

# INFORME DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

# 2020



INFORME DE ACTIVIDADES  
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
**2020**

## INFORME DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2020

<p><b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1 NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN</li><li>1.2 MUTUA FRENTE AL COVID</li><li>1.3 NUESTRA ACTIVIDAD</li><li>1.4 CRECIMIENTO INTERNACIONAL</li><li>1.5 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS</li></ul>
<p><b>2. GOBIERNO CORPORATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>2.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO</li><li>2.2 TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</li></ul>
<p><b>3. GESTIÓN RESPONSABLE</b></p> <p><b>3.1 EL MODELO DE RSC</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Nuestro modelo de RSC y grupos de interés</li><li>○ Relaciones y diálogo social con grupos de interés</li><li>○ Canales de relación y diálogo con grupos de interés</li><li>○ Compromiso con los grupos de interés</li><li>○ Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas</li><li>○ Nuestra gestión responsable y sostenible en cifras</li><li>○ Premios y reconocimientos</li></ul>
<p><b>4. DIMENSIÓN SOCIAL</b></p> <p><b>4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Medidas extraordinarias para apoyar a nuestros mutualistas</li><li>○ Lo digital como nueva normalidad</li><li>○ Ventajas exclusivas para mutualistas</li><li>○ Innovación al servicio del cliente</li><li>○ Calidad y servicio</li><li>○ Información continua</li><li>○ Respeto a los derechos de los clientes</li></ul> <p><b>4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Protección de la salud y adaptación al nuevo entorno</li><li>○ Empleo, flexibilidad y calidad laboral</li><li>○ Igualdad de oportunidades y no discriminación</li><li>○ Formación y desarrollo profesional</li><li>○ Compensación y reconocimiento</li><li>○ Entorno laboral</li></ul> <p><b>4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD: FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Salud</li><li>○ Acción Social</li><li>○ Cultura</li><li>○ Seguridad Vial</li></ul> <p><b>4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión responsable</li><li>○ Responsabilidad en la cadena de suministro</li><li>○ Procesos de homologación y contratación</li><li>○ Valoración de proveedores y control de calidad</li></ul>
<p><b>5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Nuestro Programa Azul</li><li>○ Ahorro y eficiencia energética</li><li>○ Movilidad sostenible</li><li>○ Gestión eficiente de residuos</li><li>○ Consumo responsable de recursos</li><li>○ Colaboración con otras entidades</li><li>○ Indicadores de la huella medioambiental</li></ul>

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

Consideramos que la responsabilidad social corporativa es un pilar fundamental de nuestra actividad y un factor clave para el éxito empresarial. Cada año nuestra meta es superarnos y marcarnos nuevos objetivos que nos permitan seguir creciendo de forma sostenible, anticiparnos a los riesgos de nuestra actividad y conocer los aspectos materiales de nuestros grupos de interés para que centren nuestras líneas de actuación.

### Un modelo transversal

Nuestra estrategia se sustenta en la gestión ética y responsable de nuestras actividades, buscando un crecimiento rentable que se apoya en la diversificación, la excelencia en los procesos y la gestión del talento. Todo ello con el fin último de la creación de valor para todos nuestros grupos de interés:

- Estamos comprometidos con la gestión ética y responsable. Por ello, aplicamos los principios más exigentes en materia de buen gobierno y transparencia.
- Buscamos crecer de forma rentable y sostenible, manteniendo una estrategia de diversificación tanto por ramos, como por canales y geografía, manteniendo una estructura financiera saneada y un estricto control del riesgo que nos permitan garantizar que respondemos de nuestros compromisos.
- Perseguimos la excelencia en nuestros procesos para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y responder a sus necesidades con la mayor calidad.
- Empleamos la innovación como palanca para el desarrollo de nuevos productos y servicios, en la búsqueda de nuevos modelos de negocio, en la mejora de las operaciones y procesos, así como en el desarrollo tecnológico.
- Promovemos el desarrollo del talento, porque somos conscientes de que el mayor activo que tenemos son nuestros empleados. Así, nos aseguramos tanto de garantizar el mejor entorno laboral en cuanto a conciliación, flexibilidad, formación y desarrollo profesional, como de promover la igualdad, la diversidad y la salud y la seguridad en el trabajo.
- Mantenemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés basadas en el diálogo y el compromiso recíproco. Esto nos permite conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos: empleados, mutualistas, asegurados, clientes, proveedores, reguladores, etc.
- Nuestra gestión responsable también contempla la gestión y el control de nuestro impacto medioambiental a través de la implantación de sistemas estandarizados (Norma ISO 50001), buscando además la reducción de nuestro consumo de recursos.

- Nuestro compromiso con la creación de valor se extiende también a la sociedad en general. Este compromiso se articula a través de la Fundación Mutua Madrileña, que centra su labor en la investigación en materia de salud, la acción social en distintos ámbitos, la promoción de la cultura y el fomento de la seguridad vial.

## Nuestros valores

Nuestro modelo de actuación parte de nuestros valores corporativos, que son compartidos por todos los profesionales que trabajamos en Mutua.

- **TRANSPARENCIA:** somos claros, honestos, íntegros y veraces en la información que proporcionamos y en la forma en que gestionamos y actuamos. Nuestro esfuerzo por compartir información está por encima de los estándares que exige la normativa.
- **SOLVENCIA:** somos capaces de responder a todos nuestros compromisos con holgura y en escenarios complejos.
- **SUPERACIÓN:** buscamos la mejora continua de nuestros procesos mediante soluciones dinámicas e innovadoras que satisfagan a nuestros mutualistas, asegurados y clientes y adaptándonos a la evolución permanente de la sociedad.
- **COMPROMISO SOCIAL:** nos comprometemos con todos nuestros grupos de interés a implicarnos en el desarrollo sostenible de la sociedad y en la mejora de su calidad de vida mediante la puesta en marcha de acciones y políticas concretas.
- **“SOMOS MUTUA”:** trabajamos en equipo y buscamos siempre la excelencia. Tenemos una orientación clara hacia el cliente, nos anticipamos a sus necesidades y establecemos con él relaciones duraderas, basadas en el respeto y el beneficio mutuo.

## 1.2 MUTUA FRENTE AL COVID

**Ante la situación sin precedentes que vivimos en 2020, el Grupo Mutua se volcó en poner en marcha diversas iniciativas para paliar los efectos derivados de la crisis del Covid entre los colectivos más vulnerables de la sociedad y apoyar a sus asegurados, proveedores y empleados, así como a los profesionales sanitarios que cuidan de la salud de todos.**

### Mutualistas

- **Medida extraordinaria: 12+2**

En el marco de la crisis económica derivada del Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producida durante el confinamiento, Mutua Madrileña lanzó una medida diferencial para sus asegurados: ampliar dos meses la cobertura de sus seguros de auto y moto en su próxima renovación sin coste alguno. Mutua ha destinado más de 160 millones de euros a esta medida y más de 1,3 millones de mutualistas habían solicitado la medida al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a lo largo de 2020 y 2021.

- **Facilidades de pago**

Adicionalmente, Mutua amplió las facilidades de pago para sus mutualistas, dando la posibilidad de fraccionar el pago en varias veces sin intereses, y subvencionando un tercio de la prima del seguro de auto y moto de los mutualistas que se hubieran quedado en paro y autónomos que hubieran cesado su actividad, dentro de las condiciones marcadas.

### Proveedores

- Con el objetivo de contribuir a la recuperación económica, Mutua Madrileña puso en marcha una iniciativa para ayudar a más de 1.700 de sus principales pymes proveedoras, adelantándoles la facturación de los próximos meses para dotarlas de la liquidez necesaria para superar la crisis.

Estas empresas son en su mayoría talleres, pequeñas empresas y autónomos que trabajan en la prestación de servicios para el automóvil y el hogar y suponen en conjunto cerca de 30.000 empleos directos e indirectos.

### Médicos y sanitarios

El Grupo Mutua puso en marcha distintas iniciativas para apoyar a quienes han luchado en primera línea contra la enfermedad

- **Contribución al seguro colectivo sectorial**

Grupo Mutua ha sido uno de los principales impulsores del seguro de vida colectivo creado por el sector para cubrir el fallecimiento del personal sanitario, y un subsidio diario para los que resulten hospitalizados. Aportamos 4 millones de euros al fondo, dotado en conjunto con 37 millones de euros.

- **Apoyo a médicos y hospitales**

Adeslas, compañía integrada en nuestro grupo empresarial, destinó más de 160 millones de euros a adelantar la facturación de hospitales y profesionales de su cuadro médico, facilitándoles liquidez ante la reducción de su actividad habitual por el estado de alarma,

- **Vehículo de sustitución para sanitarios**

Durante el estado de alarma, cedimos gratuitamente un vehículo de sustitución a los asegurados que no pudieran utilizar el suyo por una causa justificada y realizaran actividades esenciales vinculadas a servicios sanitarios o de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

### Colectivos vulnerables e investigación médica

A través de la Fundación Mutua Madrileña destinamos más de un millón de euros para desarrollar un amplio conjunto de medidas, dirigidas a apoyar a quienes más nos necesitan y luchar contra la enfermedad.

- **Ayudas a la investigación médica contra el Covid-19**

Pusimos en marcha una convocatoria especial, dotada con más de 200.000 euros, que permitió poner en marcha tres ensayos clínicos que permitirán avanzar en el conocimiento y tratamiento del Covid-19.

Asimismo, la fundación cofinancia un estudio de investigación del Instituto de Investigación del Hospital Universitario La Paz vinculado al tratamiento de pacientes Covid-19.

- **Ayudas extraordinarias a la acción social**

La Fundación Mutua Madrileña convocó con carácter urgente una convocatoria de ayudas por importe de 300.000 euros, de la que se han beneficiado 22 ONG con proyectos dirigidos a aliviar la situación de colectivos vulnerables especialmente golpeados por la crisis. A ello se une la convocatoria anual ordinaria de la fundación, dotada con un millón de euros.

