso al mercado laboral.

Durante toda la jornada, los responsables de las tres entidades realizaron una labor de sensibilización entre los empleados, compartiendo las situaciones de los distintos colectivos y las distintas vías y alternativas existentes para ayudar.





La ONG ACNUR fue una de las entidades beneficiarias del programa de donaciones por contrataciones *online* de la Fundación Mutua en 2023.

PREMIOS SOLIDARIOS DEL SEGURO

Fundación Mutua Madrileña participó, un año más, 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 2023 se donaron 6.000 euros para apoyar a mujeres inmigrantes en riesgo de exclusión social a través del proyecto social "Nazaria baja a la calle", de Cáritas Diocesana de Madrid, en el que la entidad ofrece alojamiento y atención a mujeres jóvenes que carecen de hogar para prevenir que caigan en la exclusión.



La edición de 2023 de los Premios Solidarios del Seguro permitió apoyar a mujeres inmigrantes en riesgo de exclusión social a través del proyecto social "Nazaria baja a la calle", de Cáritas Diocesana de Madrid.

DONACIÓN A ONG POR CONTRATACIONES DE PÓLIZAS A TRAVÉS DE LA WEB COMERCIAL

En 2023 continuamos con el programa de donaciones a ONG por contrataciones *online*. Se trata de una iniciativa en la que, al contratar una póliza de Auto, Moto y Hogar a través de la web comercial de Mutua Madrileña (como novedad durante este ejercicio, se han incluido las contrataciones de pólizas de Vida), se ofrece a los mutualistas la opción de seleccionar un proyecto social al que Fundación Mutua Madrileña donará cinco euros.

Participan cuatro proyectos en la iniciativa: "Emergencia en Ucrania", de la ONG ACNUR; "CHEP", de la Asociación Harambee; "Hogar para niños y niñas en protección", de la Asociación Nuevo Futuro, y "Salvar el Mediterráneo", de Fundación Ecomar.

Con las elecciones de los nuevos mutualistas, durante 2023 la Fundación Mutua Madrileña ha donado 20.000 euros, que se repartieron entre los proyectos de las cuatro ONG participantes.

ESTUDIO Y JORNADAS "PERCEPCIÓN Y PERSPECTIVAS DE LOS JÓVENES SOBRE EL TERCER SECTOR"

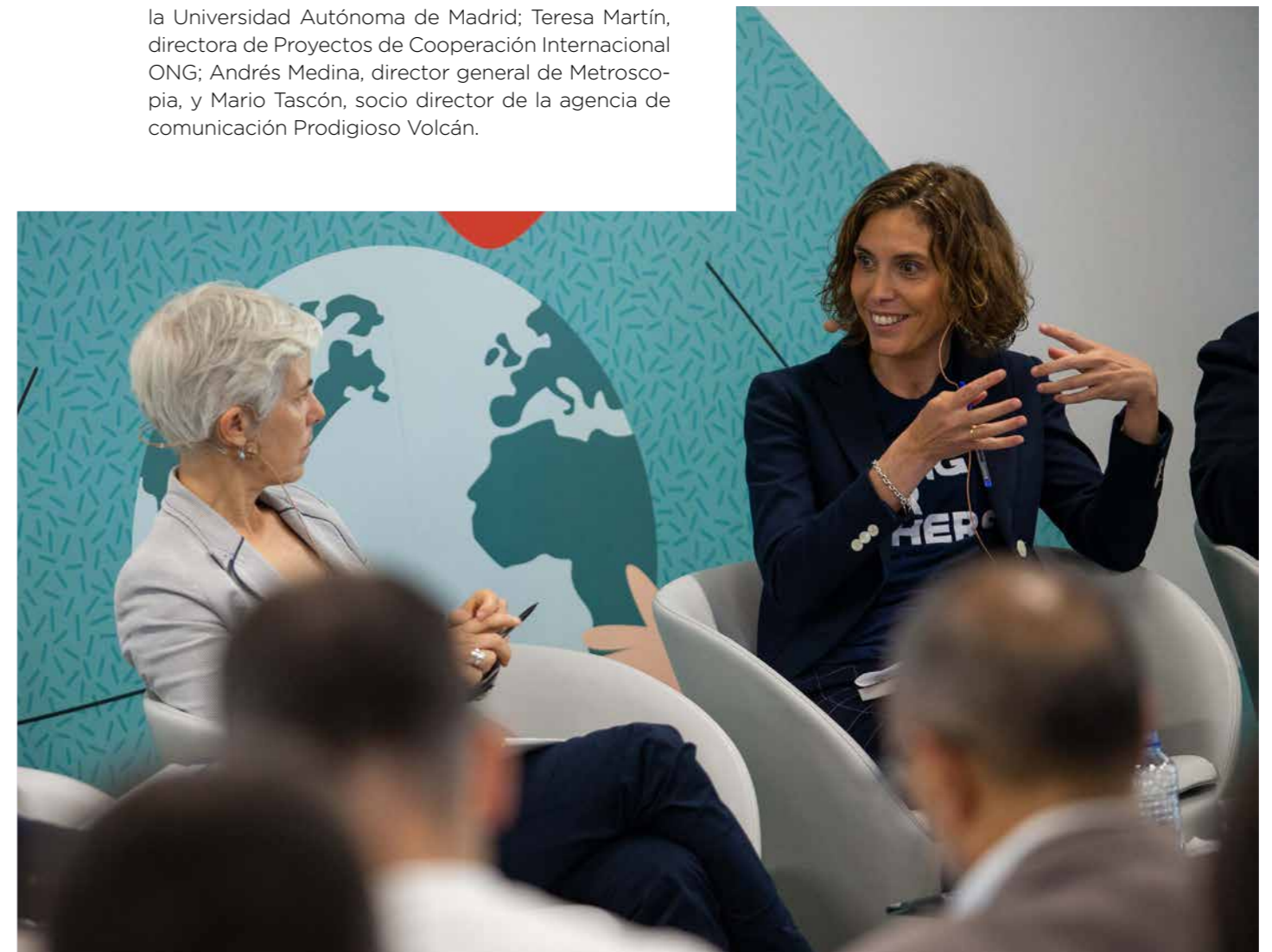
En 2023, en colaboración con Metroscopia, elaboramos el estudio "Percepción y perspectiva de los jóvenes sobre el tercer sector". A través de las opiniones de más de 1.800 españoles, el objetivo de su elaboración era conocer cómo perciben las nuevas generaciones la labor de las entidades sin ánimo de lucro y cuáles son los rasgos que más confianza y cercanía les generan.

Los resultados de este estudio se presentaron durante el transcurso de la jornada "Jóvenes y tercer sector: un futuro compartido", que organizó Fundación Mutua Madrileña, y a la que acudieron más de un centenar de representantes de ONG. Esta jornada contó, además, con una mesa de expertos denominada "Nuevos jóvenes, nuevas tendencias, nuevos canales", en la que, con el fin de analizar los resultados del estudio, participaron Silvia Arias, directora de la Oficina de la Acción Solidaria y Cooperación de la Universidad Autónoma de Madrid; Teresa Martín, directora de Proyectos de Cooperación Internacional ONG; Andrés Medina, director general de Metroscopia, y Mario Tascón, socio director de la agencia de comunicación Prodigioso Volcán.



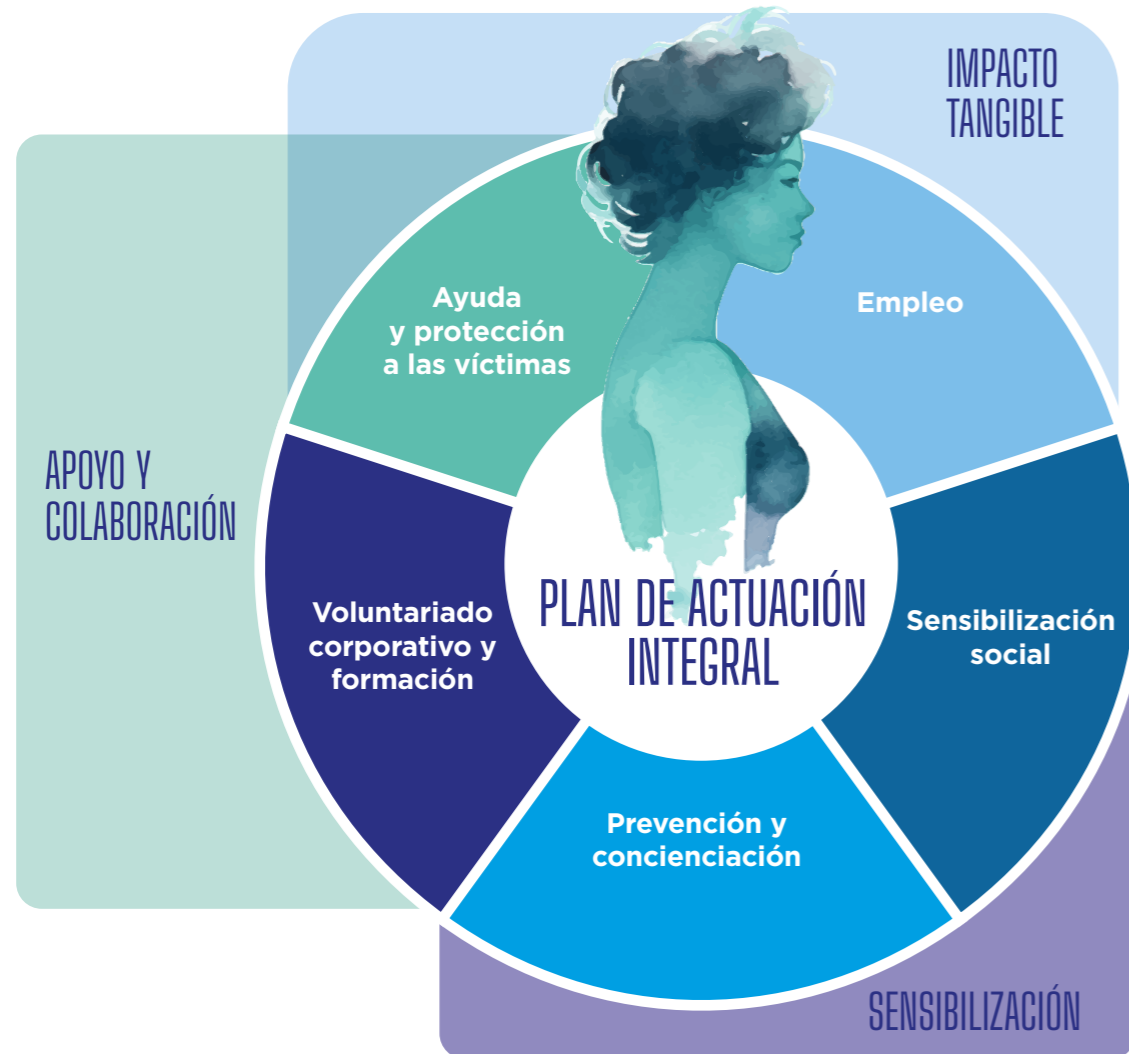
Más de 100 entidades sociales participaron en nuestras jornadas sobre la percepción y perspectivas de los jóvenes ante el tercer sector.

Jornada "Jóvenes y tercer sector: un futuro compartido", organizada por la Fundación Mutua Madrileña.



> Lucha contra la violencia de género: “Programa 360°”

Desde 2012 contamos con una línea de actuación específica que, mediante un enfoque 360°, se centra en la lucha contra la violencia de género y la trata, y en el apoyo a las mujeres que la sufren y sus hijos e hijas. 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 y apoyo a la integración laboral.



NUESTRO APOYO DESDE 2012 CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN CIFRAS

25.000

mujeres y sus hijos e hijas se han beneficiado de las iniciativas

60

proyectos de apoyo impulsados

+35

entidades sociales de atención a víctimas de maltrato han recibido la ayuda de la fundación



INICIATIVAS CONTRA LA 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”

IX Concurso Nacional por la Igualdad y Contra la Violencia de Género #Nosdueleatodos

Campaña “Contra el Maltrato, Tolerancia Cero”

JUNTAS
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

PROYECTO “JUNTAS”, VOLUNTARIADO CORPORATIVO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

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

Con este proyecto, Mutua Madrileña y su fundación buscan la implicación de las profesionales de la compañía para sensibilizarlas ante esta realidad social, aumentando así su compromiso a través del voluntariado, tanto a nivel empresarial como individual. Las voluntarias imparten talleres en la Escuela de Fortalecimiento de Fundación Integra a mujeres víctimas de violencia de género con las 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 2023 se impartieron dos semanas de talleres formativos en las instalaciones de Fundación Integra en los que han participado 40 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 a la que asistieron más de 70 empleadas.

Gracias a esta iniciativa, Mutua forma parte del Compromiso Integra, una red de empresas comprometidas con la creación de valor social a través del apoyo al empleo socialmente responsable en sus distintas formas.



El objetivo del proyecto “JUNTAS” es mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género, dotándolas de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional.



PROGRAMA “CREANDO ILUSIONES”

La Fundación Mutua Madrileña llevó a cabo en 2023, junto con Cruz Roja Española, la cuarta edición de “Creando ilusiones”, un programa terapéutico para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.

Gracias a esta iniciativa, más de 640 niños y niñas que han participado en el programa y sus madres, procedentes de 23 provincias españolas y atendidos en alguno de los proyectos específicos de violencia de género que tiene en marcha Cruz Roja, se beneficiaron de actividades de todo tipo como vía para recuperarse emocionalmente tras el sufrimiento vivido y reforzar el vínculo materno-filial.

El ocio terapéutico ayuda a la recuperación de estos niños que han sufrido por la situación de violencia vivida en casa y los efectos que estas circunstancias hayan podido tener en su desarrollo. “Creando ilusiones” proporciona entornos donde estos niños puedan expresarse libremente, descargar tensiones y desarrollar empatía, produciéndoles un efecto terapéutico en las esferas social, física, emocional y cognitiva.

Las actividades que pueden disfrutar los niños dentro del programa “Creando ilusiones” son de diversa índole y van desde acciones socioculturales a acciones medioambientales. Las actividades realizadas combinan tanto acciones *online* como presenciales, de acuerdo con los protocolos de salud y seguridad ante la pandemia vigentes en cada momento.



Junto con Cruz Roja impulsamos un programa terapéutico para hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género.



PROGRAMA “COMPAÑER@S”

En 2023, la fundación continuó impulsando por tercer año consecutivo “Compañer@s”, un programa de becas para las escuelas sociodeportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid, dirigido a menores hijos de víctimas de violencia de género atendidos en alguno de los programas de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid.

Gracias a esta colaboración, 29 niños y niñas de entre 4 y 15 años, cuyas madres son víctimas de violencia de género atendidas por Cruz Roja, contaron con una beca otorgada por la Fundación Mutua Madrileña para que puedan participar en las escuelas sociodeportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid junto con el resto de participantes, facilitando su normal integración y la adquisición de valores positivos y destrezas deportivas.

PROGRAMA “CONECTAD@S”

Durante 2023 Fundación Mutua Madrileña y APRAMP (Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida) repitieron, un año más, su programa para favorecer la recuperación e inclusión social y laboral de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual: “Conectad@s”.

En él participaron 15 mujeres, de las seis provincias donde APRAMP tiene sede (Murcia, Almería, Asturias, Salamanca, Badajoz y Madrid). Las beneficiarias recibieron itinerarios laborales individualizados especializados, formación laboral en diferentes áreas de empleo y acompañamiento continuado de una mediadora superviviente de trata. Se ofrecieron, además, 72 horas de formación tecnológica específica para ayudarlas a romper la brecha digital y facilitar su acceso al empleo.

Para garantizar su autonomía, sus derechos y su independencia, y como herramienta de apoyo al itinerario, las mujeres perciben además una ayuda económica directa.