- **Adquisición de material sanitario**

En los primeros días de la crisis, cuando la falta de material sanitario era manifiesta, adquirimos 21.000 test de diagnóstico rápido del Covid-19 que fueron entregados directamente a los servicios de salud del Ayuntamiento de Madrid, y 65.000 mascarillas para los servicios de atención a domicilio municipales, que prestan atención a las personas mayores que viven solas y con escasos recursos.



## Apoyo a mayores

- **Donación de *tablets* para evitar el aislamiento**

La Fundación Mutua Madrileña distribuyó más de 1.200 tablets entre diversas residencias de mayores de toda España gestionadas por Cáritas con el fin de paliar la soledad de los residentes. Además, donó 500 dispositivos a 62 centros de protección de menores de Madrid para facilitar su asistencia a clases online.

- **Ayudas para residencias de mayores**

Mutuactivos, a través de su fondo solidario Mutuafondo Compromiso Social, captó y entregó a Cáritas más de 100.000 euros para dotar de recursos materiales sanitarios y humanos a sus 30 residencias en la que viven más de 2.600 personas mayores. A través de este mismo fondo, nuestra gestora hizo entrega de una donación de 50.000 a la Fundación Unoentrecienmil para apoyar la lucha contra la leucemia infantil.

## Empleados y sus familias

- **Compromiso con el empleo y cuidado de la salud**

Mutua Madrileña se comprometió a no realizar ningún ERTE ni despido motivado por esta situación sobrevenida en 2020. Asimismo, se pusieron en marcha diversos planes de acción y protocolos de prevención y seguridad, que incluían el teletrabajo para el conjunto de la plantilla, incluido el *call center*, entre otros.

## Colaboración en la reconstrucción del país

- **Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid**

A las iniciativas de ayuda social, sanitaria y económica se suma, además, el apoyo que Mutua está brindando a las instituciones públicas ofreciendo asesoramiento para impulsar la reconstrucción post-Covid. Ignacio Garralda, es uno de los directivos empresariales que forma parte del grupo de trabajo creado por el Ayuntamiento de Madrid para retomar el impulso de la capital ante el impacto de la pandemia.

- **Colaboración con la CEOE**

Ignacio Garralda, en representación de Mutua Madrileña, participó también en el encuentro Empresas Españolas Liderando el Futuro organizado por la CEOE en 2020, cuyo objetivo es construir un plan estratégico común que lleve a la reconstrucción económica del país.

- **Socios fundadores de Madrid Futuro**

Mutua Madrileña es uno de los socios fundadores de Madrid Futuro, una asociación sin ánimo de lucro que nació en 2020, promovida desde la sociedad civil, para impulsar la ciudad en su recuperación de la crisis. Sus socios son empresas y entidades sociales. Al frente de la asociación, que mantiene un protocolo de colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, está el presidente de Cáritas.

### 1.3 NUESTRA ACTIVIDAD

**En un contexto de mercado tan complejo como el vivido en 2020, el Grupo Mutua Madrileña logró cerrar el ejercicio consolidándose como líder en seguros generales por tercer año consecutivo. Asimismo, se situó como el primero en el negocio de Salud, el segundo en Autos y tercero en seguros totales, incluyendo Vida y No Vida.**

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

A través de Mutuactivos ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares. Mutua Inmobiliaria, por su parte, gestiona el patrimonio inmobiliario de Mutua Madrileña, compuesto por edificios de oficinas destinadas al alquiler.

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

#### **A) Negocio asegurador**

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

- **Auto**  
Ocupamos posiciones de liderazgo en nuestro país en este segmento de actividad. A través de nuestros seguros de auto ofrecemos protección y cobertura tanto a clientes particulares como a pymes y empresas.
- **Moto**  
Nuestra oferta incluye los servicios de Autoclub Mutua y condiciones especiales en la contratación para mutualistas.
- **Salud**  
A través de la marca Adeslas, ofrecemos seguros de asistencia sanitaria y reembolso de gastos en los seguros de salud y asistencia dental a particulares, pymes, autónomos y empresas.
- **Multirriesgo Hogar**  
En el ámbito de los seguros de multirriesgo damos cobertura y protección a hogares y negocios.

- **Vida**  
La gama de seguros de vida y ahorro que ofrecemos a nuestros clientes a través de Mutua Madrileña combina ventajas fiscales con excelentes resultados.
- **Accidentes**  
Los seguros de accidentes cubren a los asegurados y sus familiares ante situaciones de invalidez e incapacidad o defunción por accidente. Ofrecemos asimismo protección en caso de repatriación o previsión profesional para autónomos.
- **Autoclub Mutua**  
Ofrece servicios de valor añadido como asistencia en carretera, recursos de multas, renovación del carné de conducir y descuentos, entre otras ventajas exclusivas para nuestros mutualistas.

## **B) Negocio Patrimonial**

Gestionamos los activos mobiliarios e inmobiliarios del Grupo Mutua Madrileña y ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares, tanto a través de Mutuactivos como de las distintas gestoras en cuyo capital participamos.

- **Mutuactivos**  
Gestiona el patrimonio de clientes y de la propia Mutua Madrileña, tanto en fondos de inversión como mediante otras soluciones de ahorro. A través de Mutuactivos Pensiones ofrecemos soluciones de ahorro para el largo plazo con un estricto control del riesgo.
- **Negocio Inmobiliario**  
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.

## **C) Movilidad**

A través de Centauro, compañía especializada en el alquiler de coches sin conductor e integrada dentro del grupo Mutua Madrileña, ofrecemos soluciones de movilidad a los clientes. Un ámbito de crecimiento en el futuro.

## 1.4 CRECIMIENTO INTERNACIONAL

**En 2020, Mutua Madrileña ha continuado marcando hitos en su estrategia de expansión internacional. Mutua Madrileña aumentó su participación en el grupo Bci Seguros en Chile hasta alcanzar el 60% y formalizando su participación del 45% en la compañía colombiana Seguros del Estado.**

La expansión internacional supone uno de los pilares clave de la estrategia del Grupo Mutua Madrileña para los próximos años, dentro de su modelo de diversificación en geografías, canales y productos. Con la destacada presencia ya alcanzada en Chile y en Colombia, Mutua avanza satisfactoriamente en el desarrollo de su estrategia de crecimiento en América Latina.

En Chile, el Grupo Mutua inició su expansión internacional el año 2016, con la compra del 40% del grupo asegurador Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile, a Empresas Juan Yarur. En el año 2020, Mutua ha adquirido un 20% adicional del grupo hasta alcanzar el 60% de participación, pasando, de este modo, a tener el control de la compañía.

En Colombia, el Grupo Mutua realizó en el último trimestre de 2019 su segundo gran movimiento de expansión en la esfera internacional, cerrando una alianza estratégica para la toma de una participación del 45% en la aseguradora privada colombiana Seguros del Estado, compañía que ocupa el segundo puesto en el ranking de seguros generales en Colombia. Durante el año 2020, se han obtenido las autorizaciones de los organismos competentes y entes reguladores, y se ha formalizado completamente la operación.

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

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

### Liderazgo en Chile

El conjunto de negocios con participación de Mutua Madrileña en Chile, que engloba las compañías de Bci Seguros Generales, líder en el ramo de autos; Bci Seguros Vida, que además incluye el negocio de salud; Zenit Seguros, especializada en canales masivos y entidades financieras; y Auxilia, compañía de asistencia, obtuvieron en conjunto en 2020 unos ingresos cercanos a los 650 millones de euros y un resultado neto de más de 55 millones de euros.

Estas cifras de negocio alcanzadas confirman el liderazgo de Bci Seguros en el sector asegurador No Vida de Chile.

Bci Seguros mantiene, asimismo, un acuerdo de bancaseguros en Chile con el banco Bci, una de las entidades financieras líderes del país. Todo ello se complementa con una fuerte presencia en el canal tradicional de corredores y agentes, *retail* y canal directo.

Mutua Madrileña participa de forma activa en la gestión del grupo asegurador chileno a través de su presencia en el Consejo de Administración de Bci Seguros, donde actualmente cuatro de los siete miembros del Consejo son directivos de Mutua Madrileña.

En concreto, Mirenchu Villa, Directora General Adjunta de Internacional y Participadas de Mutua Madrileña es consejera y presidenta de Bci Seguros en representación de Mutua Madrileña, y también varios directores procedentes de Mutua Madrileña forman parte del Comité de Dirección de Bci Seguros.

Empresas Juan Yarur mantiene un 40% de participación en Bci Seguros, de modo que Mutua cuenta al mismo tiempo con un socio local de referencia de primer nivel en un mercado tan atractivo como el chileno.

### **Expansión en el mercado asegurador de Colombia**

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

Seguros del Estado, empresa fundada en 1956, actualmente se sitúa en la segunda posición del ranking de seguros generales de Colombia, con una cuota de mercado del 11% en seguros generales y un volumen total de primas cercano a los 400 millones de euros.

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

La compañía cuenta con más de 3 millones de asegurados y 1.300 empleados. Su distribución se basa principalmente en una red de 4.000 mediadores, con más de 6.000 puntos de venta, y 37 sucursales y agencias en 24 ciudades.

Mutua ha formalizado en 2020 su entrada en el mercado asegurador colombiano, siendo Colombia uno de los mercados que tienen un mayor potencial de crecimiento dentro de América Latina, donde Mutua intentará aportar su acreditada experiencia.

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

### **Gestión de la crisis del Covid-19**

Las economías chilena y colombiana, al igual que el conjunto de economías a nivel mundial, se han visto afectadas por la crisis sanitaria derivada de la pandemia global causada por el Covid-19.

En este entorno singularmente retador, tanto Bci Seguros en Chile como Seguros del Estado en Colombia han realizado una magnífica gestión velando por la salud de sus empleados y adaptándose a las necesidades de los clientes asegurados en un contexto cambiante. Así mismo, las compañías han puesto en marcha iniciativas de apoyo a sus proveedores y comunidades locales para mitigar los efectos de la pandemia.

Ambas compañías han mostrado su resiliencia y su capacidad de continuar desarrollando sus negocios satisfactoriamente pese a las exigentes condiciones del entorno.