Las escuelas sociodeportivas de la Fundación Real Madrid se caracterizan por su carácter educativo, inclusivo e integrador, y combinan la enseñanza/aprendizaje del deporte de equipo 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. Las escuelas sociodeportivas de la Fundación Real Madrid pretenden llegar a todos los niños y niñas, sean cuales sean sus circunstancias y capacidades, y que deseen practicar fútbol y baloncesto.

El programa de becas “Compañer@s” pretende facilitar que estos menores en situaciones vitales especialmente difíciles puedan disfrutar de una actividad deportiva-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.



En 2023, la fundación continuó impulsando “Compañer@s”, un programa de becas para las escuelas sociodeportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid dirigido a menores hijos de víctimas de violencia de género.

COLABORACIÓN CON EL PROYECTO “ESPERANZA-ADORATRICES”

En 2023, de nuevo de la mano del proyecto “Esperanza-Adoratrices”, impulsamos el programa de identificación y acompañamiento a víctimas de trata de personas. Se trata de una iniciativa en la que se contemplan varias líneas de actuación en este ámbito. Se proporcionaron 56 becas para víctimas y supervivientes de trata que incluyen tanto acciones formativas (aprendizaje del idioma, cursos de formación profesional, etc.) como apoyo económico al transporte y apoyo en cuestiones básicas de salud (bucodental, oftalmológica, apoyo psicológico y psiquiátrico, etc.).

Además, se realizó una profunda labor de sensibilización tanto a través de comisarias y centros de salud como entre las ONG para abordar esta temática. Para ello, se usaron los materiales elaborados con motivo de la campaña #todaslasvictimastodoslosrechos.



Alumnas ganadoras del primer premio del IX Concurso #Nosdueleatodos con el vídeo “Sé el hombre que quieres ser”.

o de manera individual, un total de 139 creatividades. Casi la totalidad de los trabajos (97,12%) se realizaron en formato audiovisual y seis de cada 10 fueron presentados de manera individual. Madrid encabezó la lista de comunidades con mayor participación, seguida de la Comunidad Valenciana y Andalucía.

Del total de piezas presentadas al concurso, seis de cada 10 creatividades (60%) fueron presentadas en formato vídeo, un 36,7% fueron gráficas y un 2,8%, audio.

Creatividad con fines sociales

Seis *influencers* de TikTok e Instagram (Andrea Garte, Juan Pérez, Ariane Hoyos, Natalia Palacios, Carlota Cid y María Murillo) apoyaron también la iniciativa. No obstante, siete de cada 10 participantes conocieron el concurso a través de su centro de enseñanza, lo que demuestra un año más la popularidad del concurso entre la comunidad educativa a nivel nacional.

Cada una de las categorías, enseñanzas medias y superiores, concedió tres premios y, adicionalmente, se entregaron los premios al vídeo más popular en redes y el premio Tolerancia Cero, en colaboración con Atresmedia, que consiste en la difusión de la creatividad elegida en los canales del grupo.

PROYECTOS GANADORES

Categoría de enseñanzas medias
(ESO, Bachillerato y Formación Profesional Grado Medio)

- > **Primer premio:** corto “Páralo”, presentado por un grupo de nueve alumnos y alumnas del IES Alba Plata de la localidad de Fuente de Cantos (Badajoz). En este vídeo, los jóvenes dan otro punto de vista sobre lo que supone la vuelta a casa de noche para una chica joven, con el fin de que la sociedad empatice con las mujeres y los jóvenes.
- > **Segundo premio:** “Busca otra vía”, de la alumna Hannah Beirne, de La Devesa School, en Alicante.
- > **Tercer premio:** “Pide ayuda”, de Marina Gener, del Colegio Menesiano de Madrid.

Categoría de enseñanzas superiores
(Grado, Posgrado y Formación Profesional Grado Superior)

- > **Primer premio:** vídeo “Sé el hombre que quieres ser”, con un mensaje dirigido en concreto a los hombres, de Lucía Tobajas, Meritxell Fraile y Silvia Santos, tres alumnas del Grado de FP Superior de Igualdad de Género del IES Bilbao de Madrid.
- > **Segundo premio y premio a la iniciativa más popular:** “No estás sola”, de cinco alumnos del IES Benjamín Rúa, de Móstoles (Madrid).
- > **Tercer premio y premio Tolerancia Cero:** “Yo también lo pasé”, de la alumna Elena Soler, de LABA Valencia (School of Art, Design & New Media).



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

Por noveno año consecutivo, Fundación Mutua organizó el Concurso Nacional en Centros de Enseñanza y Universidades por la Igualdad y contra la Violencia de Género, #Nosdueleatodos, que invita a los jóvenes a poner su creatividad al servicio de la igualdad y contra la violencia de género. El concurso está dirigido a estudiantes de ESO, Bachillerato, Grado y Posgrado o cualquier grado de Formación Profesional, matriculados y residentes en España, y consta de ocho premios con una dotación total de 20.000 euros con el objetivo de sensibilizar a los más jóvenes para prevenir y evitar conductas que deriven en situaciones de maltrato.

En esta edición, el concurso se hizo eco de las conclusiones del III Macroestudio Violencia de Género, presentado por la Fundación Mutua Madrileña y Antena 3 Noticias, para invitar a los jóvenes a participar con el mensaje “Parece mentira que dos de cada 10 jóvenes entre 18 y 21 años no ven violencia en golpear a su pareja. Pero es verdad. Créetelo y actúa”.

Más de 250 estudiantes de 93 centros de educación y universidades de toda España presentaron, en grupo

IX CONCURSO “NOS DUELE A TODOS”

8 premios

20.000 euros de dotación

+250 estudiantes participantes de 93 colegios, institutos y universidades españolas

139 creatividades presentadas



CAMPAÑA “CONTRA EL MALTRATO, TOLERANCIA CERO”

A lo largo de 2023, la Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia llevaron a cabo, por octavo 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.

Durante el año, el Cuerpo Nacional de Policía ha tenido un papel destacado a lo largo de toda la campaña, formando parte de los distintos mensajes que se han difundido y ofreciendo distintos consejos y recomendaciones para abordar la violencia de género desde diversas situaciones:

Cómo deben actuar los testigos de casos de violencia de género.

Información sobre cómo reconocer la violencia de género.

Webinar para colegios sobre cómo identificar la violencia de género entre jóvenes.

La importancia de compartir la situación con alguien cercano.

Recursos que ofrecen los jueces a las víctimas de violencia machista.

La campaña cuenta con su propia web, www.antena3.com/noticias/tolerancia-cero, y tiene también presencia en la página de nuestra fundación: www.fundacionmutua.es.

Municipios contra el maltrato

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

IV MACROESTUDIO SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Fundación Mutua y Atresmedia llevaron a cabo en 2023 el “IV Macroestudio sobre Violencia de Género - Tolerancia Cero”. En esta cuarta edición, se amplió la población joven que participa en él, a la vez que redujo la edad mínima de participación a los 16 años.

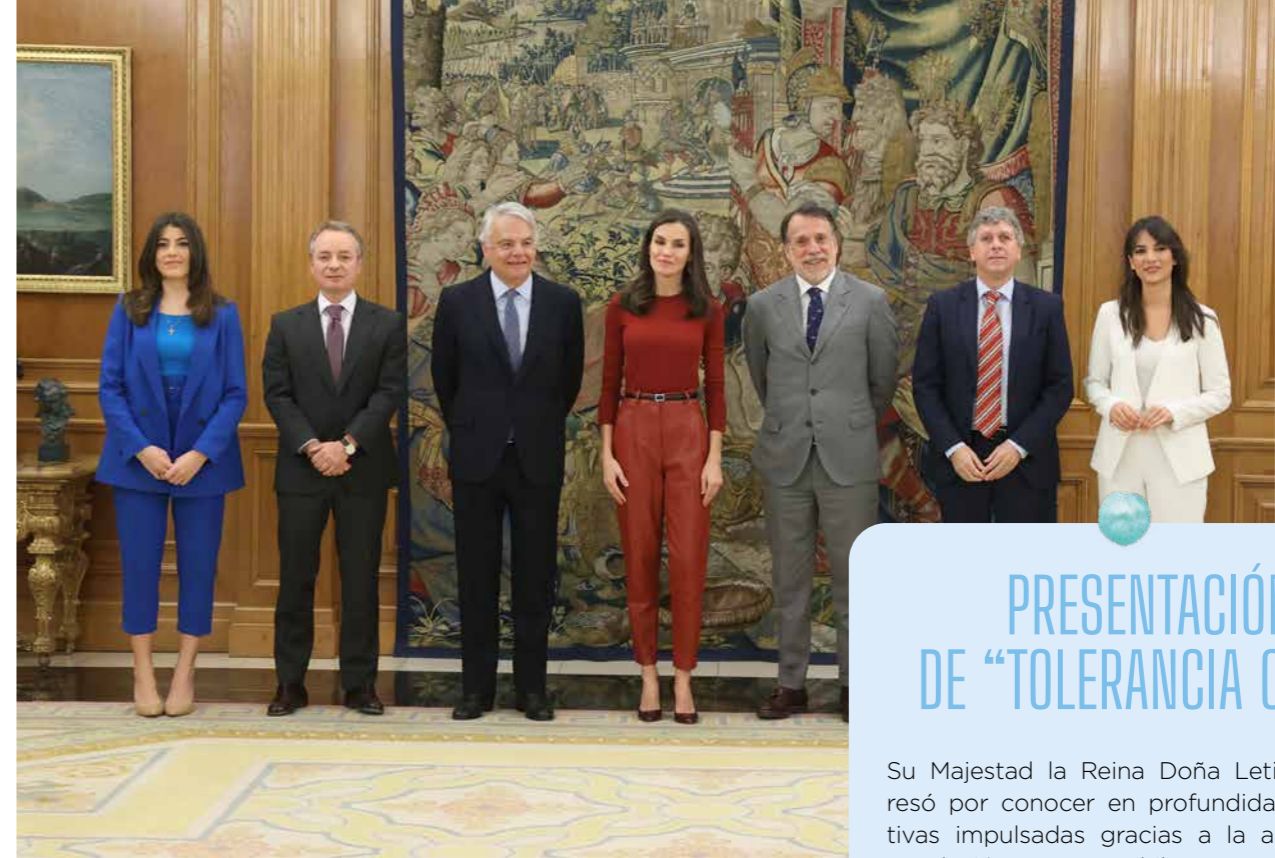
Los resultados ponen de manifiesto que, si ya había quedado claro que los hombres en general son mucho menos críticos que las mujeres con la violencia de género, entre los jóvenes esta diferencia es mucho más alta. A tenor de sus respuestas a la encuesta, los jóvenes parecen no tener tan interiorizado el concepto de violencia de género como otros grupos de edad:

Los jóvenes de entre 16 y 21 años son más tolerantes en general con el maltrato, pero las cifras se disparan en el colectivo masculino:

- En este grupo de edad, casi la cuarta parte (22,6%) de los varones estima que insultar a su pareja no es un acto de violencia de género, lo que supone un 9% más que las chicas de su edad (13,2%) y el doble que la población general (11%).
- Más de la quinta parte de los varones (21,5%) no piensa que empujar o golpear a su pareja tras una discusión sea maltrato, casi el doble que las mujeres de su edad (11,6%) y más del doble que la media de la población (9,4%).

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, consultar toda la información y los requisitos de adhesión en www.municipioscontraelmaltrato.com.

Desde su lanzamiento, más de 400 municipios de toda España han mostrado su compromiso en adherirse a la campaña. En 2023 tuvo lugar la entrega de los galardones “Municipios contra el Maltrato”, una iniciativa para distinguir a los mejores proyectos municipales emprendidos para combatir esta lacra de entre todos los adheridos, que este año premió a 30 ayuntamientos.



S. M. la Reina Doña Letizia recibió al presidente del Grupo Mutua Madrileña y su fundación, Ignacio Garralda, y al presidente de Atresmedia y también de su fundación, José Creuheras, para conocer los principales resultados de “Tolerancia Cero”.

III Jornadas “Contra el Maltrato, Tolerancia Cero”

Las III Jornadas Tolerancia Cero, organizadas por Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia en noviembre de 2023, tuvieron como objetivo profundizar en torno a distintos ámbitos de la violencia machista.

Cada edición cuenta con el apoyo y experiencia de expertos en la materia. En esta ocasión, el encuentro fue inaugurado por Àngels García Vidal, directora general para el Servicio Público de Justicia; Ignacio Garralda, presidente del Grupo Mutua Madrileña y de su Fundación, y Javier Bardají, consejero delegado de Atresmedia. Asimismo, contó con especialistas del mundo de la Judicatura y la Fiscalía, de los Cuerpos de Seguridad del Estado, de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y de la psicología.

Las jornadas se dividieron en distintas mesas redondas en las que los diferentes ponentes abordaron temas de importante calado social, como la respuesta institucional que se lleva a cabo frente a la violencia de género entre los jóvenes o el comportamiento de los jóvenes ante la violencia de género.

PRESENTACIÓN DE “TOLERANCIA CERO”

Su Majestad la Reina Doña Letizia se interesó por conocer en profundidad las iniciativas impulsadas gracias a la alianza entre Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia.

Para ello, recibió al presidente del Grupo Mutua Madrileña y su fundación, Ignacio Garralda, y al presidente de Atresmedia y también de su fundación, José Creuheras, para conocer de primera mano los principales resultados obtenidos en el marco de “Tolerancia Cero”.

En concreto, abordaron tanto el alcance de las campañas televisivas como los datos de los macroestudios, y el plan de acción que las dos entidades han puesto en marcha con la mirada puesta en los jóvenes, por tratarse de un grupo de especial riesgo sobre el que se debe de formar la base de una educación de respeto para el futuro.



III Jornadas Tolerancia Cero.



> Apoyo a los jóvenes

La Fundación Mutua Madrileña mantiene un enfoque claro de ayuda a los jóvenes, sean cuales sean sus circunstancias sociales. En 2023, más de 200 jóvenes se beneficiaron de las becas de la fundación y de nuestros programas de acceso a la educación y la empleabilidad.

FORMACIÓN, EDUCACIÓN Y VALORES



“Becas Excelencia” para la ampliación de estudios en el extranjero

“Becas Valores” de iniciación a la cooperación y al voluntariado

Apoyo a la formación de personas con discapacidad

Ruta escolar en la Cañada Real

“Becas FMM-Colegios del Mundo Unido”

“Cátedra Universidad de Barcelona – Fundación Mutua Madrileña sobre Sostenibilidad Empresarial”

Colaboración con Fundación FAD Juventud

“BECAS EXCELENCIA” PARA LA AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS EN EL EXTRANJERO

La Fundación Mutua Madrileña convocó en 2023 la XVIII edición de sus “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 como asegurados. Las becas están dotadas de 12.000 euros anuales por un periodo máximo de dos años, en función del programa elegido, y se conceden a graduados que hayan terminado sus estudios en universidades españolas hace menos de cuatro años con el fin de que puedan ampliar sus estudios internacionalmente.

En esta edición se recibieron un 20% de solicitudes más que en el año anterior. Más de la mitad fueron presentadas por mujeres y seis de cada 10 jóvenes solicitaron una beca para cursar un máster o doctorado en el área STEM.

Categorías y dotación económica

En 2023 la Fundación Mutua Madrileña destinó un total de 1.011.000 euros a la concesión de 58 “Becas Excelencia”, distribuidas en cuatro áreas de conocimiento: 12 becas en el Área 1. Artes y Humanidades, 12 becas en el Área 2. Ciencias Sociales y Jurídicas, 9 becas en el Área 3. Ciencias de la Salud y 25 becas en el Área 4. STEM. Dentro de cada una de estas categorías, la selección de los candidatos se hace exclusivamente en función de criterios de excelencia, por lo que se puede afirmar que es un reconocimiento a las trayectorias académicas de magníficos estudiantes.