## 1.5 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

**El Grupo Mutua Madrileña finalizó 2020 como líder en seguros generales por tercer año consecutivo y más de 13,5 millones de clientes, además de situarse como una de las compañías más solventes del sector.**

El grupo asegurador concluyó el ejercicio con un volumen de primas devengadas consolidadas de 5.585 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,2% respecto al año anterior, que contrasta con la caída media que registró el sector, que fue del 8,3%. Este significativo avance hizo posible seguir ganando cuota de mercado, hasta alcanzar el 9,38% y situarnos en la 3ª posición del ranking, incluyendo No Vida y Vida.

Las primas devengadas No Vida del grupo, por su parte, ascendieron hasta los 5.468 millones de euros, un 3,6% respecto a 2019. El grupo cuenta ya con una cuota de mercado en No Vida del 14,6%, lo que nos sitúa como líderes en seguros generales por tercer año consecutivo. El Grupo Mutua continúa así con su crecimiento rentable y sostenido, por encima del mercado y con crecimientos positivos en sus ramos principales de actividad.

En Salud, donde estamos presentes a través de SegurCaixa Adeslas, Grupo Mutua cerró 2020 como líder, con unos ingresos por primas de 2.851 millones de euros, un 6% más que el ejercicio anterior, frente al crecimiento del 5,1% del mercado. El número de asegurados se elevó hasta los 5.729.590 asegurados, un 1,4% superior a la del año anterior. En el negocio de autos, el número de pólizas mejoró un 3,6%, hasta situarse en 3.350.523 pólizas al cierre del año. El grupo concluyó 2020 con un volumen de primas de 1.608 millones de euros en este segmento, un 2,9% más que el año anterior, lo que contrasta de forma significativa con la caída del 1,99% que registró el sector en 2020.

Respecto al ramo de Multirriesgo, las primas devengadas consolidadas alcanzaron 617 millones de euros, un 1,5% superior a la cifra de 2019. El número de pólizas, por su parte, se incrementó un 3,1%, hasta alcanzar las 2.069.844.

En el negocio de Vida, el número de asegurados de Mutua Madrileña creció un 4,4%, hasta situarse en 112.706 al cierre de 2020, que contrasta con la caída del 1,6% del sector. Los ingresos por primas, no obstante, retrocedieron un 37,3% en el año, debido al impacto extraordinario de la pandemia y el escenario de bajos tipos de interés y su impacto sobre la rentabilidad de estos productos.

Mutuactivos, la gestora de activos del Grupo Mutua Madrileña fue, por su parte, la entidad independiente de grupos financieros que mayores aportaciones netas logró en 2020. Al cierre de ejercicio, Grupo Mutua gestionaba ya más de 8.452 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y provisiones matemáticas de seguros de Vida Ahorro. El beneficio consolidado después de impuestos del Grupo Mutua Madrileña se situó en 304 millones de euros en 2020, con un avance del 5,2% respecto al ejercicio anterior. La buena evolución de las sociedades que forman el Grupo Mutua y el buen comportamiento del negocio asegurador, tanto de los ingresos como de la siniestralidad, explican, principalmente, el incremento del resultado.

## AUTO

### Apoyando a nuestros mutualistas

**En el marco de la crisis económica desencadenada por el Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producido durante la fase de confinamiento, Mutua Madrileña puso en marcha distintas medidas, diferenciales en el sector, dirigidas a apoyar a los mutualistas ante esta situación excepcional.**

- **Ampliación de cobertura sin coste (12+2):** se trata de una medida excepcional por la que hemos ampliado en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto en su próxima renovación sin coste alguno para los mutualistas. El único requisito para beneficiarse de ella es que los vehículos asegurados no hubieran sufrido siniestros durante el período comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo. La medida ha tenido un gran impacto entre nuestros asegurados. Más de 1,3 millones de mutualistas la habían solicitado al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a lo largo de 2021 y 2022.
- **Facilidades de pago para mutualistas:** adicionalmente se pusieron en marcha ayudas para subvencionar el seguro de auto y moto de los mutualistas que se hubiesen quedado en el paro o cesado su actividad como autónomos durante el estado de alarma, siempre que reuniesen unas condiciones fijadas a partir de la fecha de la declaración del citado estado.

La acogida por parte de los mutualistas de estas iniciativas ha sido excepcional. Se estima que casi un 80% de los mutualistas disfrutarán de ellas en su siguiente renovación, lo que supondrá una inversión más de 160 millones de euros destinados a acompañar a nuestros mutualistas en estos momentos de dificultad.

- **Vehículo de sustitución para sanitarios:** durante el estado de alarma, Mutua cedió gratuitamente un vehículo de sustitución a los asegurados que no podían utilizar el suyo por una causa justificada y realizaran actividades esenciales vinculadas a servicios sanitarios o de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

### Congelación de primas

Adicionalmente, y tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2020 Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas. En este caso, más de un millón de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi la mitad de los clientes particulares de directo de auto de la compañía. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

Asimismo, en 2020 seguimos incorporando nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad, lo que contribuyó a seguir mejorando la calidad de la nueva producción de pólizas y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.



## Adaptación de servicios al cliente

A pesar de las restricciones en movilidad a la que nos vimos sujetos durante parte del año, en Mutua Madrileña seguimos gestionando un alto volumen de servicios y prestaciones dirigidas a los mutualistas, adaptándonos a la coyuntura vivida y reforzando la atención y servicio a través de nuestros canales digitales. Ejemplo de ello son los siguientes datos:

- **1.095.810 siniestros gestionados.** El 19,6% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 5,26% más que en 2019.
- **Un 88% de los siniestros fueron resueltos a través de convenios sectoriales en 2020.**
- **Más de 163.000 servicios de verificación digital,** un sistema que permite comprobar con tan solo enviar unas fotografías el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro. Esto ha permitido seguir prestando un excelente servicio a nuestros asegurados, evitando desplazamientos durante la pandemia.
- **49.197 expedientes de daños personales** y 13.696 pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación facilitados a los asegurados a través de los centros concertados de la red de seguimiento y valoración que Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas y perjudicados en accidentes.
- **23.647 expedientes de defensa jurídica gestionados,** servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- **Más de 150 nuevos talleres incorporados a nuestra red de talleres concertados.** El aumento se produjo principalmente fuera de la Comunidad de Madrid con el fin adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.

## AUTOCLUB

**En 2020, a pesar de las restricciones a la movilidad y de las limitaciones derivadas del coronavirus, Autoclub gestionó más de 1,9 millones de expedientes y más de 867.000 clientes se beneficiaron de sus servicios.**

La compañía puso en marcha, además, distintas iniciativas para adaptar nuestros servicios y acompañar a nuestros asegurados ante esta situación excepcional.

- **Servicios excepcionales:** Con el objetivo de facilitar la puesta en marcha de los vehículos tras las restricciones a la movilidad, la compañía ofreció a sus asegurados la posibilidad de chequear y sustituir la batería en el propio domicilio del asegurado, reservar citas con antelación a la reapertura de las ITV o condiciones especiales para la desinfección con ozono de los vehículos, entre otras ventajas. Se gestionaron más de 90.000 expedientes relacionados con estos servicios.
- **Coche de sustitución:** Autoclub gestionó cerca de 30.000 servicios de vehículos de sustitución en 2020, incluyendo el servicio gratuito puesto a disposición de los sanitarios y cuerpos de seguridad del Estado durante el estado de alarma.
- **Asistencia en carretera:** a pesar de las restricciones a la movilidad, se atendieron más de 800.000 asistencias. Un año más fue el servicio más utilizado por nuestros clientes y uno de los más valorados: 4,7 puntos sobre 5. Un 16,6% de las solicitudes se recibieron a través de la app de Mutua, lo que supone 7,5 puntos porcentuales más que en 2019.
- **Asesoramiento jurídico:** los trámites relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos alcanzó los 152.000 expedientes gestionados. El 29,9% de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Se tramitaron, además, 56.000 expedientes relacionados con consultas del ámbito personal y familiar, un 18,7% más que el año anterior, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Alquiler de vehículos:** se gestionaron más de 25.000 reservas con condiciones ventajosas para los mutualistas, gracias a los acuerdos que mantenemos con las principales compañías de alquiler del país.
- **Programa de descuentos para mutualistas:** se mantuvo la buena acogida por parte de los mutualistas, que este año hicieron un mayor uso de los descuentos online y los servicios a domicilio. Una alternativa que se continúa reforzando para facilitar su utilización. En total, más de 867.000 mutualistas se beneficiaron de descuentos en diferentes actividades y empresas gracias al programa SOY. Destacan los descuentos en carburante y en restaurantes y actividades de ocio, por citar algunos.

Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de 4,5 puntos sobre 5 en 2020. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,85 puntos); la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,67 puntos y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 4,59 puntos.

## HOGAR

### **El periodo del confinamiento, unido al auge del teletrabajo, hizo que en 2020 se intensificará el uso de las viviendas y los seguros de hogar.**

Tan solo en Mutua Madrileña, los siniestros gestionados crecieron un 26% y las llamadas atendidas más del 24%. Asimismo, en 2020 logramos mantener el crecimiento en número de asegurados en un contexto de mercado complejo. El uso intensivo de las viviendas y sus equipamientos repercutió en un aumento de la actividad y la siniestralidad vinculadas al ramo de hogar. Tan solo en Mutua Madrileña se atendieron más de 664.000 llamadas relacionadas con siniestros en el hogar, un 24% más que el año anterior.

Se gestionaron más de 291.000 servicios, lo que supone un crecimiento en el número de siniestros del 26% frente al año anterior. Los incidentes relacionados con el agua, causa más habitual de contacto de nuestros asegurados, crecieron un 25%; las averías eléctricas se incrementaron un 43%; y las de electrodomésticos, un 11%. Por su parte, los siniestros relacionados con fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, etc.), aumentaron un 24%. En este contexto, la compañía continuó prestando el mejor servicio, apoyada en el teletrabajo de sus profesionales y reforzando el uso de medios digitales como las videollamadas y el canal web, que se duplicó en 2020.

### **Crecimiento sostenido**

En un contexto tan complejo como el de 2020, la cartera de asegurados siguió creciendo un año más hasta alcanzar las 2.069.844 pólizas, incluyendo SegurCaixa Adeslas, lo que supone una mejora del 3,1% respecto al año anterior. El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 616,8 millones de euros, un 1,5% superior a la cifra de 2019.

### **Más facilidades de pago**

Al igual que en el caso de autos, la compañía también amplió en 2020 las facilidades de pago a los mutualistas, dando la posibilidad a los clientes de realizar el pago del recibo en varios plazos y de unificar la fecha de emisión. Más de una cuarta parte de nuestros asegurados se habían beneficiado de esta ventaja al cierre del ejercicio. Asimismo, seguimos incorporando novedades para mejorar el servicio a nuestros asegurados. Así, incluimos nuevas coberturas de mantenimiento enfocadas a determinados perfiles de asegurados, implantamos mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los de tramitación de siniestros, y continuamos ampliando la tipología de siniestros que Mutua gestiona directamente, dentro de su proceso de internalización. En esta línea, la compañía puso en marcha durante el año un proyecto cuyo objetivo es mejorar el redireccionamiento y la atención en las llamadas recibidas de nuestros asegurados.

A pesar de las condiciones adversas y el aumento de la actividad registrada, el nivel global de satisfacción se situó en 4,25 sobre un total de 5 puntos en 2020, en línea con los de años anteriores.

## SALUD

**Adeslas reforzó en 2020 sus servicios de salud, entre ellos, los de telemedicina, para seguir cuidando de sus clientes durante la pandemia.**

SegurCaixa Adeslas, compañía integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, potenció su capacidad asistencial para atender en remoto a sus asegurados y preservar así su salud y la de empleados y proveedores.

Además, el área de salud que representa Adeslas consolidó su liderazgo en 2020 gracias a la eficiencia de un modelo asistencial de calidad. El número de asegurados de salud aumentó un 1,4% respecto al año anterior, hasta alcanzar los 5.729.590. El volumen total de primas devengadas consolidadas, por su parte, se situó en 2.851 millones de euros, un 6% más respecto a 2019.

Ello supone mantener un año más su crecimiento rentable y sostenido, por encima del mercado, reforzando su liderazgo en el sector de los seguros de salud, segmento en el que cuenta con una cuota de mercado del 30,4%.

### Más cerca de nuestros asegurados

Durante el año se incorporaron nuevos servicios y ventajas, la mayoría de ellas orientadas a la prestación de nuevos servicios adaptados a la realidad derivada de la pandemia:

- **Test Covid:** Los seguros de Adeslas cubren las pruebas de detección de infección activa (PCR y test de antígenos) para todos sus asegurados que presenten síntomas sospechosos o compatibles con la enfermedad, que hayan sido valorados previamente por un médico y presenten la correspondiente prescripción. Para los demás supuestos no cubiertos, SegurCaixa Adeslas ofrece precios especiales en una selección de centros sanitarios.
- **Video y teleconsulta:** Adeslas ofrece de la posibilidad de solicitar cita con un profesional médico y realizar la consulta sin necesidad de acudir presencialmente. Además de la modalidad de atención telefónica, los profesionales del cuadro médico disponen de equipos para realizar videollamadas.
- **App Adeslas Salud y Bienestar:** esta nueva plataforma ofrece contenidos y servicios orientados a la prevención de enfermedades y al fomento de un estilo de vida saludable. Entre otros, permite calcular el índice de salud, crear retos propios con planes personalizados y acumular puntos canjeables por experiencias saludables, además un servicio digital de coaching.
- **Receta electrónica privada:** tras una consulta médica, Adeslas da la posibilidad de recibir las recetas vía correo electrónico. El profesional médico envía un código al asegurado por email, con el que se pueden adquirir los medicamentos en cualquier farmacia.

- **Autorizaciones on-line:** a través del área de cliente online, se puede solicitar una autorización rápidamente adjuntando una foto, rellenando el formulario on-line o reutilizando una autorización anterior. En menos de un minuto, todos los datos quedan enviados y la respuesta se recibe en 48 horas.
- **Chat médico on-line:** en 2020 Adeslas potenció este canal para ofrecer respuesta a sus asegurados sobre cuestiones de salud en general.
- **Orientación médica general, psicológica e infantil:** este servicio permite hablar con un médico en cualquier momento para resolver dudas sobre síntomas, tratamientos o consultas médicas en general.
- **Servicio de protección de pagos:** Nuestros seguros de la gama Plena incorporaron este nuevo servicio de protección de pagos para que nuestros clientes puedan mantener las coberturas y los servicios asociados a su póliza también en situación de desempleo (incluidos ERTE) en el caso de particulares o accidente, en el caso de autónomos.

### Condiciones especiales para mutualistas

Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas la gama específica de seguros de salud Adeslas MM, con ventajas exclusivas para ellos. Una de sus particularidades es que contemplan la devolución de un porcentaje de la prima, bajo el concepto de reversión. Los mutualistas pueden beneficiarse de una devolución media de en torno al 20-25% de su seguro de auto, que reciben como un ingreso en efectivo. Para una familia de cuatro miembros, la devolución puede llegar hasta los 172 €/año.

En 2020, la reversión osciló entre los 10 euros al año por asegurado (para quien tenga contratada la póliza Adeslas Básico Familia MM) y los 43 euros al año por asegurado (para el seguro Adeslas Plena Extra-150 MM). En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y tras el vencimiento de la póliza con Mutua.

## SEGURCAIXA ADESLAS

**La aseguradora integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, en 2020 creció por encima del mercado en todas sus principales áreas de actividad.**

SegurCaixa Adeslas cerró 2020 con unos ingresos por primas de 3.975 millones de euros, casi un 3% más que el año anterior y un 1,8% por encima de la media del mercado. El aumento se debió en gran parte al impulso experimentado por el seguro de salud, que generó unos ingresos por primas de 2.856 millones de euros, con un incremento del 6,1% sobre el año anterior, superior a la media del sector (5%). Esto permitió seguir aumentando la cuota de mercado de la compañía hasta llegar al 30,4%.

La evolución en 2020 refleja el impulso dado a la comercialización de seguros que configura una cartera de 10,1 millones de asegurados/pólizas. Hay que destacar la buena aceptación de los productos de la gama MyBox (Salud, Seniors, Hogar, Auto, Negocios, Decesos) que apoyaron el aumento de la nueva producción.

### Evolución por ramos

En 2020, los ramos distintos a Salud sumaron 1.119 millones de euros en primas, que supusieron el 28% de los ingresos. En Multirriesgos, la compañía registró una ligera subida, hasta los 527 millones de euros. Dentro de este ramo destaca el dinamismo con el que cerró el año Comercio, que tras crecer un 34,5% escaló tres puestos para liderar este subramo con un 12,4% de cuota de mercado.

Las primas de Auto, por su parte, se situaron en 223 millones de euros al cierre del ejercicio. En Accidentes, SegurCaixa Adeslas siguió ocupando el primer puesto del ramo, con una cuota del 12,3% y unos ingresos por primas de 138 millones de euros. La compañía obtuvo unos ingresos por primas de seguro de Decesos de 101 millones de euros, que la sitúan en el quinto puesto del ranking del sector con una cuota del 4,1% del mercado.

### Impulso al crecimiento rentable

El beneficio neto ascendió a 436 millones de euros, un 12,7% más que el año anterior, derivado principalmente de la menor siniestralidad fruto del confinamiento y la reducción de la movilidad, logrando una mejora del ratio combinado de 3,5 puntos porcentuales, para situarse en 83,7%.

Los resultados de 2020 se obtuvieron en un contexto muy complicado en el que la compañía puso su foco en proteger a sus clientes y empleados frente al Covid. Asimismo, para mitigar el impacto de la reducción temporal de ingresos en los profesionales y prestadores sanitarios del cuadro médico por la pandemia y ayudar a su reactivación en este período, SegurCaixa Adeslas dotó un fondo de liquidez de hasta 160 millones de euros para anticipos de facturación con cargo a las prestaciones futuras.

## VIDA

### **Mutua Madrileña mantuvo en 2020 su tendencia de crecimiento en el ramo de Vida Riesgo a pesar del entorno.**

La evolución del sector de Vida Ahorro en 2020 estuvo marcada, un año más, por los bajos tipos de interés y su efecto sobre la rentabilidad de estos productos.

Así, el conjunto del sector registró un descenso medio del 25% en el volumen de primas de Vida Ahorro en 2020, según datos de ICEA.

En este contexto, las provisiones matemáticas del negocio de Vida Ahorro de Mutua Madrileña se situaron en 1.082 millones de euros al cierre de 2020, un 11% menos que el año anterior, debido principalmente al efecto antes comentado de los tipos de interés.

En el ramo de Vida Riesgo, Mutua Madrileña mantuvo la tendencia de crecimiento de los últimos ejercicios, logrando un incremento en primas de 10,5% respecto al año anterior, que contrasta positivamente con el estancamiento que registró el sector (-0,4%)

En conjunto, el número de asegurados de Vida (Vida Riesgo+ Vida Ahorro) de Mutua Madrileña creció un 4,4% en 2020, hasta situarse en 112.700 clientes a cierre del ejercicio. Este crecimiento contrasta con el comportamiento del sector que cerró el ejercicio con un retroceso medio del 1,6%.

### **Seguros de Vida adaptados a las circunstancias**

- En 2020 lanzamos nuevos perfiles de inversión en la gama de productos Unit Linked, denominada Plan RentHabilidad, adaptándonos a la situación de los mercados y las preferencias de inversión de los asegurados.
- Se mantuvo el impulso de la comercialización de los productos Seguro Vida Familia y Seguro Vida Familia Plus.

### **Atractivos rendimientos para los mutualistas**

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 11,9 millones de euros en 2020. De esta cantidad, un total de 5,3 millones de euros tuvieron su origen en el Plan de Jubilación, el Plan Ahorro Garantía y el Plan de Previsión Asegurado. En conjunto, nuestros clientes obtuvieron una rentabilidad media, incluido el interés garantizado, del 2,25% en estos productos.

## GESTIÓN DE ACTIVOS

**Mutuactivos, la gestora del Grupo Mutua, fue una de las entidades con mayor captación en 2020, lo que la consolidó como la primera gestora independiente de grupos bancarios por patrimonio gestionado de España.**

En paralelo al crecimiento orgánico, en 2020 el Grupo Mutua continuó aumentando y consolidando sus adquisiciones de negocios vinculados a la gestión de activos y asesoramiento patrimonial.