En la parte de enseñanzas artísticas, la mitad de los becados cursan un máster para ampliar sus estudios relacionados con la música. En el área de Ciencias Sociales y Jurídicas destaca el interés por el Derecho Europeo, las Ciencias Políticas y las Relaciones Internacionales. En cuanto a las Ciencias de la Salud, la mayoría de las ayudas están destinadas a másteres

Acto de entrega de la XVIII Convocatoria de “Becas Excelencia” para la ampliación de estudios de posgrado en el extranjero.



y doctorados relacionados con la Genómica y Genética, la Innovación Farmacológica o la Neurociencia. La mayoría de las mujeres que pertenecen al área STEM se decantaron por estudiar másteres relacionados con Biomecánica, Biodiversidad y Bioinformática. Casi la totalidad de los becados del Área STEM han estudiado carreras de ingeniería en universidades de Madrid y se han decantado por másteres en Ingeniería Aeroespacial, Biomecánica, Matemáticas, Ciencias Computacionales o Inteligencia Artificial.

El 57% del total de los beneficiarios en 2023 fueron mujeres y, en cuanto a los destinos favoritos, la mayoría de los becados eligieron universidades europeas, en especial en Países Bajos, Alemania y Francia.

Desde su primera edición, hace dieciocho años, la Fundación Mutua Madrileña ha invertido cerca de 13,5 millones de euros en la concesión de 774 becas de ampliación de estudios en el extranjero.

XVIII BECAS EXCELENCIA

58 jóvenes beneficiados

1.011.000 euros en ayudas

12.000 euros/año por beca

Cuatro áreas de conocimiento:

- Artes y Humanidades
- Ciencias Sociales y Jurídicas
- Ciencias de la Salud
- STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas)

“BECAS VALORES” DE INICIACIÓN A LA COOPERACIÓN Y AL VOLUNTARIADO

El pasado año se celebró la XIX edición del programa “España Rumbo al Sur”, gracias al apoyo de la Fundación Mutua Madrileña. Dentro de su compromiso de promover los valores positivos entre los jóvenes, la fundación ofrece a los hijos e hijas de mutualistas la oportunidad de participar durante tres semanas en este programa formativo de iniciación al voluntariado y la cooperación en un país en desarrollo. De los 610 jóvenes que se inscribieron a “España Rumbo al Sur” en 2023, 137 jóvenes de entre 16 y 18 años fueron seleccionados y viajaron a Senegal, entre ellos 59 hijos de mutualistas beneficiarios de una “Beca Valores” que aporta la mitad del coste total de la expedición.

Desde el 19 de julio y hasta el 6 de agosto, los expedicionarios participaron en una decena de proyectos de cooperación:



Escuelas salesianas en Thiès y Tambakounda.

Escuela para niñas Hermanas Franciscanas en Salémata.

Proyectos sociales de la comunidad Bassari en Ethiolo.

Proyectos sociales de la comunidad Bedik en Bandafassi.

Escuelas y centros de atención sanitaria de las Misioneras Escolapias en Kolda, Zinguinchor y Diembering.

Actividades agrícolas con la comunidad de Jóvenes Kayandumanes en Diembering.

Durante el viaje se impartió un intenso programa académico con talleres y conferencias sobre historia, supervivencia, primeros auxilios, cartografía, geopolítica, derecho internacional, cooperación, etnografía, fotoperiodismo, radio, etc.



Los jóvenes participantes en el programa “España Rumbo al Sur” de 2023 colaboraron como voluntarios en una decena de proyectos sociales en Senegal.

APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde 2012, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación Síndrome de Down Madrid becando a hijos de mutualistas matriculados en el programa especial “Demos”, de la Universidad Pontificia de Comillas. Durante el curso 2022/2023, un total de 35 hijos e hijas de mutualistas con discapacidad intelectual cursaron el programa especial “Demos” de la Cátedra Familia y Discapacidad de la Universidad Pontificia de Comillas con una beca de la Fundación Mutua Madrileña.

Doce chicas y 9 chicos terminaron este programa en 2023 y catorce alumnos (5 chicas y 9 chicos) lo están haciendo durante el curso 2023/2024. Con esta formación adquirirán las competencias necesarias que les permitirán desarrollar una actividad laboral como técnicos auxiliares administrativos. El objetivo de este programa 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 que quieren continuar sus estudios más allá de la enseñanza obligatoria. Antes, los jóvenes de más de 16 años que residían 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.

Cada año se incrementa el número de usuarios. Durante el curso 2022/2023 utilizaron la ruta 65 chicos y chicas en horario de mañana y/o tarde, que les recogió en distintos puntos de Cañada Real con destino a la estación Sierra de Guadalupe, donde pudieron acceder al metro, autobuses y tren de cercanías y desplazarse a sus institutos e incluso a la universidad. Cerca de la mitad comenzaron el primer año de Bachillerato, Formación Profesional o estudios universitarios. Debido a los realojos durante el pasado año en la Cañada Real, al inicio del curso 2023/2024 cuatro jóvenes dejaron de utilizar la ruta escolar al cambiar de residencia y otros chicos y chicas continúan pendientes de realojo.

Este servicio, gestionado por la asociación El Fanal, además de contribuir a evitar el abandono académico, crea también un puesto de trabajo, al contratar como monitor a un joven estudiante, antiguo residente en la Cañada, que controla el acceso al autobús y acompaña a los usuarios durante los trayectos de ida y vuelta.



Desde 2023, la Fundación Mutua Madrileña financia cada año una de las becas concedidas por Colegios del Mundo Unido a un estudiante español con pocos recursos y altas capacidades.

“BECAS FMM-COLEGIOS DEL MUNDO UNIDO”

Colegios del Mundo Unido (UWC) es una institución que coordina un programa de becas mediante el cual cada año 8.000 jóvenes procedentes de todo el mundo, con pocos recursos y altas capacidades, tienen la oportunidad de cursar sus estudios de Bachillerato en los 18 centros extranjeros adheridos a este sistema de oportunidades.

Desde 2023, a través de la Fundación UWC España, la Fundación Mutua Madrileña financia cada año una beca para que un estudiante español pueda aprovechar esta oportunidad internacional, en base a su potencial y mérito académico. Esta beca está dotada con 60.000 euros, destinados a gastos de matrícula, manutención y alojamiento durante los dos cursos de bachillerato en el extranjero.

El pasado año, la beneficiaria de la beca de la Fundación Mutua fue una joven canaria que está cursando sus estudios de Bachillerato Internacional en el colegio UWC Dilijan en Armenia. Nuestra becada obtuvo la tercera posición entre las 622 solicitudes presentadas al proceso de selección de UWC España.



“CÁTEDRA UNIVERSIDAD DE BARCELONA – FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA SOBRE SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL”

En enero de 2023, la Fundación Mutua Madrileña y la Universidad de Barcelona, con el apoyo de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, puso en marcha la “Cátedra Universidad de Barcelona – Fundación Mutua Madrileña sobre Sostenibilidad Empresarial” con el objetivo de impulsar la sostenibilidad en el ámbito empresarial a través del desarrollo de actividades de docencia, investigación y formación, en el marco de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El ciclo Jornadas de Sostenibilidad Empresarial se desarrolló en tres mesas redondas entre marzo y junio.



Presentación en la Universidad de Barcelona de la “Cátedra Universidad de Barcelona – Fundación Mutua Madrileña sobre Sostenibilidad Empresarial”.

COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN FAD JUVENTUD

En octubre de 2023, con motivo del Día Mundial de la Salud Mental, publicamos los datos del *IV Barómetro Juvenil Salud y Bienestar*, de la Fundación Mutua Madrileña y Fad Juventud, que recoge la opinión de más de 1.500 jóvenes españoles de entre 15 y 29 años. Se trata de un estudio sociológico sobre percepciones, vivencias y conductas que reflejan el estado de salud, bienestar y malestar de la población joven, sin pretender desvelar y definir diagnósticos médicos, psicológicos o psiquiátricos.

Según este informe, en los últimos dos años la salud mental de los jóvenes ha seguido empeorando: un 59,3% manifestó haber tenido algún problema en el último año (frente al 28,4% en 2017) y, de ellos, dos de cada tres solicitaron ayuda profesional. Otro dato relevante que pone de manifiesto el barómetro es que uno de cada cuatro jóvenes ha experimentado alguna vez ideas suicidas y el 13,8% las experimenta con mucha frecuencia o continuamente.

El informe también se adentra en los comportamientos de riesgo y en su percepción de inseguridad cuando los asumen. Tras la pandemia, los jóvenes se arriesgan menos, pero admiten que “les compensa” más realizar determinadas prácticas. Según los datos del barómetro, tener relaciones sexuales de riesgo, participar en peleas y el comportamiento arriesgado al volante son las más habituales.

> Prevención del acoso escolar

INICIATIVAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR



Colaboración con Fundación ANAR

Programa “Acoso entre Iguales”

Iniciativa de sensibilización para padres

Sesión interactiva sobre acoso escolar en un centro educativo.



COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN ANAR

La Fundación Mutua Madrileña lleva comprometida desde 2016 con la lucha contra el acoso escolar, trabajando en una triple vía: estudios sociológicos del problema, talleres en colegios de toda España –ambos junto a la Fundación ANAR– e iniciativas de sensibilización en redes sociales.

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 2023 se realizaron 505 talleres y 966 sesiones, en los que participaron 12.097 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 que facilitan la prevención del acoso.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO EN CENTROS ESCOLARES

505
talleres

966
sesiones

12.097
alumnos participantes
de 200 centros

La opinión de los estudiantes

Fundación Mutua y Fundación ANAR presentaron en septiembre *La Opinión de los Estudiantes. V Informe de Prevención del Acoso Escolar en Centros Educativos*, el informe se basa en las respuestas de cerca de 10.000 alumnos de entre 11 y 14 años, y 356 profesores que han participado en algunos de nuestros talleres de sensibilización.

De las conclusiones del estudio se extrae que la percepción del alumnado sobre el acoso escolar se sitúa en los niveles más bajos de los últimos años: un 11,8% de los alumnos considera que en su clase hay alguien que lo sufre, frente al 24,4% del estudio del curso anterior.



La Policía Nacional colabora con Fundación Mutua en una iniciativa para sensibilizar a los padres sobre el acoso escolar.

PROGRAMA “ACOSO ENTRE IGUALES”

En abril de 2023 pusimos en marcha, con la colaboración del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid y la Comunidad de Madrid, el programa “Acoso entre Iguales”: un proyecto de intervención integral en centros educativos para ayudar a las víctimas de acoso escolar en el proceso de recuperación psicológica de esta vivencia.

Tras los resultados positivos de la primera fase, en la que se realizaron 300 sesiones de atención psicológica a 30 víctimas de *bullying* (el 40% de los casos registrados en la CAM durante el curso anterior), el programa se ha ampliado en 2024 a todos los alumnos de la Comunidad de Madrid para atender al 100% de los afectados.

SENSIBILIZACIÓN PARA PADRES

En junio de 2023 lanzamos, en colaboración con la Policía Nacional, una nueva iniciativa para sensibilizar a los padres y madres de los niños que sufren, provocan o presencian situaciones de acoso escolar.

“El acoso nos puede tocar a cualquiera. Habla con tus hijos” es el hilo conductor de tres piezas audiovisuales creativas que se difundieron el pasado año en los canales propios de ambas entidades: Instagram, TikTok, Twitter, Facebook y YouTube.

Los tres vídeos acumularon en su conjunto cerca de 8 millones de reproducciones y 79.500 interacciones (me gusta, comentarios y “shares”) en las redes sociales a lo largo de 2023.



El lema “El acoso nos puede tocar a cualquiera. Habla con tus hijos” es el hilo conductor de tres piezas audiovisuales creativas que se difundieron en 2023 en diversas redes sociales.

> Apoyo de emergencia ante catástrofes naturales

En 2023, ante las distintas catástrofes naturales que tuvieron lugar en países como Siria, Turquía o Marruecos, Fundación Mutua Madrileña desarrolló un dispositivo de ayuda urgente a través de distintas vías de colaboración.



APOYO DE EMERGENCIA ANTE CATÁSTROFES NATURALES

Ayuda de emergencia a Turquía y Siria

Apoyo a la población marroquí

AYUDA DE EMERGENCIA A TURQUÍA Y SIRIA

A principios del pasado ejercicio tuvo lugar un seísmo que sacudió el sureste de Turquía y el norte de Siria provocando la muerte de más de 50.000 personas e incontables daños materiales. Ante la crisis humanitaria que azotó estas regiones, Fundación Mutua Madrileña puso en marcha un dispositivo de emergencia para apoyar a las familias afectadas.

Durante el mes de marzo realizamos distintas donaciones a las ONG Save the Children, Plan International, Médicos Sin Fronteras, Manos Unidas y Cruz Roja para facilitar la compra y entrega de ayuda humanitaria y contribuir a mitigar las consecuencias de esta catástrofe natural.

APOYO A LA POBLACIÓN MARROQUÍ

En el mes de septiembre y tras un nuevo seísmo producido en Marruecos, Fundación Mutua Madrileña colaboró con Cáritas Española a través de una suscripción a la clase B de Mutuafondo Compromiso Solidario FI, el fondo 100% solidario de Mutuactivos, y apoyó la campaña “Emergencia Marruecos”, a la que iban destinadas todas las aportaciones recibidas, así como los rendimientos generados con los que se adquirieron tiendas de campaña, colchones, ropa, mantas, medicinas y suministros básicos de primeros auxilios para atender las necesidades de los afectados.



> Programa de 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, en función de las necesidades que detectamos entre las diversas ONG con las que colaboramos, como proyectos propuestos por los propios empleados en virtud de sus afinidades o experiencias personales. Los proyectos impulsados por voluntarios son apoyados económicamente por la fundación, siempre que cuenten con la adhesión de un número suficiente de compañeros.

Durante el año 2023 el programa de voluntariado corporativo llevó a cabo la integración de una nueva imagen corporativa en línea con el crecimiento y la diversidad del Grupo Mutua Madrileña.

Los voluntarios de Grupo Mutua apoyaron a menores vulnerables de Orcasitas dibujando un mural en el centro de ocio en el que son atendidos.



Desde el programa de voluntariado corporativo se impulsan distintas iniciativas para apoyar a personas con discapacidad a través de actividades de ocio y acompañamiento.



PROYECTO “JUNTAS” - FORMACIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2023, junto con la Fundación Integra impulsamos la séptima edición del proyecto “JUNTAS”, en el que empleadas voluntarias de Mutua participan como formadoras para ayudar a mujeres víctimas de violencia de género a mejorar sus capacidades para acceder a un puesto de trabajo.

Se llevaron a cabo una veintena de talleres básicos en las instalaciones de Fundación Integra (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 40 voluntarias de la compañía.



El programa de voluntariado corporativo de la Fundación Mutua Madrileña incluye tanto proyectos planteados por la compañía como proyectos propuestos por los empleados.

Voluntarias colaborando en la campaña “Ningún niño sin Reyes” de la Fundación Soñar Despierto.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Proyecto “JUNTAS” - Formación a mujeres víctimas de violencia de género

Actividades con mayores

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

Visitas guiadas. En colaboración con entidades como la Fundación Grandes Amigos, se realizaron diversas actividades de carácter presencial en las que nuestros voluntarios acompañaron a mayores de distintas residencias de Madrid a visitas culturales en museos madrileños, paseos por el centro de la ciudad o visitas a zonas emblemáticas durante la Navidad.

Manualidades en residencias. Con el objetivo de mejorar la estancia de los mayores en residencia, impulsamos actividades presenciales con distintos talleres de manualidades (pintura, estampación textil o realización de centros decorativos, etc.). También se llevaron a cabo iniciativas con personas mayores que viven solas, a las que los voluntarios recogieron y acompañaron de vuelta a sus domicilios tras las actividades.