Durante el año amplió su participación en EDM hasta llegar al 54,22% de su capital y adquirió un 20% de Alantra Asset Management, especializada en inversión en activos alternativos. Asimismo, el Grupo Mutua alcanzó un acuerdo con Orienta Capital para adquirir un 40% de su capital. La gestora especializada en banca privada cuenta con más de 1.800 millones de euros en activos bajo gestión y oficinas en Madrid, Bilbao y San Sebastián. La operación contempla también la opción de que Mutua pueda adquirir al menos un 40% adicional de la firma a finales de 2023, pudiendo así llegar o superar el 80% del capital.

Estas operaciones se unen a la realizada a finales de 2018, con la compra del 50,01% de Alantra Wealth Management y la adquisición del 20% de Cygnus en 2019.

### Fondos de inversión

Mutuactivos cerró el ejercicio con un récord histórico en patrimonio gestionado, en un entorno muy complicado para los mercados, debido a la crisis sanitaria y económica derivada del coronavirus.

El volumen total gestionado en fondos de inversión alcanzó los 6.563,6 millones de euros en 2020, con un aumento del 7% respecto a 2019.

Mutuactivos incremento su patrimonio gracias, en gran medida, a la captación de 437,9 millones de euros en el año, convirtiéndose así en la gestora independiente de grupos bancarios con mayor volumen de captaciones netas.

El patrimonio gestionado y asesorado para terceros alcanzó los 3.059 millones de euros, lo que supone un incremento del 18,5% respecto al año anterior.

### Rentabilidades consistentes

En 2020, Mutuactivos volvió a destacar por su gestión de calidad, obteniendo mejores resultados en sus principales fondos frente a sus índices de referencia. Entre los hitos del año destaca la consecución el Premio Citywire al Mejor Equipo de Gestión de Renta Variable española.



En este segmento, cabe destacar la evolución conseguida por fondos como Mutuafondo Tecnológico FI, con una revalorización superior al 31% en el año. En el segmento de la renta fija, sobresalió el comportamiento, entre otros, de Mutuafondo FI que, en un contexto marcado por los tipos de interés en mínimos históricos, concluyó el ejercicio con una rentabilidad del 2,72%.

### Nuevos productos

A lo largo de 2020, Mutuactivos amplió su abanico de productos con el lanzamiento de nuevos fondos:

- **Mutuafondo Renta Variable Estados Unidos, FI.** Un fondo de gestión pasiva que replica el comportamiento del Dow Jones Industriales, compuesto por las 30 compañías norteamericanas de alta capitalización.
- **Mutuafondo Nueva Economía, FI: este fondo de fondos de renta variable** invierte en las megatendencias y temáticas que más y mejor se puedan beneficiar del nuevo entorno post Covid-19, entre las que figuran la disrupción tecnológica, los sectores relacionados con la investigación, tratamiento o equipamiento médico, los servicios vinculados al entretenimiento o las fintech, entre otros.
- **Mutuafondo Compromiso Social F.I. En marzo de 2020, en los momentos más duros de la pandemia de coronavirus, Mutuactivos abrió la clase B de este fondo solidario, con el ánimo de captar aportaciones para el proyecto de Cáritas “Cada Gesto Cuenta”, de apoyo a las residencias que la ONG gestiona.**

**En diciembre, Mutuafondo Compromiso Social F.I. reabrió su clase C para apoyar a la Fundación Aladina y a los niños enfermos de cáncer.**

A lo largo de todo el año, el fondo hizo entrega de más de 200.000 euros en donaciones para los diversos proyectos que apoyaba (Unicef, Fundación Unoentrecienmil y Cáritas). Las aportaciones para Fundación Aladina se entregarán en 2021.

### Fondos de Inversión — Patrimonio (millones de euros)

- Renta Fija: 4.762,2 millones de euros
- Renta Variable: 584,6 millones de euros
- Renta Mixta: 1.216,8 millones de euros

**Total: 6.563,6 millones de euros**

## Planes de Pensiones

La gestora de pensiones de Mutuactivos concluyó el año con un volumen de patrimonio gestionado de 334 millones de euros, un 5,1% más que el ejercicio anterior. El patrimonio gestionado en planes de pensiones de empleo se situó en 178,2 millones de euros, prácticamente la misma cifra que el año anterior, mientras que el volumen en planes de pensiones del sistema individual alcanzó en el año 155,8 millones de euros, con un ascenso del 12%.

El número de partícipes, por su parte, alcanzó los 10.431 en 2020, un 6,1% más que en el ejercicio anterior.

### Planes de Pensiones / Patrimonio (millones de euros)

- Sistema Individual: 155,8 millones de euros
- Sistema de Empleo 178,2 millones de euros

**Total: 334 millones de euros**

## 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 15,1%, hasta los 4.003 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.

Destaca la positiva evolución de Mutuactivos Aporta, el servicio de gestión discrecional de carteras que en 2020 creció un 38,5% hasta alcanzar un patrimonio de 253 millones de euros.

## MUTUA INMOBILIARIA

**En 2020, Mutua logró mantener tanto el ritmo de contratación de años anteriores como las rentas previstas, al tiempo que puso en marcha soluciones a medida para ayudar a sus clientes a paliar los efectos de la crisis.**

En 2020, la evolución del mercado de oficinas estuvo marcada por la crisis del Covid-19 y su impacto económico sobre las empresas junto con el auge del teletrabajo. Ello provocó en el sector una caída generalizada de la demanda de espacios en alquiler y una ralentización de la tendencia alcista de las rentas.

En este contexto, la prioridad de Mutua Madrileña fue mantener una comunicación fluida y cercana con nuestros clientes para adaptarnos a la situación y buscar soluciones a medida que ayudaran a paliar el impacto de la pandemia en su actividad en los edificios, al tiempo que incorporábamos las máximas medidas de prevención para incrementar la seguridad y salud de los usuarios, ayudándoles también en este campo.

Así, por ejemplo, se señalizaron los recorridos en los edificios para diferenciar los flujos de circulación y asegurar el mantenimiento de la distancia de seguridad, se aplicaron las medidas pertinentes para incrementar la ventilación de todos los espacios y se instalaron sistemas para reducir el contacto con las superficies en los espacios comunes.

### Buen comportamiento en un entorno complejo

La excelente ubicación y dotación de nuestros edificios, situados en zonas 'prime', unido a la calidad de nuestra cartera de clientes, permitió reducir el impacto de la crisis sobre nuestro negocio, frente a la caída generalizada del sector.

A pesar de la difícil coyuntura, en 2020 logramos captar nuevos clientes y renovar prácticamente la totalidad de los contratos previstos, manteniendo el nivel de rentas. En concreto:

- Se gestionaron con éxito nuevos contratos y operaciones de renovación por un total de 48.600 m<sup>2</sup>.
- Las rentas medias de nuestros edificios 'prime' se situaron, en conjunto, en torno a 33,5 euros m<sup>2</sup>/mes.
- El valor del patrimonio inmobiliario (edificios propiedad de Mutua Madrileña) se situó en 1.419,3 millones de euros a cierre del año, según la tasación oficial presentada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esto supone unas plusvalías latentes de 530,9 millones de euros, lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.
- Entre los hitos del año destacan el inicio de las obras de renovación de Torres Colón y el Proyecto Growth en el edificio Alfredo Mahou, para convertir ambos inmuebles en referentes en diseño y eficiencia energética dentro del mercado inmobiliario de Madrid.

### **Torres Colón: la mayor obra de reforma del mercado de oficinas de Madrid**

En 2020 se iniciaron las obras de renovación de Torres de Colón, que lo convertirán en el edificio de oficinas más avanzado, eficiente y sostenible de Madrid. La rehabilitación generará más de 200 empleos directos y 400 indirectos entre pequeñas y medianas empresas proveedoras.

El proyecto, que cuenta con el visto bueno favorable de la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico-Artístico y Natural del Ayuntamiento de Madrid, respeta íntegramente la estructura interna, reforzando y realzando sus características de edificio suspendido. La remodelación, además de renovar y modernizar su imagen, permitirá reducir su consumo de energía. Toda ella será de origen renovable y casi un 10% autogenerada en el inmueble.

### **Proyecto Growth, un nuevo y exclusivo edificio de oficinas en el centro de Madrid**

En 2020 comenzaron las obras del proyecto Growth, que dará lugar a un nuevo espacio de oficinas en el cuerpo bajo anexo a la Torre Alfredo Mahou, situada en la zona de Azca de Madrid y propiedad de Mutua Madrileña desde 1979.

El resultado será un inmueble independiente, destinado al alquiler, que permitirá albergar una sede de oficinas de 4.200m<sup>2</sup>. Esto incluye una terraza-auditorio y las mayores prestaciones en cuanto a confort y eficiencia energética, convirtiéndolo en un nuevo referente arquitectónico, situado en el centro financiero de la capital.

### **Premio a la Mejor Rehabilitación de edificios por Fortuny 6**

La profesionalidad de Mutua en el ámbito de las reformas inmobiliarias fue reconocida por la Asociación Española de Oficinas (AEO) con el Premio a la Mejor Rehabilitación por el proyecto de Fortuny 6. El objetivo de la reforma fue lograr el máximo bienestar de los clientes, adaptando un edificio señorial de principios del siglo XX a los estándares del siglo XXI.

El jurado resaltó la mejora en la representatividad y funcionalidad de los accesos al edificio, la modernización de la imagen exterior y la mejora técnica de la eficiencia en los espacios, instalaciones y acabados.

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

**Nuestro sistema de gobierno corporativo descansa, 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.

### 2.1 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**

Mutua Madrileña busca incorporar a sus órganos de gobierno distintos perfiles de edad, género y experiencia que nos ayuden a contemplar una visión estratégica lo más completa posible del negocio.

En este sentido, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña está integrado por doce consejeros de distintos perfiles de edad, que son nombrados cada tres años. Todos ellos se caracterizan por su elevada cualificación y amplia experiencia profesional en distintos sectores como son el asegurador, empresarial, financiero y jurídico, lo que aporta una completa visión estratégica.