Meriendas junto a mayores. Las actividades realizadas e impulsadas desde el programa se complementaron en el 100% de los casos con sesiones de meriendas en centros de restauración cercanos a los emplazamientos.



AYUDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Actividades de ocio. De la mano de distintas entidades, como Fundación Síndrome de Down Madrid, acompañamos a grupos de niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual a parques de ocio, visitas culturales, talleres de yoga y meditación, talleres de manualidades, actividades con animales, etc.



AYUDA A LA INFANCIA CON PROBLEMAS DE SALUD

Ayuda a niños hospitalizados. Junto con entidades como Fundación Theodora, realizamos actividades para mejorar la estancia de niños hospitalizados, tanto a través de la decoración de hospitales (de la Comunidad de Madrid) como de la elaboración de “capas de superhéroes” para infundirles ánimo durante su paso por el hospital.

Apoyo a menores con enfermedades crónicas. Con la colaboración de más de 100 voluntarios, impulsamos el “Reto Solidario”, con el que apoyamos a Fundación Menudos Corazones y a Fundación Caico en el impulso de actividades para mejorar la vida de menores, niños y adolescentes con cardiopatías congénitas y menores con cáncer, respectivamente.



Anualmente participamos en el programa “El Riesgo y yo” junto con UNESPA y la Fundación Junior Achievement impartiendo formaciones sobre la importancia del seguro entre niños y jóvenes en centros educativos.



APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Apoyo a menores en riesgo de exclusión social. En colaboración con entidades como Fundación Soñar Despierto y Cooperación Internacional, realizamos actividades para que los menores de entornos vulnerables pudieran disfrutar de tiempo de ocio.

Campaña especial “Ni un niño sin Reyes”. En colaboración con la Fundación Soñar Despierto realizamos distintas actividades enmarcadas en el apoyo a menores de Centros de Acogida de la Comunidad de Madrid facilitando la compra y organización de regalos para la fiesta de Reyes que la entidad organiza cada año.

Apoyo a refugiados y migrantes. A través de Cooperación Internacional ONG impulsamos actividades con jóvenes refugiados y migrantes con el objetivo de facilitar el dialogo e impulsar el intercambio cultural.



CUIDADO Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

Conservación y mantenimiento. Con motivo del Día Internacional del Medioambiente, a través ONG como Seo Birdlife o Fundación FDI realizamos actividades de conservación y limpieza del entorno en zonas contaminadas de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, realizamos actividades de reforestación en la Comunidad de Madrid.

Protección de animales. Colaboramos con la Asociación Canina de Leganés durante la feria de la adopción que tiene lugar cada año en ese mismo municipio madrileño. También, junto con la Fundación FDI realizamos talleres de casetas para animales que entregamos a protectoras de la Comunidad de Madrid. Además, junto con Seo BirdLife elaboramos cajas nido para las aves de zonas recientemente reforestadas con el objetivo de proporcionarles un lugar para vivir y mantener la biosfera de la zona.



AYUDA A LA INFANCIA

Acción Familiar
 Arcores España
 Asociación Nuevo Futuro
 Asociación Nuevo Futuro Sirio
 Asociación de Padres de Niños con
 Cáncer de la Comunidad Valenciana
 Fundación Abracadabra
 Fundación ANAR
 Fundación Caico
 Fundación Junior Achievement

Fundación Menudos Corazones
 Fundación Sevilla Acoge
 Fundación Soñar Despierto
 Fundación Theodora
 Fundación UWC España
 Fundación Vía Norte-Laguna
 Iemakaie
 Mamás en Acción



COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Asociación Babies Uganda
 Asociación Harambee
 Bomberos Unidos Sin Fronteras
 (BUSF)
 Cáritas Española
 Children of Africa
 Fundación África Directo
 Fundación Amigos de Monkole
 Fundación Dilaya

Fundación Esperanza y Alegría
 Fundación Pablo Horstmann
 Hijos de María, España- Mary´s
 Children
 ItwillBe
 Manos Unidas
 Médicos Sin Fronteras
 Plan International
 Save The Children



COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O EXCLUSIÓN SOCIAL

APRAMP, Asociación para la Prevención,
 Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida
 Asociación Barró
 Asociación Bokatas
 Asociación Cultural de Ayuda de la
 Comunidad de San Egidio de España
 Asociación El Fanal
 Asociación España con ACNUR
 Asociación Noesso
 Assistència i Gestió Integral,
 Fundació Privada
 Aura Fundación
 Ayuda Social Universitaria de La Rioja - ASUR
 Caritas Diocesana de Ciudad Real
 Cáritas Diocesana de Madrid
 Cooperación Internacional ONG
 Cruz Roja Española
 Federación de Mujeres Progresistas
 Fundación Adsis
 Fundación Amigos de los Mayores

Fundación Banco de Alimentos de Madrid
 Fundació Banc dels Aliments
 de les Comarques de Lleida
 Fundación Centro de Recursos Sociales
 (Ceres)
 Fundación de Trabajadores
 de la Siderurgia Integral
 Fundación FDI
 Fundación Grandes Amigos
 Fundación Instituto de Reinserción
 Social - IRES
 Fundación Integra
 Fundación Jesús Abandonado
 Fundación Nantik Lum
 Movimiento por la Paz,
 el Desarme y la Libertad
 Proyecto "Esperanza"
 - Congregación Adoratrices
 Sociedad de San Vicente de Paul
 SURT. Fundació de Dones
 Teléfono de la Esperanza



DISCAPACIDAD

Adisgua
 Alzheimer Astorga
 Asociación Española de Esclerosis
 Lateral Amiotrófica (adELA)
 Asociación Madrileña de Fibrosis
 Quística
 Federación Salud Mental Castilla
 y León (Feafes CyL)
 Fundación A la Par

Fundación Deporte y Desafío
 Fundación Lukas Ayuda
 a la Discapacidad
 Fundación Prodis
 Fundación Síndrome de Down
 Madrid
 Pronisa-Plena Inclusión Ávila
 Solidarios para el Desarrollo



MEDIOAMBIENTE

Asociación Canina de Leganés
 Fundación Ecomar
 Seo BirdLife



Cultura

Contribuimos de manera activa a la difusión de la cultura, facilitando que mutualistas y familiares puedan disfrutar en condiciones preferentes de la música y el arte.

Varias instituciones relacionadas con la cultura recibieron el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña en 2023. Los acuerdos con el Teatro Real, Fundación Albéniz, Fundación Ibermúsica, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Arqueológico Nacional, el Museo Sorolla, la Real Academia Española, el Centro Botín de Santander, la Fundación Carlos de Amberes, el MACBA o el Museo del Ejército han hecho posible que cerca de 200.000 mutualistas pudieran disfrutar de museos y conciertos.

Apoyo a la música clásica

- Teatro Real
- Fundación Albéniz
- Fundación Ibermúsica

Acuerdos 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
- Centro Botín
- Fundación Carlos de Amberes
- Fundación pro Real Academia Española

Otras actividades culturales

- XVI Festival de novela policíaca de Madrid Getafe Negro
- Ciclo de conferencias "Madrid: Villa, Corte, Capital"



> Apoyo a la música clásica

Durante 2023 se mantuvieron nuestros acuerdos con el Teatro Real, la Fundación Albéniz y la Fundación Ibermúsica con el objetivo de acercar la ópera y la música clásica a nuestros mutualistas. Asimismo, organizamos nuestros dos conciertos de Año Nuevo en el Auditorio Nacional.

En nuestro ciclo de conciertos clásicos y familiares, celebrados en el auditorio de Mutua Madrileña, hemos podido disfrutar de la música barroca de la mano de Il Concerto Accademico, del flamenco y el soul y de la música clásica con conciertos como los ofrecidos por European Royal Ensemble o por Andrey Yaronshinsky.

Respecto a los conciertos familiares, la fundación, en su afán por acercar a los más pequeños a la música, ha programado clásicos como *Cascanueces* y propuestas innovadoras como *Emocionario. El musical*, *La cocina de los libros* o *Viaje al centro de la zarzuela*.

La recaudación de todos estos conciertos y representaciones operísticas ascendió a 76.110 euros, que se han destinado a entidades sociales elegidas por los mutualistas a través de una votación en la página web de Fundación Mutua.



Más de 200.000 mutualistas han disfrutado de las actividades culturales propuestas por la fundación en 2023.



Imágenes del espectáculo de flamenco *R-Volución* y del concierto de Andrey Yaronshinsky.



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 2023, más de 1.000 mutualistas platino, que llevan más de 20 años asegurados, tuvieron la ocasión de asistir en condiciones preferentes a óperas como *Aquiles en Esciros*, *Orfeo* y *Eurídice o Turandot*.

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. Cerca de 2.000 mutualistas pudieron disfrutar de 37 conciertos organizados por la Fundación Albéniz en el Auditorio Nacional y en el Auditorio de la Escuela Superior de Música Reina Sofía (ciclos de conciertos *Preludio*, *Da Camera* o *Conciertos Académicos*).

Convenio de colaboración con Fundación Ibermúsica. Más de 1.000 mutualistas platino pudieron asistir a 18 conciertos que tuvieron lugar durante 2023 en el Auditorio Nacional. Estos conciertos fueron ofrecidos, entre otras, por orquestas como la Filarmónica de Berlín, la Sinfónica de Amberes, la Royal Philharmonic Orchestra o Los Niños Cantores de Viena.



ACERCANDO LA MÚSICA A LOS MUTUALISTAS

+1.000
mutualistas platino asistieron a representaciones en el Teatro Real

2.000
mutualistas disfrutaron de 37 conciertos organizados por la Fundación Albéniz

+1.000
mutualistas platino asistieron a 18 conciertos ofrecidos por la Fundación Ibermúsica

Mutualistas en una visita guiada al museo Reina Sofía.



> Acuerdos con museos y otras instituciones culturales

Más de 168.000 mutualistas y familiares participaron en las actividades organizadas en los diferentes museos con los que colabora la fundación.

En 2023 la Fundación Mutua Madrileña firmó un convenio con el Museo del Ejército y continuó su colaboración con museos como el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Reina Sofía, el Museo Arqueológico Nacional, el Museo Sorolla y, fuera de Madrid, con el MACBA en Barcelona y el Centro Botín en Santander.



MUSEO REINA SOFÍA

Gracias al convenio suscrito entre la Fundación Mutua Madrileña y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, durante 2023 más de 24.500 mutualistas, presentando la tarjeta SOY, disfrutaron gratuitamente con un acompañante de una visita al museo, así como de un completo programa de visitas guiadas y de actividades familiares.

En las visitas guiadas al museo participaron cerca de 1.800 mutualistas y sus acompañantes. Para los más pequeños se organizaron 30 talleres infantiles para más de 320 hijos de mutualistas, acompañados por sus padres, como el de nueva creación, *¡Antorcha!*, con sus diferentes episodios.

El museo ha posibilitado a los mutualistas disfrutar de sus exposiciones temporales, entre las que ha destacado *Picasso 1906. La gran transformación*.

MUSEO NACIONAL THYSSEN-BORNEMISZA

En 2023, la Fundación Mutua Madrileña continuó 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 fue que más de 97.000 mutualistas y sus acompañantes tuvieron la oportunidad de visitar este museo. A lo largo del año se realizaron visitas guiadas a algunas de las exposiciones temporales más relevantes: *Lucien Freud. Nuevas perspectivas*, *Maestras* o *Lo oculto en las colecciones Thyssen-Bornemisza*.



MUSEO SOROLLA

La Fundación Mutua Madrileña apoya al programa de exposiciones temporales del Museo Sorolla. En concreto, en 2023 patrocinó la exposición *En el mar de Sorolla con Manuel Vicent* y cerca de 17.500 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, 22 talleres familiares dirigidos a niños de entre 4 y 6 años y de entre 7 y 12 años, con títulos como: "El aprendizaje de pintor", "La naturaleza es color", "El maletín del pintor", "Pintando al natural" o "El pincel curioso".

Participantes de un taller familiar en el Museo Sorolla.



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AMIGOS DE LOS MUSEOS

A través de la colaboración con la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM), cerca de 1.400 mutualistas participaron en las 70 visitas guiadas realizadas a museos y monumentos de diferentes ciudades españolas como el Palacio de Dueñas y la catedral de Sevilla; el Centre Pompidou, el Museo Picasso y el Museo Carmen Thyssen en Málaga; el MNAC, el Museo Picasso y la Fundación Tàpies en Barcelona; el Guggenheim en Bilbao; y el IVAM en Valencia.

Además, en Madrid, con FEAM, durante 2023 hemos ofrecido a nuestros mutualistas visitas guiadas a la exposición de Monet que tuvo lugar en CentroCentro y a la recién inaugurada Galería de Colecciones Reales.

CENTRO BOTÍN

La fundación ha apoyado el Centro Botín de Santander desde su inauguración en 2017, al tiempo que ha ampliado su oferta cultural para los mutualistas.

Presentando su tarjeta SOY en taquilla, más de 12.300 mutualistas pudieron visitarlo gratuitamente junto con un acompañante, descubriendo este 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 *El Greco/Tino Sehgal*.

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 2023 los mutualistas tuvieron la oportunidad de conocer la Academia en 11 visitas guiadas en exclusiva para ellos.



Visita al Museo Arqueológico Nacional.

MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

En 2023, los asegurados de Mutua Madrileña siguieron accediendo gratuitamente con un acompañante al Museo Arqueológico Nacional presentando en taquilla su tarjeta SOY.

Durante 2023, más de 12.000 mutualistas visitaron el museo y participaron en las diversas actividades exclusivas para ellos, como las visitas guiadas que comprendían diferentes recorridos como *Hispania Romana*, *Numismática* o *Edad Moderna*. También los mutualistas han podido asistir a visitas guiadas a una de las exposiciones temporales de este año: *Arte sin límites: Còa y Siega Verde*.

Para los más pequeños, el Museo Arqueológico Nacional organizó, entre otras actividades, diferentes talleres infantiles, entre los que destacan: "De mayor quiero ser... mosaísta", "De mayor quiero ser... alfarero" y "De mayor quiero ser... tejedor".

FUNDACIÓN CARLOS DE AMBERES

La fundación continuó en 2023 los talleres familiares organizados por la Fundación Carlos de Amberes. En esta ocasión llevaron por título "Artistas del futuro III" y se celebraron a lo largo de seis semanas durante los meses de julio y septiembre.

Cada semana se dedicó a un artista innovador diferente (Miró, Louise Bourgeois, Magritte, Georgia O'Keeffe y Shamsia Hassani), explorando su estilo y sus posibilidades creativas para reinventarlo en los talleres. Un total de 138 hijos de mutualistas platino pudieron disfrutar de esta actividad que tanto interés despertó.



ACERCANDO LOS MUSEOS A LOS MUTUALISTAS

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

+24.500

visitas de mutualistas con acompañante

Museo Arqueológico Nacional

+12.000

visitas al museo y participación en actividades exclusivas

1.800

participantes en visitas guiadas

Federación Española de Amigos de los Museos

1.400

participantes en 70 visitas guiadas a museos y monumentos españoles

320

hijos de mutualistas participaron en talleres infantiles

Museo Nacional Thyssen- Bornemisza

+97.000

visitas con acompañante

Centro Botín

+12.300

visitas de mutualistas con acompañante

Museo Sorolla

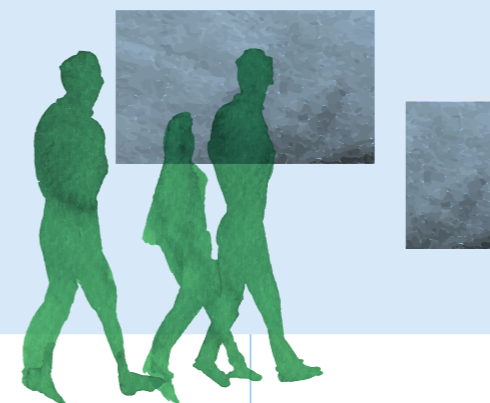
17.500

visitas de mutualistas con acompañante

Fundación Carlos de Amberes

138

hijos de mutualistas participaron en talleres infantiles



> Otras actividades culturales

XVI FESTIVAL DE NOVELA POLICIACA DE MADRID GETAFE NEGRO

Como en años anteriores, en octubre de 2023 la fundación colaboró en el Festival de novela policiaca de Madrid Getafe Negro, organizando un encuentro literario entre el escritor Don Winslow y Lorenzo Silva en el auditorio de Mutua Madrileña.

CICLO DE CONFERENCIAS "MADRID: VILLA, CORTE, CAPITAL"

En 2023 organizamos, en colaboración con la Real Academia de la Historia, un ciclo de conferencias dedicadas a "Madrid: Villa, Corte, Capital", coordinados por **Feliciano Barrios**, académico secretario de la Real Academia de la Historia.

> **Alfredo Alvar Ezquerro**, profesor de investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) - **"Madrid, de villa a corte. S. XVI"**.

> **Feliciano Barrios Pintado**, académico secretario de la Real Academia de la Historia - **"Madrid, corte de la monarquía de España. S.XVII"**.

> **M^a Teresa Fernández-Talaya**, presidenta del Instituto de Estudios Madrileños - **"Madrid de Carlos III"**.

> **Juan Pablo Fusi Aizpurúa**, académico de la Real Academia de la Historia y catedrático emérito de Historia Contemporánea de la Universidad Complutense de Madrid - **"Madrid de Galdós"**.

> **Octavio Ruiz Manjón**, académico de la Real Academia de la Historia y catedrático emérito de Historia Contemporánea de la Universidad Complutense de Madrid - **"Madrid de Alfonso XIII a la II República"**.

> **Pedro Montoliú**, decano de los cronistas de la Villa de Madrid y vicepresidente del Instituto de Estudios Madrileños - **"Madrid de la Guerra Civil a la actualidad"**.



Seguridad vial

Sesión interactiva del programa de seguridad vial "Agárrate a la vida".

En la Fundación Mutua desarrollamos varias líneas de actuación para mejorar la seguridad vial y reducir la siniestralidad.

Entre otras actividades, desarrollamos campañas de concienciación y sensibilización poniendo el foco especialmente en los más jóvenes, impulsamos estudios sobre las causas que originan los accidentes de tráfico, difundimos recomendaciones para ayudar a evitarlos y dialogamos con actores clave en materia de seguridad vial.



Campañas de sensibilización

- "Agárrate a la vida"
- "Te puede pasar"

Acciones de divulgación

Colaboración institucional

- Carta Europea de Seguridad Vial

> Campañas de sensibilización

Con la finalidad de concienciar a los más jóvenes sobre los riesgos de las conductas inapropiadas al volante, la Fundación Mutua Madrileña impulsa campañas específicas de sensibilización en materia de seguridad vial entre este colectivo.

"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".

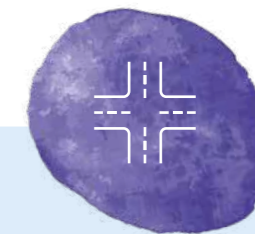
La campaña se desarrolla en centros universitarios españoles. El núcleo del proyecto son conferencias de gran impacto en las que se explica a los jóvenes cómo mantener una actitud responsable al volante para evitar accidentes de circulación, cuáles son las causas de los mismos y qué consecuencias pueden tener las actitudes imprudentes al volante.

Charlas presenciales y virtuales

Durante el año 2023, a través de este programa casi 5.500 alumnos universitarios españoles participaron en la campaña "Agárrate a la vida". Se realizaron 175 charlas en universidades de 12 ciudades que pertenecen a ocho comunidades autónomas. Desde la puesta en marcha de la iniciativa, se han impartido más de 1.600 conferencias a más de 70.000 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.

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).



CAMPAÑA "AGÁRRATE A LA VIDA"

Objetivo: prevenir accidentes entre los jóvenes universitarios

5.500 participantes (70.000 desde la puesta en marcha de la iniciativa)

175 charlas en universidades (1.600 desde la puesta en marcha de la iniciativa)



Las charlas de "Agárrate a la vida" son impartidas en colaboración con un afectado de lesión medular a causa de un accidente de tráfico.

Durante las conferencias también se explican las normas básicas de actuación en caso de accidente, basadas en el sistema PAS (Proteger-Avisar-Socorrer).

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 2023 se llevaron a cabo 291 conferencias en centros de enseñanza primaria y secundaria y en centros de menores de la Comunidad de Madrid. En ellas participaron más de 11.000 niños y adolescentes.

A lo largo de la sesión, un equipo de profesionales formado por un médico o enfermero y una persona con una lesión medular producida por un accidente abordan las causas que producen los accidentes y las formas de evitarlos, cuáles son sus consecuencias y cómo actuar en caso de siniestro para no agravar las lesiones existentes. Para comunicar mejor con el público infantil, las presentaciones se realizan de forma amena y atractiva, con vídeos ilustrativos, y se adaptan a las edades de los asistentes. Posteriormente tiene lugar un coloquio en el que los niños aclaran dudas o piden más información.

CAMPAÑA “TE PUEDE PASAR”

Objetivo:
prevenir la siniestralidad entre niños y adolescentes

11.000
participantes

291
conferencias en centros de enseñanza de primaria y secundaria

Conferencia para escolares en el marco del programa de seguridad vial “Te puede pasar”.



> 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).



> Colaboración institucional

La Fundación Mutua Madrileña colabora con distintos agentes implicados en la prevención de la siniestralidad vial en España.

CARTA EUROPEA DE SEGURIDAD VIAL

Mutua Madrileña firmó en 2010 la Carta Europea de Seguridad Vial. Esta iniciativa es una plataforma de acción integrada por empresas, asociaciones, centros de investigación y organismos públicos que asumen el compromiso de llevar a cabo acciones concretas y compartir sus buenas prácticas para contribuir a resolver los problemas de la seguridad vial en Europa. El objetivo principal de la carta, que ya cuenta con miles de signatarios, es ayudar a reducir el número de víctimas mortales de los accidentes de tráfico.

Como firmante de la Carta Europea, Mutua Madrileña refuerza su compromiso de realizar iniciativas sobre siniestralidad (campañas de sensibilización, estudios...) a través de su fundación, para profundizar en el conocimiento de los factores determinantes de los accidentes.



Mutua y sus proveedores



Gestión responsable

Garantizamos el cumplimiento de las políticas y la transparencia de los procesos de contratación en la gestión de los proveedores y los colaboradores.

Nuestro objetivo es mantener con ellos relaciones a largo plazo basadas en el diálogo, la confianza y la responsabilidad.

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 (13.621 talleres colaboradores en 2023, de los cuales 6.497 son concertados), los proveedores de servicios médicos (casi 51.000 profesionales de la salud) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.300 con facturación en 2023).

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.

> 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.

POLÍTICA DE COMPRAS Y SOSTENIBILIDAD

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 de proveedores en un Portal de Compras donde se recopila información básica y se realizan unos primeros filtros para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas. En esta primera fase los proveedores tienen que aceptar su compromiso con nuestros principios de RSC y prevención de delitos penales.

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 lo largo de 2023, se realizó una evaluación de más del 64% de los proveedores de bienes y servicios que son susceptibles de pasar por el proceso de homologación desde la perspectiva de sostenibilidad (criterios ambientales, sociales y de buen gobierno).

Para garantizar la eficiencia en los plazos de gestión de contratos, la Unidad de gestión centralizada de subida de contratos puso en marcha una solución tecnológica para la firma digital de los mismos. En una primera fase, esta solución se ha probado con una de las áreas de la compañía con mayor volumen de contratos, de cara a incorporar las mejoras necesarias para su despliegue en toda la organización.

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Durante 2023 se trabajó también en la evolución de la Unidad de gestión de riesgos con terceros (*Vendor Risk Management*) dentro del área de Compras Corporativas, cuya labor es la identificación de los diferentes riesgos asociados a un proceso de subcontratación, analizar las capacidades de los proveedores para mitigar dichos riesgos y ejecutar el proceso de monitorización y control continuos. Se ha implantado todo el modelo operativo dentro de la plataforma de compras corporativas, se ha recalibrado el modelo de identificación de riesgos junto con las áreas propietarias de las esferas de riesgo (ciberseguridad, protección de datos, continuidad de negocio, etc.) y se ha desplegado la unidad.

PRINCIPALES PROVEEDORES DE MUTUA MADRILEÑA



> 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.

APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPRENDEDORES



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

El **92%** de nuestros proveedores de bienes y servicios fueron locales.

El **97%** de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos.

El **100%** de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales.



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 cumplir con unos principios de responsabilidad y ética empresarial. Dicha conducta es extensible a todos los empleados y personal de estos proveedores.

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.



Todos los proveedores y colaboradores de Mutua Madrileña deben comprometerse a llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto, y cumplir con unos principios de responsabilidad y ética empresarial.



ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO DE PROVEEDORES

A principios de 2023 se difundió la actualización del Código Ético de Proveedores realizada en 2022, entre los proveedores y colaboradores del Portal de Compras. Esta nueva versión del Código incorpora diferentes aspectos relativos a sostenibilidad, como por ejemplo:

El compromiso de Mutua Madrileña con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Pacto Mundial.

Un nuevo apartado relativo a la calidad del servicio.

La ampliación del contenido relativo a derechos humanos y laborales y medioambiente.

Un punto específico sobre Seguridad y Salud.

La inclusión del deber de proveedores y colaboradores de alinearse con el cumplimiento del Código.

Durante 2023 se ha trabajado en avanzar en el alineamiento de los proveedores y colaboradores al Código Ético, en línea con el objetivo asumido en nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026, de que todos ellos lo estén en 2026.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL

Los aspectos más relevantes que contemplan nuestros 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 de 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 la extorsión y el 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 medioambiente.
- > 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.



> Seguridad y salud y nuestros proveedores

Para Mutua Madrileña, la seguridad y la salud son pilares fundamentales tanto a nivel interno (por y para nuestros empleados) como externo, lo que afecta a nuestros proveedores y colaboradores, ya que son una parte fundamental en nuestra cadena de valor.

Por ello, a todos nuestros proveedores y colaboradores les hacemos partícipes de nuestra política de seguridad y salud y les trasladamos los requisitos fundamentales que deben cumplir durante la relación contractual.

Durante el año 2023, el Sistema de gestión de seguridad y salud de Mutua amplió su alcance incluyendo nuevas actividades y sociedades. La preocupación por el bienestar integral de las personas que trabajan con nosotros y en nuestro nombre cada vez es más relevante y por ello el Grupo Mutua Madrileña ha sido la primera empresa del sector en certificarse bajo la ISO 45003:2021 su Sistema de gestión de la seguridad y salud psicológicas en el trabajo, por Aenor.

El Sistema de gestión sienta las bases de las líneas de acción que ha definido la compañía en materia de seguridad y salud. En cuanto a nuestros proveedores, se han revisado los requisitos sobre las adquisiciones y contrataciones de servicios para proveedores críticos en materia de seguridad y salud, entre los cuales se han incluido la referencia a la promoción y protección de la salud psicológica.

Con ello queremos trasladar así nuestros compromisos adquiridos a todos aquellos que trabajen en nuestro nombre. La comunicación de requisitos y de nuestra política de seguridad y salud se realiza durante el proceso de homologación.

Los proveedores a los que les afectan los aspectos de seguridad y salud son evaluados anualmente mediante criterios específicos que permiten determinar el grado de cumplimiento, tanto con los requisitos legales y normativos existentes, como con las buenas prácticas y buen desempeño en este ámbito.

» **Mutua mantiene un estricto seguimiento de los aspectos de seguridad y salud con sus proveedores.**

» El compromiso de nuestros colaboradores con la gestión responsable nos permite apoyar el cumplimiento de la legislación vigente.

FORMACIÓN Y PROTECCIÓN

Adicionalmente, seguimos manteniendo nuestro compromiso en la gestión y coordinación de emergencias con las empresas usuarias de nuestros inmuebles y con el personal de nuestros proveedores y colaboradores que prestan sus servicios en nuestras instalaciones.

Durante el año 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



Reuniones, de carácter voluntario, de coordinación con las empresas usuarias y personal que trabaja en nuestros edificios donde se explica el proceso de formación y se actualiza información relativa a los sistemas de gestión y a los planes de emergencia o autoprotección que se encuentran vigentes en nuestros centros.



Formación específica de 1,5 horas de duración sobre los planes de emergencia o de autoprotección definidos en nuestros edificios. Durante estas sesiones se realiza una revisión de las principales situaciones de emergencia, los medios disponibles y la coordinación en relación con las pautas de emergencia establecidas para cada edificio.



Realización de simulacros de emergencia que nos permitan verificar que nuestros planes de emergencia o autoprotección, así como los medios humanos y materiales que tenemos puestos a disposición de la gestión de una emergencia, son los adecuados y son eficaces.

Asimismo, mantenemos la responsabilidad de disponer de edificios cardioprotectados, teniendo implantados desfibriladores en 10 inmuebles de nuestra cartera.



Procesos de homologación y contratación

Contamos con procesos de registro, homologación y contratación de proveedores para la compra de bienes y servicios. Estos procesos fueron íntegramente redefinidos para incorporar criterios de sostenibilidad en los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

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



Durante 2023 se ha continuado con la implantación de nuestra nueva plataforma integral de compras corporativas con el objetivo de incorporar todo el proceso *end to end* en una única herramienta. Asimismo, se ha redefinido todo el modelo operativo del proceso para dotarlo de mayor agilidad.

La segunda fase, en la que se han incorporado todos los procesos relacionados con la generación de órdenes de compra y gestión de facturas para su aprobación, ha finalizado también con éxito. En cuanto a los procesos de gestión del marco de proveedores, licitación y evaluación, se utiliza un **Portal de Compras Corporativas** integrado dentro de la plataforma única que permite mejorar el conocimiento de los proveedores con los que se trabaja y tener una elevada trazabilidad y transparencia tanto de los procesos de contratación, como de la productividad del área de Compras Corporativas.

Por su parte, los proveedores que prestan servicios en el ámbito de los seguros de auto y hogar 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.



Herramienta de tasación SOL

La unidad de Prestaciones Auto puso al servicio de los talleres y gabinetes periciales la herramienta de tasación SOL, 100% digital, diseñada y desarrollada íntegramente por Mutua Madrileña, que ha continuado su desarrollo durante 2023 agilizando los procesos entre los proveedores y la compañía.

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 solicitar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Durante el ejercicio 2023, el área de Compras Corporativas a través de su Unidad de gestión de riesgos con terceros (*Vendor Risk Management*) puso el foco en la identificación de los riesgos asociados a servicios y en la evaluación de cómo los proveedores mitigan dichos riesgos, habiendo evaluado en profundidad más de 237 servicios y un total de 123 proveedores actuales y potenciales.



> Valoración y control de calidad de colaboradores

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 2023 se realizaron a más de 900 talleres).



Asistencia médica. En el caso de los proveedores del seguro de salud, estos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. En 2023 se llevaron a cabo más de 121.000 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 2023 se realizaron más de 32.500 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 91% de las solicitudes. Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015.



Asistencia en el hogar. En cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas a 17.718 clientes.



Durante 2023 se evaluaron en profundidad más de 237 servicios y un total de 123 proveedores actuales y potenciales.