De acuerdo con la normativa interna, tanto el Consejo de Administración como el Comité de Nombramientos y Retribuciones de Mutua Madrileña velan porque los procedimientos de selección de candidatos no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

En esta línea, contamos con una Política de Aptitud y Honorabilidad que garantiza el cumplimiento de las exigencias normativas en relación con las personas que ejerzan la dirección efectiva del Grupo Mutua y de aquellas que desempeñen las funciones fundamentales. Asimismo, establece un sistema para la fijación de sus objetivos y metas.

En ese sentido, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones procurarán que las propuestas de nombramiento o reelección que se eleven a la Junta General de Mutualistas, así como los nombramientos que realice el propio Consejo para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, prestando especial atención a las especiales condiciones de aptitud y honorabilidad antes apuntadas.

Al margen de lo anterior, Mutua Madrileña cuenta con un Plan Integral de Diversidad de Género, el cual establece diferentes líneas de actuación encaminadas a aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad dentro de la compañía. Dicho plan, así como otras iniciativas complementarias con las que contamos en este ámbito, aparecen explicados en detalle en el capítulo “Mutua y sus empleados”.

En nuestro Informe anual de Gobierno Corporativo, disponible para el público a través de nuestra web corporativa, se recoge en detalle los periodos de nombramiento de los consejeros, número de reuniones celebradas y otra información de interés sobre el Consejo de Administración y la actividad realizada en el año. Asimismo, en el apartado de Gobierno Corporativo de nuestra web, también pueden consultarse los *Curriculum Vitae* de todos los miembros del Consejo de Administración.

### **Consejo de Administración de Mutua Madrileña**

D. Ignacio Garralda Ruíz de Velasco (Presidente)

D. Jaime Montalvo Correa (Vicepresidente)

D. Carlos Cutillas Cerdón

D. Luis Rodríguez Durón

D. Rufino García-Quirós García

D. Alberto de la Puente Rúa

D. Rafael Rubio Rubio

D. José Periel Martín

D. José Luis Marín López-Otero

D. Emilio Ontiveros Baeza

Dña. Coloma Armero Montes

D. Jaime Lamo de Espinosa M de Champourcin

D. Luis Bermúdez Odriozola (Secretario No Consejero)

D. Eva María Gonzalez Diez (Vicesecretaria No Consejera)

D. José Periel García y Rafael Rubio González – Presidentes de Honor

A cierre del ejercicio 2020

## Equipo directivo

D. Javier Mira	Director General
Dña. Mirenchu Villa	Directora General Adjunta de Internacional y Participadas
D. Jaime Kirkpatrick	Director General Adjunto de Transformación
D. Rafael Arnedo	Subdirector General de Medios
D. Tristán Pasqual del Pobil	Subdirector General del Negocio Patrimonial
D. Ernesto Mestre	Subdirector General Financiero y de Riesgos
D. Jaime Aguirre de Carcer	Subdirector General de Negocio Asegurador
D. Juan Manuel Granados	Subdirector General de Comercial y Marketing
Dña. Ana Faba	Subdirectora General de Clientes y Digital
D. Enrique Gavilanes	Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo
D. Carlos García de la Fuente	Director Datos, Control de Gestión y Staff.
D. Luis Bermúdez	Secretario General y del Consejo, Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
Dña. Virginia del Moral	Directora de Auditoría Interna
D. Lorenzo Cooklin	Director de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC
Dña. Eva González	Directora de Asesoría Jurídica

A cierre del ejercicio 2020

## 2.2 TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

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. Algunas de estas medidas son las siguientes:

- Publicación anual de la remuneración de los miembros del Consejo de Administración, de forma individualizada, así como las del presidente y consejero delegado.
- Elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (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

Adicionalmente, 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 Materia de Información Previa a la Contratación en los Seguros Multirriesgo.



- 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.

### Sistemas de prevención y control interno

Mutua Madrileña fue la primera aseguradora en España en obtener el certificado de Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Penales concedido por AENOR, por el Sistema de Prevención de Riesgos Penales con el que cuenta y que fue certificado por dicha entidad independiente en 2015 (IURISCERT).

Nuestro sistema sigue la Norma UNE 19601. En 2018 obtuvo la indicada certificación tras realizarse la correspondiente auditoria del sistema por parte de la entidad certificadora. En 2020 se realizó la segunda auditoría de seguimiento al sistema, tal y como contempla la norma, superando con éxito un año más el proceso de supervisión que confirma la solidez de nuestro modelo.

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

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

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

Los elementos esenciales del sistema de cumplimiento pivotan sobre lo siguiente:

- Comité de Prevención de Riesgos Penales.
- Canal de denuncias externo.
- Política de evaluación del desempeño.
- Política de prevención de riesgos penales.
- Sistema disciplinario.
- Política de comportamiento en general, con particulares y administraciones públicas.
- Protocolo para la prevención de riesgos penales.
- Protocolo de actuación.
- Código de conducta ética para empleados.
- Cláusulas de compromiso ético 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 para empleados y proveedores a través de [www.grupomutua.es/información-corporativa/transparencia-ética](http://www.grupomutua.es/información-corporativa/transparencia-ética).

## 3. GESTIÓN RESPONSABLE

### 3.1 EL MODELO DE RSC

#### 3.1.1 Nuestro modelo de RSC y grupos de interés

La estrategia empresarial de Mutua Madrileña integra como eje transversal la gestión responsable: los criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno marcan nuestra actividad, tanto en lo relativo al negocio como a nuestra implicación con la comunidad.

Todas las áreas y negocios de la empresa trabajan conjuntamente, bajo el impulso del equipo directivo, para mantener un desarrollo rentable y sostenible que nos permita mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto, y generar un impacto social positivo.

Para desarrollar nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) analizamos e integramos las necesidades de todos nuestros grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, reguladores, tercer sector...). Posteriormente, marcamos objetivos de actuación que posibiliten cubrir sus diferentes necesidades, así como contribuir a la mejora social y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por Naciones Unidas.

Los principios de actuación en los que se basa nuestra gestión responsable son la ética y el buen gobierno, el desarrollo del talento, la creación de valor para todos nuestros grupos de interés, la excelencia en los procesos, una estructura financiera saneada, la diversificación, el crecimiento rentable y sostenible y la innovación.

Nuestro modelo combina un planteamiento estratégico que nos permita planificar a medio y largo plazo y anticiparnos a los riesgos de nuestra actividad, con la capacidad de reaccionar ante los retos económicos y sociales imprevistos, como ha sido el caso de la pandemia mundial generada por el Covid-19.

Grupo Mutua ha sido una de las organizaciones más activas desde el inicio de la pandemia, adaptando su estructura y organización para garantizar la continuidad del negocio y la prestación de los servicios con las máximas medidas de seguridad. Hemos puesto en marcha, además, numerosas medidas extraordinarias para ayudar a que nuestros asegurados, nuestras pymes proveedoras, los prestadores sanitarios y los colectivos más vulnerables puedan hacer frente a esta situación, por valor de más de 180 millones de euros.

Por todo ello, la compañía ha sido considerada una de las 20 empresas con mayor compromiso y responsabilidad social durante la pandemia, según el ranking extraordinario realizado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO.

Adicionalmente, Mutua ha participado como socio fundacional en la constitución de Madrid Futuro, una asociación sin ánimo de lucro en la que participan más de 50 destacadas empresas e instituciones, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid. El objetivo de Madrid Futuro es promover y alentar proyectos encaminados a la reactivación social y económica de Madrid tras la crisis que ha supuesto el Covid-19.

## Gestión transversal

La gestión responsable y sostenible tiene un enfoque integral en toda nuestra actividad. Fruto de este esfuerzo, Mutua Madrileña se encuentra un año más en el puesto 13 de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, según el último *ranking* Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo, que anualmente elabora la entidad Análisis e Investigación.

- **GOBIERNO:** nuestro gobierno corporativo está marcado por la ética y la transparencia, aplicamos los más estrictos principios de actuación y mantenemos una firme política de control de riesgos.
- **TALENTO:** en cuanto a nuestros empleados, en 2020 fuimos reconocidos como la mejor empresa para trabajar en España según el ranking Actualidad Económica y renovamos la certificación Empresa Familiarmente Responsable con la máxima calificación, Excelente A+.
- **CLIENTES:** para responder ante las necesidades emergentes de nuestros mutualistas, asegurados y clientes, desarrollamos nuevos productos que, entre otros aspectos, tienen en cuenta criterios de sostenibilidad, como por ejemplo nuestros seguros EcoMutua, para vehículos híbridos y eléctricos.
- **CADENA DE VALOR:** mantenemos un compromiso recíproco con nuestros colaboradores. Les hacemos extensivos nuestros compromisos con la gestión responsable, implicándolos en el cumplimiento de los principales principios, a la vez que les apoyamos en el desarrollo de su actividad con medidas como el pronto pago (las facturas se abonan en un promedio de 30 días, y 48 horas en el caso de nuestros talleres concertados).
- **MEDIOAMBIENTE:** a través de nuestro Programa Azul abordamos el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la gestión eficiente de residuos y el consumo responsable de recursos. En 2020 adaptamos nuestro sistema de gestión de la energía a la nueva versión del estándar de referencia, consiguiendo el certificado ISO 50001:2018.
- **SOCIEDAD:** A través de la Fundación Mutua Madrileña, uno de los ejes de nuestra estrategia de RSC, articulamos nuestro compromiso con el progreso y la mejora social. Nuestra labor a través de la Fundación se centra en cuatro áreas de actuación:
  - **Salud:** apoyamos la investigación en salud para contribuir a mejorar el conocimiento de las enfermedades y su tratamiento, así como al sostenimiento de la actividad científica en nuestro país.
  - **Acción social:** colaboramos con ONG para mejorar la calidad de vida de diferentes colectivos en situación de vulnerabilidad, prestando especial atención a los más jóvenes y a las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos.