05

Dimensión medioambiental

Nuestro Programa Azul **218**

Ahorro y eficiencia energética **219**

Movilidad sostenible **227**

Gestión eficiente de residuos. Circularidad **231**

Consumo responsable de recursos **236**

Colaboración con otras entidades **238**

Indicadores de la huella medioambiental **239**



DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Los compromisos de Mutua Madrileña para proteger el entorno y reducir su huella ambiental se articulan desde hace años a través de su Programa Azul, siguiendo los principios rectores de la Política del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Medioambiental que, a través de un enfoque integral, aborda la gestión de estos aspectos en la compañía.

> Principales hitos de 2023

CERTIFICACIÓN DE TODOS NUESTROS EDIFICIOS EN MATERIA SOSTENIBLE

En 2023 se incorporaron todas las delegaciones de Mutua Madrileña (Alcorcón, A Coruña, Barcelona, Oviedo, Sevilla, Valencia y Valladolid) y todas las delegaciones de Mutuactivos (Barcelona, A Coruña, Málaga y Sevilla), así como los centros de Mutuamad Sharing (Voltio) y Autoclub en Madrid y Salamanca, en el alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Energía, certificado en base al estándar ISO 50001, y de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, certificado según la norma ISO 14001.

Ambos sistemas se enmarcan en el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad Ambiental de Mutua Madrileña, que, con las 13 nuevas ubicaciones incorporadas dentro de su alcance, cuenta ya con un total de 27 emplazamientos certificados.

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS SOSTENIBLES

También se llevó a cabo la implantación y certificación del Sistema de Gestión de Eventos Sostenibles basado en la norma ISO 20121, cuya primera aplicación fue nuestra Junta General de Mutualistas de 2023.

Además, se realizó el cálculo de la huella de carbono del evento, que se convirtió en neutro en carbono tras llevarse a cabo la compensación de las emisiones asociadas al mismo.

VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA HUELLA DE CARBONO

Durante el pasado ejercicio, Mutua Madrileña realizó la cuantificación y verificación externa de su huella de carbono con base en el estándar ISO 14064, incluyendo también las categorías correspondientes a las emisiones indirectas conocidas como alcance 3.

El diagnóstico de la huella de carbono de Mutua Madrileña y la evolución de su progresión año tras año nos permiten avanzar en nuestra estrategia de descarbonización y comprobar la eficacia de las medidas implantadas.

OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ZERO WASTE TO LANDFILL

2023 fue el primer año en la obtención de la certificación de UL *Zero Waste To Landfill* en 13 de nuestros emplazamientos de Madrid y Alcobendas. Esta certificación reconoce el valor del sistema de gestión de residuos implantado desde 2009 en los edificios propiedad de Mutua Madrileña y ha permitido verificar que más del 99% de los residuos generados en el año 2023 tuvieron un destino final de valorización en lugar de ser enviados a vertedero.

Los resultados de la gestión del año 2023 han sido también objeto de verificación externa en 2024, suponiendo una mejora de 6 puntos porcentuales sobre el ejercicio anterior.

ESTUDIO DE MOVILIDAD ENTRE NUESTROS PROFESIONALES

Otro hito importante fue el avance del estudio de movilidad entre nuestros profesionales, que comenzamos en 2022 y que ha tenido un elevado porcentaje de participación, permitiéndonos conocer sus hábitos a la hora de realizar los desplazamientos al trabajo y de este modo poder diseñar estrategias de movilidad sostenible más eficientes.

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.

Por otra parte, 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.



Nuestro Programa Azul

Ahorro y eficiencia energética

> Cómo ahorramos energía

SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA

El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña ha sido destacado* 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 (intervenciones de mantenimiento, remodelaciones, pruebas sobre las instalaciones, etc.).

Esta metodología, unida a un robusto sistema de monitorización de consumos energéticos, 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 vivida durante el estado de alarma derivado de la pandemia y la expansión del teletrabajo, pudieran provocar.

El Programa Azul, como una de las bases de la estrategia de sostenibilidad de Mutua, es el plan integral a través del que articulamos nuestro compromiso de protección del medioambiente y nos permite gestionar y controlar los efectos actuales y previsibles de nuestra actividad sobre el entorno.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN

En 2023, en el marco del Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026, el Programa Azul continuó asumiendo nuevos retos y objetivos en materia medioambiental en torno a las cinco grandes líneas de actuación que lo conforman:

Uso eficiente de los recursos naturales y la energía, para minimizar las emisiones atmosféricas asociadas a la producción y el consumo de cualquier recurso, incluidos los energéticos, por el desarrollo de nuestra actividad diaria y la de los ocupantes de todos nuestros edificios.

Movilidad sostenible, especialmente ligada a la flota de peritos y a los empleados que acuden diariamente a su puesto de trabajo.

Economía circular, un paso más en la gestión integral de los residuos generados por los empleados en nuestras oficinas y por las empresas arrendatarias de nuestros edificios comerciales, siempre con los objetivos de evitar la generación de residuos y maximizar los procesos de valorización de los que sea inevitable generar, para lograr la meta de "residuo cero".

Descarbonización, para evitar las emisiones atmosféricas asociadas, principalmente, al uso de combustibles fósiles tanto en nuestra actividad como en la de nuestra cadena de valor, y que contribuyen al calentamiento global.

Sensibilización, compromisos y alianzas, constituidos como garantía de nuestro esfuerzo e implicación y la de nuestros empleados y clientes, para una gestión medioambiental más sostenible y transparente.

Con un sistema de gestión energética implantado y certificado desde 2015 en la práctica totalidad de sus edificios, Mutua ha logrado reducir sus consumos energéticos en términos de eficiencia año tras año.

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 frenar el calentamiento global, y contribuyendo a reducir sus posibles consecuencias tanto a escala local como regional y mundial.

El año 2023 fue un año con excelentes resultados a nivel de desempeño energético en el que se han conseguido ahorros superiores al 3,3% en electricidad y al 12,5% en gas natural y gasóleo respecto al año anterior (cifras expresadas en términos de eficiencia).

* Mutua 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. En 2021 Mutua Madrileña fue también reconocida por su compromiso con la eficiencia energética y la sostenibilidad de sus edificios en los VIII Premios Eficiencia Energética y Sostenibilidad entregados por la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética (A3E).

GESTIÓN ENERGÉTICA EN 2023

Las principales acciones en el marco de la gestión energética en 2023 han sido:

Seguimiento de los datos de los consumos y su modelización de acuerdo 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:

- > Implantación en el edificio Castellana 50 de un **nuevo sistema de producción de agua caliente sanitaria (ACS) basado en electricidad**, reemplazando al antiguo sistema de gas natural.

Con ello se ha logrado la descarbonización total de la producción de ACS en el edificio y se ha optimizado el consumo al contar con un sistema independiente al de la calefacción.

- > Sustitución de las luminarias de fluorescencia del aparcamiento del edificio Torre de Cristal por **luminarias LED**, asociadas además a sistemas de control para su regulación y apagado automáticos.

Esta medida se suma a la sustitución de luminarias en las plantas de oficina del edificio desarrollada en el año 2022 y cuyos resultados fueron visibles en todo el ejercicio 2023.

AHORROS ENERGÉTICOS EN 2023

El Sistema de Gestión de la Sostenibilidad Ambiental, en su parte energética, y siempre considerando resultados a nivel de desempeño, supuso en 2023 estos ahorros totales:



-446.487 kWh

de electricidad, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción de 2,17 veces el objetivo establecido, cifra que se traduce en un **3,30% menos de consumo eléctrico con respecto al año anterior en términos de eficiencia.**

-880.934 kWh

en producción de calor mediante gas natural o gasóleo, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción de 4,04 veces el objetivo establecido, cifra que se traduce en un **12,50% menos de consumo de gas/gasóleo con respecto al año anterior en términos de eficiencia.**

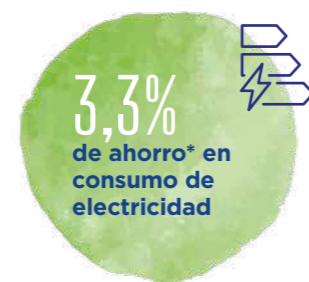
EFICIENCIA ENERGÉTICA

100%

de nuestros empleados en edificios ISO 50001 e ISO 14001

100%

de m² comerciales en edificios ISO 50001 e ISO 14001



* Comparativa respecto al año anterior. Cifras expresadas en términos de eficiencia.

Consumo energético por edificios en 2023

Edificio	Electricidad (kWh)	Gas natural (kWh)	Gasóleo (l)	Agua (m ³)
Castellana, 33	1.960.211	469.505	—	11.295
Fortuny, 18	392.860	148.762	—	2.378
Avda. Industria, 50	5.341	—	—	4
Delegación MM A Coruña	47.492	—	—	39
Delegación MM Alcorcón	18.993	—	—	32
Delegación MM Barcelona	74.153	—	—	—
Delegación MM Oviedo	255.812	—	—	816
Delegación MM Sevilla	32.599	—	—	—
Delegación MM Valencia	31.540	—	—	—
Delegación MM Valladolid	8.198	15.876	—	—
Mutuactivos A Coruña	12.997	—	—	—
Mutuactivos Barcelona	26.526	—	—	—
Mutuactivos Málaga	4.403	—	—	—
Mutuactivos Sevilla	10.769	—	—	—
Fundación Mutua	26.575	—	—	—
Plaza de España, 8	42.296	—	—	74
Call Center Alcobendas	299.180	—	—	—
Call Center Madrid	541.455	—	—	—
Autoclub Salamanca	5.825	—	—	—
Mutuamad Sharing	457.430	—	—	—
Alfredo Mahou	816.853	—	73.952	10.264
Avda. de Europa, 22	721.337	462.227	—	7.299
Castellana, 110	414.787	407.779	—	2.766
Castellana, 31	817.641	479.892	—	10.156
Castellana, 36-38	438.161	114.921	—	5.002
Castellana, 50	1.400.559	628.274	—	—
Fortuny, 6	163.467	240.137	—	1.366
Goya, 4	95.951	122.471	—	1.967
M. de Salamanca, 3-4	230.100	106.174	—	1.779
Torre de Cristal	7.944.924	2.296.770	—	29.344
TOTAL	17.298.435	5.492.788	73.952	84.581
TOTAL GJ	62.275	19.774	2.787	NP

> Emisiones atmosféricas y huella ecológica

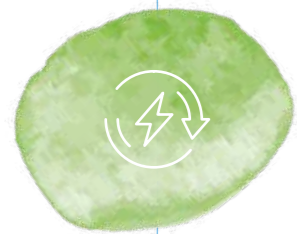
Las principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en Mutua Madrileña son las derivadas del consumo de energía en nuestros edificios y de los desplazamientos de nuestros empleados.

Por ello, y con el objetivo de alcanzar la neutralidad en nuestras emisiones de carbono en 2040, articulamos nuestros esfuerzos a partir de **tres grandes líneas de actuación:**



Garantía de origen 100% renovable de la energía eléctrica consumida en todos nuestros edificios, desde el local más grande al más pequeño, obteniendo así una huella neutra en carbono en el consumo de energía eléctrica (emisiones indirectas por adquisición de energía, es decir, alcance 2).

Para ello, dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, desde el año 2016 en Mutua exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que nos suministre sea de origen renovable.



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 tiene implantado un sistema de gestión energética que hoy se encuentra certificado conforme a la norma ISO 50001 para 14 edificios propiedad de la compañía y otros 13 pequeños centros (delegaciones), y que suponen el 100% de la energía gestionada.



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.

Entre otras medidas, contamos con un programa de *carpooling* entre empleados, una flota de vehículos híbridos y diversas iniciativas 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.



RETO MUTUA 2023

En el marco del Mutua Madrid Open de Tenis 2023, nuestra compañía impulsó el Reto Mutua 2023, un proyecto por el que se comprometió a la plantación de varios cientos de árboles en el área metropolitana de Madrid a lo largo de los meses posteriores al torneo.

Con esta iniciativa, que se desarrolla por segundo año consecutivo, Mutua pone de manifiesto su vinculación con la sostenibilidad y, en concreto, con el cuidado del medioambiente: los árboles ayudan a reducir la contaminación ambiental, limpian el aire, permiten ahorrar energía e incluso combaten el calentamiento global.

Además, aprovechamos las instalaciones del torneo para hacer un "viaje" por la sostenibilidad, con diferentes "paradas" (puntos significativos de la Caja Mágica) en las que se recuerdan distintos hitos de la compañía en materia de protección del medioambiente, cuidado de las personas (empleados, proveedores, clientes, colectivos vulnerables y sociedad en general) y acción social.



Las emisiones de CO₂ equivalente derivadas de la actividad de Mutua Madrileña (edificios con empleados) y de los edificios arrendados a terceros durante 2023 ascendieron a un total de 1.748 toneladas para los alcances 1 y 2, y a 4.759 toneladas para el alcance 3.

HUELLA DE CARBONO DE 2023

EDIFICIOS COMERCIALES

Alcance GHG Protocol	Categoría ISO 14064	Subcategoría ISO 14064	Fuente de emisión	Emisiones (t de CO ₂ eq.)	Aporte en la categoría (%)	% sobre total de emisiones	Total de emisiones (t de CO ₂ eq.)
Alcance 1	1: Emisiones directas	Emisiones directas por consumo de combustibles (fósil o biomasa) en equipos fijos, como calderas, calentadores, turbinas, etc.	Consumo de gas natural	886,450	64,71%	84,77%	1.369,916
			Consumo de gasóleo	201,227	14,69%		
		Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI	Fugas de GFEI	282,239	20,60%		
Alcance 2	2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	Emisiones indirectas causadas por la electricidad importada	Electricidad de edificios	0,000	100,00%	0,00%	0,000
Alcance 3	3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	Emisiones provocadas por el transporte y distribución de bienes aguas abajo en vehículos que no son propiedad de la organización, pero pagados por esta	Transporte de residuos de luminarias de Torre de Cristal	0,024	0,12%	1,23%	19,864
			Transporte de residuos de papel confidencial	0,002	0,01%		
			Transporte de residuos de cápsulas de café	0,243	1,22%		
			Transporte de residuos para disposición final	19,594	98,64%		
	4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Emisiones indirectas de GEI causadas por los bienes que compra la organización	Consumo de agua	12,358	5,46%	14,01%	226,338
			WTT por consumo de gas natural	146,780	64,85%		
			WTT por consumo de gasóleo C	46,342	20,47%		
			Residuos: vertido de agua	14,081	6,22%		
			Residuos: luminarias de Torre de Cristal	0,081	0,04%		
			Residuos: disposición final	6,683	2,95%		
Residuos: cápsulas de café	0,010	0,00%					
Residuos: destrucción de papel confidencial	0,003	0,00%					

Emisiones totales de alcances 1+2 (t de CO₂ eq.) **1.369,916**
Emisiones totales de alcances 1+2+3 (t de CO₂ eq.) **1.616,118**

EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcance GHG Protocol	Categoría ISO 14064	Subcategoría ISO 14064	Fuente de emisión	Emisiones (t de CO ₂ eq.)	Aporte en la categoría (%)	% sobre total de emisiones	Total de emisiones (t de CO ₂ eq.)
Alcance 1	1: Emisiones directas	Emisiones directas por consumo de combustibles (fósil o biomasa) en equipos fijos, como calderas, calentadores, turbinas, etc.	Consumo de gas natural	115,699	31,44%	7,52%	368,023
			Emisiones directas por consumo de combustibles en equipos de combustión móvil	Repostajes de gasolina flota	162,048		
		Repostajes de gasóleo A	0,496	0,13%			
		Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI	Fugas de GFEI	89,779	24,39%		
Alcance 2	2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	Emisiones indirectas causadas por la electricidad importada	Electricidad de edificios	0,000	0,00%	0,20%	9,780
			Electricidad de flota híbrida	9,780	100,00%		
Alcance 3	3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	Emisiones provocadas por el transporte y distribución de bienes aguas abajo en vehículos que no son propiedad de la organización, pero pagados por esta	Transporte de residuos de tóner RAEE	0,003	0,000%	44,16%	2.159,794
			Transporte de residuos de papel confidencial	0,852	0,039%		
			Transporte de residuos para disposición final	5,130	0,238%		
	Emisiones provocadas por el desplazamiento de los empleados al centro de trabajo en vehículos que no son propiedad de la organización	Desplazamientos <i>in itinere</i>	Emisiones provocadas por el desplazamiento de los empleados al centro de trabajo en vehículos que no son propiedad de la organización	1.777,536	82,301%		
			Emisiones provocadas por viajes de negocios en vehículos que no son propiedad de la organización + hoteles	Viajes de negocio y hoteles	376,273	17,422%	
	4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Emisiones indirectas de GEI causadas por los bienes que compra la organización	Consumo de agua	2,586	0,15%	35,23%	1.723,145
			WTT por consumo de gas natural	19,157	1,11%		
			WTT por consumo de gasolina de flota	41,845	2,43%		
			WTT por consumo de gasóleo A	0,121	0,01%		
			Material de oficina	95,690	5,55%		
Consumo eléctrico externo (CPD y Voltio)			0,000	0,00%			
Bienes capitales: IT			391,811	22,74%			
Bienes capitales: vehículos			1.108,378	64,32%			
Bienes capitales: mobiliario	57,346	3,33%					
Bienes capitales: electrodomésticos	0,794	0,05%					

Continúa >

EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS (CONTINUACIÓN)

Alcance GHG Protocol	Categoría ISO 14064	Subcategoría ISO 14064	Fuente de emisión	Emisiones (t de CO ₂ eq.)	Aporte en la categoría (%)	% sobre total de emisiones	Total de emisiones (t de CO ₂ eq.)
Alcance 3 (Continuación)	4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Emisiones indirectas de GEI causadas por los servicios que utiliza la organización	Residuos: vertido de agua	2,947	0,17%	35,23%	1.723,145
			Tratamiento de residuos de tóner RAEE	0,002	0,00%		
			Tratamiento de residuos de papel confidencial	1,750	0,10%		
			Tratamiento de residuos para disposición final	0,718	0,04%		
	6: Emisiones indirectas de GEI provenientes de otras fuentes	Emisiones que no se pueden incluir en ninguna de las categorías anteriores	Teletrabajo	630,245	100,00%	12,89%	630,245

Emisiones totales de alcances 1+2 (t de CO₂ eq.) **377,803**
Emisiones totales de alcances 1+2+3 (t de CO₂ eq.) **4.890,987**

Fuentes y comentarios:

Se presentan los datos relativos al total de edificios administrativos (aquellos edificios o centros de trabajo donde hay actividad de empleados de Mutua Madrileña), y los datos relativos a edificios comerciales (aquellos arrendados a terceros).

Para las categorías correspondientes a los alcances 1 y 2 de GHG Protocol, las emisiones de CO₂ equivalente se calculan según los factores de emisión de la Calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) en su última versión vigente y publicada. La metodología de cálculo de la huella de carbono se basa en las directrices de la norma internacional ISO 14064, un cálculo que ha sido verificado por un auditor externo independiente.

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 de peritación en domicilios, consumos para los 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 o por fuentes internas, y se aplican los factores de emisión más idóneos en cada caso. En el caso de los consumos eléctricos del CPD externo y de los puntos de recarga utilizados por la flota de Voltio (Mutuamad Sharing), existe garantía de origen 100% renovable.

Como principales novedades en el cálculo con respecto a ejercicios anteriores, destacan: la incorporación de la huella del material audiovisual adquirido, el equipamiento informático, electrodomésticos, mobiliario y vehículos, todo ello teniendo en cuenta sus periodos de amortización, además de las categorías que ya se estaban teniendo en cuenta como son los desplazamientos *in itinere* y el teletrabajo, así como la compra de material de oficina, el consumo y el vertido de agua, el transporte y la gestión de los residuos de todos los edificios, entre otros.

Movilidad sostenible

Las acciones impulsadas por Mutua Madrileña en materia de movilidad sostenible tienen como principal objetivo reducir las emisiones contaminantes vinculadas a los desplazamientos realizados por los empleados y los peritos para realizar su labor profesional.

La circulación por carretera es una de las actividades más directamente vinculadas a las emisiones de contaminantes atmosféricos en Mutua Madrileña. Los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo, si bien se habían visto reducidos durante los últimos años por la situación de pandemia y la expansión del teletrabajo, suponen una parte importante de estas emisiones.

También tienen un peso considerable las emisiones derivadas de los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor profesional, 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

En Mutua contamos con un Plan de Movilidad Sostenible que contempla nuestros compromisos y acciones para mejorar las opciones de movilidad de nuestros profesionales.

CO₂ comparte coche
para ir al trabajo!

PROGRAMA "CO₂MPARTE COCHE"

Una de las acciones destacadas de nuestro Plan de Movilidad es el programa "CO₂mparte Coche", un modelo de *carpooling* que, a lo largo de 2023, vio incrementado el número de participantes.

"CO₂mparte Coche" ofrece una herramienta *online* en la que los profesionales sin plaza de garaje, pero que normalmente se desplazan en vehículo privado, comparten sus itinerarios hacia el trabajo para que sean votados por compañeros que puedan sumarse total o parcialmente a esas rutas, accediendo así a plazas de aparcamiento los vehículos que comparten un mayor número de trayectos.

También se facilita que quienes ya disponen de plaza de garaje ofrezcan su vehículo para trasladar a otros compañeros y aprovechar así el trayecto realizado por cada vehículo.

47
participantes
en el programa

4.968
trayectos
"CO₂mparte Coche"
en 2023

ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL

Con el fin de impulsar el uso de vehículos sostenibles entre nuestros profesionales, se dispone de estacionamientos para vehículos de movilidad personal (VMP) en las principales sedes.

Adicionalmente, se instalaron cargadores eléctricos de turismos para que los empleados que lo deseen carguen de forma gratuita sus coches eléctricos e híbridos enchufables en las plazas habilitadas para ello. El número de usuarios de estas plazas creció un 40,2% durante 2023.

4.233
recargas eléctricas
gratuitas en 2023

203.069 km
libres de emisiones
recorridos por los
empleados en 2023

32.491 kWh
eléctricos recargados
gratuitamente
en 2023



DESPLAZAMIENTO DE LOS PERITOS A LOS TALLERES

En cuanto a los peritos y sus desplazamientos diarios a los talleres, Mutua continúa apostando por una movilidad sostenible, desarrollada fundamentalmente a partir de 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 digitalización de la actividad del peritaje.

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, procedente de la renovación del acuerdo de *renting* llevada a cabo en el año 2020, 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).



El número de usuarios de los estacionamientos para vehículos de movilidad personal creció un 40,2% durante 2023.





> 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 respetuosa con el medioambiente.



VOLTIO

Adicionalmente, Mutua cuenta con Voltio, la alternativa de *carsharing* de movilidad urbana sostenible, que se ha consolidado durante 2023 como una alternativa sostenible y respetuosa con el medioambiente en la ciudad de Madrid, dentro de su compromiso con la capital en la reducción del tráfico, la huella de carbono y la mejora de la calidad del aire.

Los 650 vehículos 100% eléctricos, cuyas recargas se llevan a cabo en puntos con suministro de origen renovable, han logrado evitar la emisión de más de 630 toneladas de CO₂ a la atmósfera habiendo recorrido más de 4,5 millones de kilómetros. Esto ha sido posible debido a que Voltio ha superado los 100.000 clientes en su primer año de vida.

Productos y servicios específicos para vehículos más sostenibles como nuestros seguros ECO, específicamente diseñados para vehículos híbridos y eléctricos, y que presentan coberturas exclusivas.

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.

Información, recomendación y asesoramiento 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

Gestión eficiente de residuos. Circularidad

Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión integral de residuos, certificado bajo el estándar internacional *Zero Waste To Landfill* (UL 2799A), 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.

Esta certificación, una de las más exigentes en la materia, demuestra que más del 99% del total de residuos generados en Mutua Madrileña (incluidos los peligrosos), tienen una alternativa de gestión distinta al vertedero (reciclaje, compostaje o valorización energética, entre otros tratamientos), datos que esperamos mejorar en los próximos años con la puesta en marcha de nuevas medidas en materia de circularidad.

> Sistema de gestión integral de residuos

Implantado tanto en centros de trabajo propios como en los edificios arrendados a terceros, el sistema de gestión integral de residuos de Mutua persigue el objetivo de residuo cero y se fundamenta en los siguientes procesos:

- > **Evitar los residuos**, apostando por la circularidad al realizar donaciones de equipamiento informático o mobiliario, entre otros; promover acciones de recompra de los bienes para darles una segunda vida y reutilización de sus piezas y componentes útiles, ya sea de forma directa o entregándolos a proveedores especializados.
- > **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 "solo orgánico"**, en línea con la normativa municipal y las exigencias normativas europeas y nacionales. Estas 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.

> **Valorización del 100% de residuos no peligrosos** generados (fracciones de envases, papel y vidrio).

> **Valorización energética* y compostaje** de la fracción resto y de los residuos orgánicos** generados, que permiten obtener energía 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.

> **Gestión y control total sobre la trazabilidad de los residuos** generados, tanto peligrosos como no peligrosos, pues se conocen los gestores implicados en los tratamientos, los tratamientos intermedios, los tratamientos finales y los porcentajes de rechazo por fracción.

* Proceso de conversión de los residuos de la fracción resto en energía que en este caso se utiliza en procesos industriales.

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

EDIFICIOS ARRENDADOS

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 y minimiza, en la medida de lo posible, el impacto de sus actividades en el medioambiente gracias a la puesta en valor de los residuos generados.

Asimismo, esta herramienta aporta trazabilidad en cuanto a los volúmenes, los agentes que intervienen en cada traslado y tratamiento y el destino final de cada residuo, siendo Mutua Madrileña la responsable de todos estos procesos al asumir la titularidad de los residuos generados en los edificios operados dentro de este modelo.

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 sobre el gestor de residuos, que ayuda al control y cumplimiento de los objetivos de Residuo Cero.

EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

En el caso de los edificios administrativos, y conscientes de la necesidad de eliminar en lo posible la utilización de plásticos, Mutua Madrileña ha promovido diferentes acciones para evitar, por parte de sus empleados, la generación de residuos procedentes de envases plásticos de un solo uso, poniendo el foco en la eliminación de los espacios de restauración y *vending* de botellas de plástico, vasos de café desechables, monodosis, etc., e impulsando la utilización de botellas, tazas y menaje reutilizable. Esta medida pretende eliminar la generación de unas 500.000 unidades de residuos de envases anuales.

Además de estas medidas, en la sede de Mutua Madrileña se está realizando una gestión enfocada a minimizar el desperdicio alimentario por medio de un proveedor que se encarga de la donación del excedente alimentario elaborado procedente del servicio de restauración, y que tiene como destino un comedor social. Eso se realiza teniendo como bases la trazabilidad y seguridad, ya que se garantiza en todo momento la conservación de la cadena de frío durante todo su transporte mediante un registro de la temperatura y monitorización de todo el proceso de donación de alimentos.

OBJETIVO: RESIDUO CERO



Promoción de la circularidad

Segregación en origen

Gestión diferenciada de la fracción "solo orgánico"

Valorización del 100% de residuos de envases, papel y vidrio

Valorización energética y compostaje de la fracción resto y de los residuos orgánicos

Gestión adecuada de los residuos peligrosos



Hemos eliminado la utilización de plásticos de un solo uso entre nuestros empleados.

Adicionalmente, se realiza una auditoría de las instalaciones de los centros receptores para garantizar la recepción de alimentos y el consumo óptimo. Como medida excepcional se realizan de forma aleatoria muestras microbiológicas para asegurar la calidad del proceso.

Se realiza una adecuada gestión de los residuos peligrosos producidos en los edificios priorizando siempre una valorización de los residuos ante cualquier otro tipo de tratamiento y, especialmente en el caso de equipamiento informático obsoleto, velando por la extracción y reaprovechamiento de sus componentes y elementos útiles (placas, cableado, metales preciosos, etc.), reduciendo así la generación de residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos al reintroducir dichos elementos en el ciclo productivo y dándoles una segunda vida.

RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2023

EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS

31.261 kg
de fracción resto

19.641 kg
de fracción solo orgánica

12.789 kg
de envases (plásticos, briks, etc.)

26.846 kg
de papel-cartón

1.452 kg
de vidrio

EDIFICIOS ALQUILADOS A TERCEROS

RESIDUOS NO PELIGROSOS

164.704 kg
de fracción resto

64.693 kg
de fracción solo orgánica

49.596 kg
de envases (plásticos, briks, etc.)

97.689 kg
de papel-cartón

11.688 kg
de vidrio



RESIDUOS PELIGROSOS

127 kg
de tóner de impresión

68 kg
de pilas

907 kg
de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)

151 kg
de fluorescentes y lámparas

123 kg
de equipos con HCFC, HFC

9 kg
de productos químicos

22 kg
de trapos y absorbentes

26 kg
de biosanitarios

2.340 kg
de equipos profesionales peligrosos >50 cm

551 kg
de fluorescentes y lámparas

47 kg
de aceites

42 kg
de productos químicos

78 kg
de trapos y absorbentes

188 kg
de envases contaminados

268 kg
de pinturas

5 kg
de biosanitarios

RESIDUOS PELIGROSOS

814 kg
de tóner de impresión

270 kg
de pilas

4.336 kg
de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)

RESIDUOS GESTIONADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

FRACCIONES DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)

EDIFICIO	Resto	Orgánica	Amarilla	Papel/Cartón	Vidrio
Paseo de la Castellana, 33	20.058	13.736	7.961	13.745	1.058
Calle Fortuny, 18	10.808	5.682	4.639	7.921	377
Avda. Industria, 50	—	—	—	—	—
Delegación Mutua A Coruña	—	—	—	620	—
Delegación Mutua Alcorcón	—	—	—	—	—
Delegación Mutua Barcelona	—	—	—	—	—
Delegación Mutua Oviedo	—	—	—	305	—
Delegación Mutua Sevilla	—	—	—	75	—
Delegación Mutua Valencia	—	—	101	4.137	—
Delegación Mutua Valladolid	—	—	80	—	—
Delegación Mutuactivos A Coruña	—	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Barcelona	—	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Málaga	—	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Sevilla	—	—	—	—	—
Autoclub Salamanca	—	—	—	—	—
Mutuamad Sharing	—	—	—	—	—
Plaza de España, 8	395	223	8	43	17
Edificio Alfredo Mahou	28.839	7.724	6.369	13.096	450
Avda. de Europa, 22	2.356	1.173	1.211	1.579	155
Paseo de la Castellana, 31	16.070	8.196	6.292	10.891	1.193
Paseo de la Castellana, 36-38	7.794	5.409	3.690	6.024	277
Paseo de la Castellana, 50	12.832	8.274	3.588	5.750	640
Paseo de la Castellana, 110	11.853	4.390	3.218	5.782	432
Calle Fortuny, 6	5.840	2.959	3.348	4.697	479
Calle Goya, 4	9.157	8.021	5.637	20.993	5.104
Pza. Marqués de Salamanca, 3-4	2.152	4.314	3.411	5.452	293
Ronda Universitat, 22, Barcelona	1.584	—	—	2.655	—
Edificio Torres de Colón	3.236	276	1.013	38	—
Edificio Torre de Cristal	62.991	13.957	11.819	20.732	2.665
TOTAL	195.965	84.334	62.385	124.535	13.140