- **Difusión cultural:** apoyamos a diferentes entidades culturales españolas en el desarrollo de sus actividades y facilitamos el acceso a múltiples iniciativas (visitas a museos, conciertos, conferencias, etc.) a nuestros mutualistas.
- **Seguridad vial:** concienciamos a los más jóvenes sobre la conducción responsable y analizamos las causas y circunstancias de los accidentes de tráfico, así como su impacto social y sanitario.

#### Grupo Mutua Madrileña

- Gestión ética y buen gobierno corporativo
- Cercanía y excelencia en el servicio al asegurado
- Conciliación e igualdad
- Compromiso con nuestros colaboradores
- Inversión responsable
- Cuidado y respeto del medio ambiente

#### Fundación Mutua Madrileña

- Investigación en Salud
- Acción Social
- Difusión Cultural
- Seguridad Vial

Transparencia y comunicación con nuestros grupos de interés.

#### Grupos de interés

**Mutualistas, asegurados y clientes**

**Empleados**

**Proveedores y colaboradores**

**Reguladores y supervisores**

**Sociedad (Tercer sector y sociedad civil)**

#### Nuestros principios de actuación

- Gestión ética y responsable
- Desarrollo del talento
- Creación de valor para nuestros grupos de interés
- Excelencia en los procesos
- Estructura financiera saneada
- Diversificación
- Crecimiento rentable
- Innovación

### 3.1.2 Relaciones y diálogo social con nuestros grupos de interés

Uno de los pilares en los que se asienta nuestro crecimiento sostenible es la adecuada identificación y el diálogo con nuestros grupos de interés. Solo así es posible conocer y responder a sus necesidades reales, ser competitivos y generar valor.

En el proceso se implican, en primer lugar, 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 priorización, tales como la cercanía (tanto para grupos internos como externos), la capacidad de influencia de los mismos, la responsabilidad legal y el nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad.

Por último, nos esforzamos por detectar y dar respuesta de manera eficiente a sus intereses 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 ello, contamos con diferentes vías de comunicación que se detallan a continuación.

### 3.1.3 Canales de relación con nuestros grupos de interés

#### **Mutualistas, asegurados y clientes:**

- *Contact Centers*.
- Atención presencial.
- Junta General de Mutualistas.
- Encuestas de satisfacción y calidad.
- Unidad de gestión de reclamaciones.
- Defensor del Mutualista y departamento de atención al mutualista, al asegurado y al cliente.
- Unidades de prestaciones de servicios de los distintos ramos.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Revista *La Mutua* (semestral).
- Revista *Autoclub Mutua* (trimestral).
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)).
- Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación (mensual).
- Blog de Mutua "ON" ([www.mutua.es/blog](http://www.mutua.es/blog)).
- *Newsletter* de Mutuactivos.
- Blog de Mutuactivos ([www.mutua.es/blog-mutuactivos](http://www.mutua.es/blog-mutuactivos)).
- Web de la Fundación Mutua Madrileña ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)).
- Boletín de la Fundación Mutua Madrileña "Actitudes".
- Blog Vidas Cruzadas ([www.vidascruzadas.es](http://www.vidascruzadas.es)).

Más información en el capítulo relativo a mutualistas, asegurados y clientes.

### **Empleados y representantes legales de los trabajadores:**

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

Más información en el capítulo relativo a empleados.

### **Proveedores y colaboradores:**

- Portal de compras corporativas.
- Portal de profesionales de Mutua Madrileña.
- Equipo de atención a proveedores.
- Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- Páginas web corporativas.

Más información en el capítulo relativo a proveedores.

### **Reguladores y supervisores:**

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

### **Sociedad (Tercer sector y sociedad civil):**

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

### 3.1.4 Compromiso con nuestros grupos de interés

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

**Mutualistas, asegurados y clientes:** garantizar la transparencia, la honestidad, la excelencia en el servicio y la cercanía y el diálogo.

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

**Proveedores y colaboradores:** establecer un clima de colaboración y confianza mutua, fomentando la transparencia, la gestión responsable y la equidad en las relaciones.

**Reguladores y supervisores:** integridad en la actuación y participación en iniciativas sectoriales que permitan avanzar en la gestión de riesgos y actividades que redunden en mejoras para nuestra actividad.

**Sociedad (tercer sector y sociedad civil):** contribuir a la mejora y al progreso social en los ámbitos de la investigación científica en materia de salud, el fomento de la cultura, la seguridad vial y el apoyo a colectivos desfavorecidos y a la protección del medioambiente.

### 3.1.5 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

En Mutua Madrileña somos conscientes de la importancia del esfuerzo conjunto para superar los principales desafíos a los que se enfrenta nuestra sociedad, y por ello apoyamos la Agenda 2030 de Naciones Unidas y contribuimos con sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así, tanto de forma directa a través de nuestra actividad de negocio, como a través de nuestro compromiso social e inversión en la comunidad, implementamos diferentes iniciativas que impactan positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

A continuación detallamos los ODS con los que estamos comprometidos activamente. De entre ellos también destacamos aquellos con los que tenemos especial implicación y hemos definido como prioritarios, de acuerdo a nuestra visión como compañía y nuestro ámbito de actividad.



#### 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

Metas: 1.2 1.4 1.5

Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión por circunstancias económicas y sociales), ayudas extraordinarias a proyectos sociales con motivo de la pandemia del Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables), Programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña.



## 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

Metas: 2.1 2.2

Ayudas a Proyectos de Acción Social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, proyectos de cooperación al desarrollo...), ayudas extraordinarias a proyectos sociales con motivo de la pandemia del Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables), campañas de recogida de alimentos.



## 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Metas: 3.2 3.3 3.4 3.6 3.b 3.c

Ayudas extraordinarias a la investigación con motivo de la pandemia del Covid-19, adquisición de material (mascarillas, test de diagnóstico rápido, etc.) para los servicios sanitarios de Madrid, plan de prevención de riesgos para los profesionales de Mutua ante el Covid-19, apoyo económico a la investigación en salud por parte de la Fundación Mutua Madrileña, adquisición y distribución de 1.100 *tablets* entre residencias de mayores de toda España, ayudas a proyectos de acción social de Fundación Mutua Madrileña vinculados a la salud, becas de cooperación internacional para profesionales sanitarios de la Fundación Mutua Madrileña, apoyo a la divulgación científica y la prevención en la salud de la Fundación Mutua Madrileña, programas de prevención de la siniestralidad vial entre jóvenes y adolescentes de Fundación Mutua junto a AESLEME (*Agárrate a la Vida y Te puede pasar*), programa Impulso y programa Mejora de la Fundación Mutua Madrileña, Programa *Cuidate* de salud y bienestar para los empleados de Mutua,



## 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Metas: 4.2 4.3 4.4

Ayudas extraordinarias a proyectos sociales con motivo de la pandemia del Covid-19 con el fin de paliar la brecha digital, adquisición y distribución de 600 *tablets* entre centros de protección de menores de la Comunidad de Madrid, ayudas a proyectos de acción social de la Fundación Mutua Madrileña ligados a la mejora de la educación, en España y el extranjero, de colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, voluntariado corporativo de Mutua Madrileña, becas de formación (becas de posgrado, becas programa Demos para chicos y chicas con discapacidad intelectual, becas Valores), programa de formación e integración laboral para mujeres víctimas de violencia de género en la compañía.



## 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Metas: 5.1 5.2 5.5 5.c

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



## 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

Metas: 6.4 6.5

El Programa Azul de Mutua Madrileña cuenta con actuaciones específicas de gestión eficiente del agua, inversión en los activos inmobiliarios para la mejora medioambiental, reducción de los consumos de agua y sustitución de botellas de plástico por cristal. Financiación de programas de saneamiento y abastecimiento de agua a ONG en países en vías de desarrollo a través de la convocatoria anual de ayudas a proyectos de acción social de la Fundación Mutua Madrileña.



## 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

Metas: 7.2 7.3

Programa EcoMutua (oferta especializada de seguros para vehículos híbridos y eléctricos y asesoría e información a mutualistas en materia de movilidad sostenible), Programa Azul de Mutua Madrileña



(Sistema de Gestión Energética basada en la ISO 50001, 100% de la electricidad consumida procedente de energías limpias, programas de concienciación entre empleados, programa de *carpooling* entre empleados *Comparte Coche*, inversión en nuevos edificios para que sean considerados de consumo nulo. Etc.).



### 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Metas: 8.2 8.3 8.5 8.6 8.8

Políticas de RRHH de Mutua Madrileña (Conciliación, Igualdad, Flexibilidad, Formación y Desarrollo, etc.), creación de empleo de calidad en Mutua Madrileña, transparencia y claridad en nuestros productos, productos ajustados a las necesidades de nuestros clientes, ayudas a proyectos de acción Social de la Fundación Mutua Madrileña (financiación de proyectos para la inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión, mujeres maltratadas y jóvenes con discapacidad intelectual), voluntariado corporativo de Mutua Madrileña.



### 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

Metas: 9.3 9.5

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



### 10. Reducir la desigualdad en y entre los países

Metas: 10.2 10.3 10.4

Políticas de Diversidad e Igualdad de Mutua Madrileña, inexistencia de brecha salarial en la compañía, ayudas extraordinarias a proyectos sociales con motivo de la pandemia del Covid-19 (para atender las necesidades urgentes de mayores, personas sin hogar y familias vulnerables), Ayudas a Proyectos de Acción Social de Fundación Mutua (financiación de proyectos de apoyo a personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social), Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña, becas de formación para jóvenes con discapacidad (Programa Demos).



### 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Metas: 11.2 11.4

Implicación de Mutua Madrileña en las nuevas fórmulas de movilidad (Chipi, Movo), nuevos productos y servicios para automóviles con etiqueta 0 (EcoMutua), participación de Mutua en el Foro de Empresas por Madrid, participación de Mutua Madrileña en la asociación sin ánimo de lucro Madrid Futuro, apoyo al mantenimiento del patrimonio cultural de prestigiosas instituciones a través de la Fundación Mutua Madrileña, programas de movilidad para empleados (*Comparte Coche*), edificios sostenibles y con consumos mínimos, planes para la reducción de emisiones dentro y fuera de la organización a través de la divulgación entre nuestros clientes.