RESIDUOS PELIGROSOS EN EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS (kg)

Residuos LER	Tóner	Pilas	RAEE	Fluorescentes	Equipos con HFC	Productos químicos	Trapos y absorbentes	Biosanitarios
	080317	200133	200135	200121	160211	160506	150202	180103
TOTAL DE 2023	127	68	907	151	123	9	22	26

RESIDUOS PELIGROSOS EN EDIFICIOS COMERCIALES (kg)

Residuos LER	Tóner	Pilas	RAEE +equipos >50cm	Fluorescentes	Aceites de motor	Productos químicos	Trapos y absorbentes	Envases contaminantes	Pinturas	Biosanitarios
	080317	200133	200135	200121	160211	160506	150202	180103	150202	180103
TOTAL DE 2023	814	270	6.676	551	47	42	78	188	268	5

VALORIZACIÓN ENERGÉTICA Y PRODUCCIÓN DE COMPOST A TRAVÉS DE FRACCIÓN RESTO Y FRACCIÓN ORGÁNICA

EDIFICIO	Fracción resto (kg)	Fracción orgánica (kg)	Energía generada (kWh)	Compost (kg)
Paseo de la Castellana, 33	20.058	13.736	75.813	1.374
Calle Fortuny, 18	10.808	5.682	40.851	568
Avda. Industria, 50	—	—	—	—
Delegación Mutua A Coruña	—	—	—	—
Delegación Mutua Alcorcón	—	—	—	—
Delegación Mutua Barcelona	—	—	—	—
Delegación Mutua Oviedo	—	—	—	—
Delegación Mutua Sevilla	—	—	—	—
Delegación Mutua Valencia	—	—	—	—
Delegación Mutua Valladolid	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos A Coruña	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Barcelona	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Málaga	—	—	—	—
Delegación Mutuactivos Sevilla	—	—	—	—
Autoclub Salamanca	—	—	—	—
Mutuamad Sharing	—	—	—	—
Plaza de España, 8	395	223	1.493	22
Edificio Alfredo Mahou	28.839	7.724	109.003	772
Avda. de Europa, 22	2.356	1.173	8.905	117
Paseo de la Castellana, 31	16.070	8.196	60.740	820
Paseo de la Castellana, 36-38	7.794	5.409	29.459	541
Paseo de la Castellana, 50	12.832	8.274	48.501	827
Paseo de la Castellana, 110	11.853	4.390	44.801	439
Calle Fortuny, 6	5.840	2.959	22.073	296
Calle Goya, 4	9.157	8.021	34.611	802
Pza. Marqués de Salamanca, 3-4	2.152	4.314	8.134	431
Ronda Universitat, 22, Barcelona	1.584	—	5.987	—
Edificio Torres de Colón	3.236	276	12.231	28
Edificio Torre de Cristal	62.991	13.957	238.087	1.396
TOTAL DE 2023	195.965	84.334	740.689	8.433

Consumo responsable de recursos

> Agua

En Mutua Madrileña la gestión del agua está incluida dentro del sistema de gestión energética de acuerdo con dos consideraciones: el agua es un recurso escaso en nuestro país y a nivel mundial, y 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 2023 se logró un ahorro de 1.859 m³ de agua en el conjunto de edificios incluidos dentro del sistema de gestión de la energía, consiguiéndose una reducción del 3,06% respecto al año anterior. Esto supone el logro de casi cuatro veces el objetivo de ahorro establecido a principios de año, siempre medido en términos de eficiencia, es decir, considerando en este caso el impacto que tienen sobre el consumo de agua variables como la severidad climática.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN 2023

-1.859 m³

de agua consumida en los edificios incluidos dentro del sistema de gestión de la energía

-3,06%

respecto a 2022

CASI 4

veces el objetivo de ahorro establecido a principios de año

> Papel y consumibles informáticos

El consumo de papel siempre ha estado muy ligado al desarrollo de nuestra actividad, por ello lo consideramos uno de los aspectos ambientales más relevantes sobre los que debemos actuar.

Su consumo se ha reducido un 70% en los últimos siete años, pasando de un valor de 93 kilogramos por empleado en 2017 a 28 kilogramos por empleado en 2023. Esto se ha producido gracias, fundamentalmente, a los siguientes factores:

- > La consolidación de los procesos de digitalización y control sobre los sistemas de impresión.
- > La renovación y la reducción del número de dispositivos de impresión.
- > Los cambios en las rutinas personales derivados 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 consumo 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.

Por otra parte, en los procesos de suscripción de pólizas y otros productos asociados con la actividad de Mutua Madrileña, se ha mantenido la tendencia al alza de la firma digital, gran facilitadora de la reducción del número de impresiones y, por tanto, del consumo de papel y tintas.



Nuestro consumo de papel se ha reducido un 70% en los últimos siete años, pasando de 93 kilogramos por empleado en 2017 a 28 kilogramos por empleado en 2023.

Colaboración con otras entidades

> Proveedores

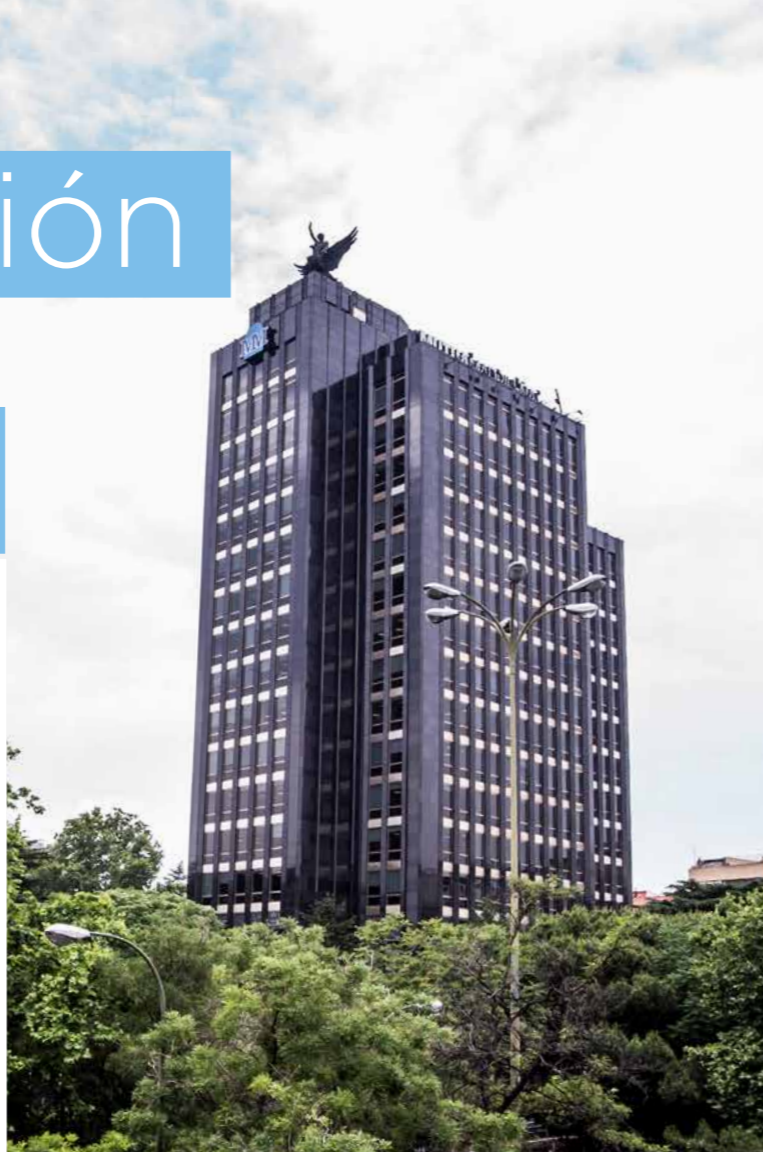
La compañía colabora con los principales proveedores de servicios de sus edificios (limpieza, mantenimiento y restauración, entre otros) para lograr una adecuada segregación y gestión de los residuos que son producidos. Así aseguramos su implicación y correcto desempeño en el sistema y en el cuidado del medioambiente.

Además, 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, 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 de compra de materiales.



Facilitamos al personal externo información sobre buenas prácticas ambientales en el desempeño de su actividad y realizamos formaciones específicas.



> 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).
- Renovamos nuestro compromiso en favor de la utilización de flotas de vehículos híbridos y eléctricos.

Indicadores de la huella medioambiental

Indicador	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Edificios con certificado ISO 50001	Unidades	14	13	13	13	13	14	27
Edificios con certificado ISO 14001	Unidades	-	-	-	-	13	13	27
Empleados en edificios con certificado ISO 50001	%	94,71%	94,72%	94,75%	94,76%	94,75%	93,47%	100%
Empleados en edificios con certificado ISO 14001	%	-	-	-	-	94,63%	93,47%	100%
Alcance del Sistema de Gestión Energética (SGEn)	Nº de objetivos	40	39	35	35	35	37	50
Desempeño energético con la electricidad (grado de consecución de objetivos) total en edificios SGEn	%	561%	300%	399%	340%	332%	294%	217%
Desempeño energético con la electricidad (grado de consecución de objetivos SGEn) en sede corporativa	%	1330%	256%	167%	759%	524%	248%	209%
Desempeño energético con la electricidad (grado de consecución de objetivos SGEn) en edificios comerciales	%	411%	307%	451%	263%	274%	319%	215%
Desempeño energético con el gas natural y el gasóleo (grado de consecución de objetivos) total en edificios SGEn	%	1.743%	-307%	324%	572%	605%	761%	404%

Indicador	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Desempeño energético con el gas natural (grado de consecución de objetivos SGEEn) en sede corporativa	%	1.546%	-216%	436%	611%	823%	922%	593%
Desempeño energético con el gas natural y el gasóleo (grado de consecución de objetivos SGEEn) en edificios comerciales	%	1.816%	-355%	270%	552%	751%	746%	382%
Desempeño energético con el agua (grado de consecución de objetivos) total en edificios SGEEn	%	23%	110%	1.484%	-77%	1.504%	974%	362%
Desempeño energético con el agua (grado de consecución de objetivos) en sede corporativa	%	389%	1.878%	1.376%	2.701%	-839%	347%	313%
Desempeño energético con el agua (grado de consecución de objetivos) en edificios comerciales	%	-55%	54%	1.531%	123%	3.083%	1.371%	399%
Consumo eléctrico incluido en el SGEEn respecto al consumo total	%	95,89%	86,89%	87,32%	85,99%	84,42%	96,78%	100%
Consumo de gas natural incluido en el SGEEn respecto al consumo total	%	99,80%	85,27%	85,14%	88,74%	90,04%	99,81%	100%
Consumo de gasoil incluido en el SGEEn respecto al consumo total	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
Consumo de agua incluido en el SGEEn respecto al consumo total	%	99,09%	99,07%	99,07%	98,59%	98,77%	99,01%	100%
Sanciones medioambientales	Unidades	0	0	0	0	0	0	0
Consumo de agua en sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m ³	15.849	14.001	16.025	10.185	9.903	11.771	13.673
Consumo de agua en edificios comerciales	m ³	80.204	73.960	75.961	40.391	51.383	60.212	69.943
Consumo de agua total en edificios de Mutua Madrileña	m ³	96.947	88.579	92.615	51.230	61.971	72.068	84.581
Consumo de electricidad en sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	2.876.880	2.789.197	2.917.717	2.391.523	2.370.265	2.398.518	2.353.071

Indicador	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Consumo de electricidad en edificios comerciales	kWh	12.598.812	11.967.948	11.369.651	9.481.937	9.281.774	14.219.710	13.043.780
Consumo de electricidad total en edificios de Mutua Madrileña	kWh	15.984.413	15.250.926	14.775.244	12.285.757	12.627.331	17.767.626	17.298.435
Producción de energía eléctrica fotovoltaica en Torre de Cristal	kWh	39.572	35.741	32.157	30.279	30.777	30.576	32.280
Producción de energía eléctrica fotovoltaica en Alfredo Mahou	kWh	—	—	—	—	—	3.382	5.311
Consumo de gasóleo total en edificios de Mutua Madrileña	Litros	156.844	140.417	92.684	105.616	136.336	109.184	73.952
Consumo de gas natural en sede corporativa	kWh	925.027	1.008.540	772.801	627.266	932.573	586.273	618.267
Consumo de papel en sede corporativa	Tm.	100	74	74	49	42	41	41
Consumo de tóner en sede corporativa	Unidades	216	443	108	88	38	36	28
Tasa de reciclaje de papel en sede corporativa	kg/mes	681	644	1.005	301	289	976	1.806
Tasa de reciclaje de fracción amarilla en sede corporativa	kg/mes	855	677	935	381	319	336	1.050
Tasa de reciclaje de vidrio en sede corporativa	kg/mes	84,75	61,17	20,50	0,00	0,00	42	119,58
Tasa de reciclaje de papel en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	8.367	7.635	8.352	2.589	3.895	7.913,17	10.378
Tasa de reciclaje de fracción amarilla en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	4.874	4.512	5.367	3.166	3.090	4.689	5.199
Tasa de reciclaje de vidrio en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	663	581	159	0	0	304	1.095
Tasa de reciclaje de fracción sólo orgánico en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	Sin dato	Sin datos	2.987	1.325	804	949	7.028
Gestión de tóner en sede corporativa	kg/mes	43	43	26	9	24	23	9

Indicador	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gestión de tóner en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	163	147	131	46	81	79	78
Gestión de pilas en sede corporativa	kg/mes	8,1	6,4	2,8	5,7	3,3	1	5,4
Gestión de pilas en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	21	14	22	14	27	13	28
Gestión de fluorescentes en el total de edificios de Mutua Madrileña (1, incluyendo la sustitución de luminarias de Torre de Cristal; 2, excluido ese proyecto)	kg/mes	74	34	58	29	59	163 (1) 39 (2)	58 (1) 41 (2)
Gestión de residuos sanitarios	kg/mes	0,74	1,23	0,62	3,58	4,08	1,58	2,58
Gestión de RAEE* en el total de edificios de Mutua Madrileña (1, incluyendo la sustitución de luminarias de Torre de Cristal; 2, excluido ese proyecto)	kg/mes	100,3	94,6	234,8	229,3	201,8	2.397 (1) 295 (2)	637 (1) 442 (2)
Gestión de baterías en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0
Gestión de aceites industriales en el total de edificios de Mutua Madrileña	kg/mes	26,08	0,50	0,75	1,17	0,00	0,0	3,92
Agua consumida/ empleado** (sede corporativa)	m3/empleado	15	12	12	8	8	8	9
Electricidad consumida/ empleado** (sede corporativa)	kWh/empleado	2.691	2.374	2.264	1.883	1.866	1.702	1.580
Papel consumido/ empleado** (sede corporativa)	kg/empleado	93	63	57	39	33	29	28
Emisiones de CO ₂ eq. en sede corporativa***	Tm.	3.662	4.077	2.644	877	430	307	378
Emisiones de CO ₂ eq. en edificios arrendados***	Tm.	10.017	9.575	1.630	1.569	1.751	1.344	1.370
Emisiones de CO ₂ eq. en el total de edificios de Mutua Madrileña***	Tm.	14.017	14.034	4.422	2.535	2.183	1.777	1.748

* RAEE: residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

** 1.489 empleados en sede, excluyendo peritos.

*** Huella de alcances 1 y 2, con enfoque de mercado.



© 2023, GRUPO MUTUA MADRILEÑA

Coordinación general

Subdirección General de Comunicación, Relaciones Institucionales,
Sostenibilidad y RSC

Creatividad, diseño y maquetación

www.cegeglobal.com

Fotografía

José Antonio Rojo y Javier Valeiro

Impresión

JOMAGAR

Depósito legal: M-10474-2024

Versión digital
www.grupomutua.es





www.grupomutua.es