### 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Metas: 12.5 12.6

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



### 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Metas: 13.2 13.3 13.b

A través del Programa Azul, Mutua Madrileña aborda la eficiencia energética en nuestros edificios de acuerdo a la ISO 50001, el consumo responsable de recursos, el reciclaje de los residuos a través de la

política *residuo cero*, y la movilidad sostenible y, por tanto, la reducción de la huella ambiental. Creación de nuestro propio ecosistema de movilidad sostenible (programa de *carpooling* entre empleados, flota técnica de vehículos híbridos y eléctricos...).



## 16. Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas

Metas: 16.1 16.2 16.4 16.5

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



## 17. Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Meta: 17.17

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

(\*) ODS identificados como prioritarios sombreados en gris.

### 3.1.6 Nuestra gestión responsable y sostenible en cifras

- 12,9 años de antigüedad media en las pólizas de auto.
- 28,1% de los mutualistas de auto tienen alguna póliza desde hace, al menos, 20 años.
- 53% de la plantilla de Mutua Madrileña son mujeres.
- 93% de empleados de Mutua Madrileña cuentan con un contrato indefinido.
- 180 millones de euros destinados por Grupo Mutua para ayudar a asegurados, pymes proveedoras, profesionales sanitarios y a los colectivos más vulnerables ante la crisis generada por el Covid-19.
- 94% de nuestros proveedores de bienes y servicios son locales.
- 100% de nuestros talleres son negocios locales.
- 93% de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos.
- 13.933 talleres colaboradores.
- 100% de nuestra energía eléctrica con garantía de origen renovable.
- 4% de ahorro en nuestros consumos energéticos anuales en términos de eficiencia.
- 2,7% menos de consumo de agua en nuestra sede corporativa.
- 107.500 mutualistas participaron en nuestras actividades culturales en 2020.
- 46.000 visualizaciones de las actividades culturales online.
- 1.145.000 euros dedicados a actividades culturales durante 2020.
- 2,3 millones de euros destinados en 2020 al apoyo de la investigación médica en España.
- 400.000 euros destinados a buscar nuevos tratamientos para las denominadas enfermedades raras que afectan a la infancia.
- 1.360 proyectos de investigación científica financiados desde 2003.
- 10.300 niños de 199 centros escolares participaron en sesiones de prevención del acoso escolar.
- Casi 5 millones de euros destinados a proyectos de acción social y sensibilización, incluyendo iniciativas específicas contra el Covid-19.
- 83 ONG recibieron ayudas de la Fundación Mutua Madrileña para llevar a cabo sus programas sociales.
- 65.000 personas beneficiadas directamente por los proyectos de acción social de la Fundación Mutua Madrileña.
- 128 charlas de sensibilización sobre seguridad vial impartidas a jóvenes en universidades de toda España.
- 4.400 jóvenes participaron en 2020 en la campaña de seguridad vial *Agárrate a la vida*.

### 3.1.7 Premios y reconocimientos

En 2020 Mutua Madrileña y su fundación recibieron los siguientes reconocimientos:

#### **MUTUA MADRILEÑA**

- Puesto número 13 en el último **ranking Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo**. Puesto número 13 de las **empresas con mejor reputación** en nuestro país, según Merco Empresas, y puesto 14 de las **empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento** en España, según Merco Talento.
- Mutua Madrileña se sitúa entre las **20 empresas que mayor compromiso han demostrado en España durante la crisis del Covid-19**. La aseguradora es, además, la cuarta empresa con mejor valoración para las ONG, según el **ranking Merco sobre la responsabilidad social de las empresas durante la pandemia**.
- Mutua Madrileña, elegida la **mejor empresa para trabajar en España** según el **ranking** elaborado por la revista Actualidad Económica en 2020.
- Puesto número 2 del **ranking Las 50 mejores empresas para trabajar** en España, siendo la **mejor empresa en el ámbito financiero-asegurador** del país, según la revista Forbes.
- La **Comunidad de Madrid**, a través de su Fundación Madrid por la Competitividad, concedió a Mutua el **distintivo Garantía Madrid** por el amplio conjunto de medidas puesto en marcha para prevenir riesgos, cuidar de la salud de los empleados y garantizar la sostenibilidad del negocio ante el Covid-19.
- Mutua Madrileña renovó en 2020, por decimocuarto año consecutivo, la **Certificación EFR**, que concede la Fundación Másfamilia, con la calificación de máxima excelencia 'A+' por su gestión de la conciliación.
- En 2020 Mutua Madrileña renovó la marca de garantía **Madrid Excelente**, el **sello de Calidad** que concede la Comunidad de Madrid.
- Premio al **mejor programa de Comunicación Interna desarrollado durante la pandemia** recibido en el X Encuentro de Marketing y Comunicación del Sector Asegurador, organizado por INESE Insurance School.
- **Mutua Madrileña ha sido galardonada por su proceso de internacionalización** en los premios que anualmente concede el Banco Santander y la publicación especializada Moneda Única, en el marco del encuentro IMEX Impulso Exterior.
- Mutua Inmobiliaria, **Premio a la Mejor Rehabilitación de Edificios** por Fortuny 6, otorgado por la Asociación Española de Oficinas.
- Mutuactivos premiado como el **mejor equipo de gestión de renta variable española** en los Premios Citywire 2020.

## FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

- **Premio a la Filantropía, otorgado por la publicación Fuera de Serie – Expansión, a la Fundación Mutua Madrileña por su lucha contra la violencia de género.** En concreto, el jurado decidió por unanimidad concedernos este galardón valorando especialmente los nuevos programas lanzados en 2019 y 2020, centrados en el apoyo a los hijos de las mujeres maltratadas.
- **Reconocimiento de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) a Fundación Mutua Madrileña,** por su apoyo a los servicios y terapias que han recibido niños afectados por patologías infrecuentes, a través del **Programa IMPULSO.**
- **Reconocimiento de la Comunidad de Madrid (CAM) a Mutua Madrileña y su fundación por la donación de dispositivos electrónicos** para que los niños y niñas que han pasado los meses de cuarentena en los centros de protección de menores de la CAM pudieran seguir sus clases durante el confinamiento.
- La Fundación Mutua Madrileña ha recibido uno de los **premios de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, por sus buenas prácticas en iniciativas del ámbito público y privado dirigidas a una mayor protección en internet de la privacidad de las mujeres víctimas de violencia de género.

## 4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES

**En Mutua vivimos la crisis sanitaria y global que marcó 2020 fieles a nuestro compromiso de estar cerca de nuestros clientes y de ayudarles en todo lo posible. Para ello, pusimos en marcha medidas únicas en el sector, reforzamos nuestros canales de atención e impulsamos nuestra digitalización.**

### 4.1.1 Medidas extraordinarias para apoyar a nuestros mutualistas

#### **12+2: Una medida única para nuestros asegurados**

Como muestra del compromiso de Mutua Madrileña con sus clientes, ante una situación excepcional como la de 2020, la compañía adoptó una medida también excepcional y totalmente diferencial en el sector: ampliar 2 meses, sin coste alguno para el mutualista, la cobertura de sus seguros de autos y motos. Esto significa que, con la prima correspondiente a 12 meses, el asegurado estará cubierto durante 14.

La medida se lanzó en el marco de la crisis económica desencadenada por el Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producida durante la fase de confinamiento y se dirige a la cartera de mutualistas, como un reconocimiento adicional a su fidelidad. El único requisito que deben reunir es no haber sufrido ningún siniestro durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo de 2020.

La medida, activable hasta el 31 de mayo de 2021, ha tenido una gran acogida por parte de los asegurados: más de 1,3 millones de mutualistas la habían solicitado al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a largo de 2021 y 2022.

#### **Más facilidades de pago**

Además de la citada medida de fidelización 12+2, Mutua Madrileña puso a disposición de sus mutualistas otras iniciativas encaminadas a apoyarles ante la difícil coyuntura económica a la que nos enfrentamos derivada de la crisis sanitaria.

Entre ellas, destaca la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en 3 veces sin intereses. En total, más de 1.097.200 clientes se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2020, un 13,1% más de pólizas que el año anterior. Además, como medida excepcional de 2020, Mutua asumió la tercera fracción de aquellos mutualistas que se hubieran quedado en situación de desempleo como consecuencia de la crisis del coronavirus y que cumplieran con los requisitos marcados por la compañía.

Asimismo, ofrecimos la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en 10 veces sin intereses fundamentalmente para ayudar a aquellos asegurados que se enfrentan a dificultades económicas derivadas de la pandemia. Más de 12.200 pólizas se habían acogido a esta modalidad al cierre de 2020.

## Atención cercana y continua al cliente

Para hacer frente a la excepcional situación de 2020, la compañía desplegó un completo plan de contingencia cuyo objetivo era garantizar la continuidad del negocio y seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes, al tiempo que protegíamos la seguridad y salud de nuestros empleados y colaboradores.

Para ello, la compañía puso en marcha los medios necesarios para que el 100% de los agentes de nuestras plataformas de atención al cliente pudieran teletrabajar desde sus hogares, garantizando el servicio a los clientes y cuidando al mismo tiempo de la salud de los profesionales.

Durante el año se atendieron más de 6,9 millones de llamadas, cifra similar a la de años anteriores, si bien la distribución fue desigual por meses, con cifras más bajas durante el confinamiento y alcanzando cotas máximas en los meses posteriores, en especial, tras la puesta en marcha de la medida de fidelización 12+2. A pesar de las complejas circunstancias, el índice de satisfacción con el servicio recibido aumentó un 3%.

Además, durante el año se reforzaron las iniciativas dirigidas a maximizar el número de gestiones resueltas en la primera llamada, así como a lograr una distribución más eficiente de las mismas, según la especialización de los agentes. Todo ello, con el objetivo de mejorar de forma continua la experiencia de nuestros asegurados. Dentro del proyecto denominado “pregunta abierta”, la aplicación de inteligencia artificial a la gestión de las llamadas está contribuyendo de igual forma a mejorar la calidad de nuestra atención telefónica.

## Servicios adaptados a las circunstancias

Durante el año pusimos en marcha distintas iniciativas para adaptar nuestros servicios y acompañar a nuestros asegurados al contexto de 2020, además de mantener un alto nivel de actividad en nuestros servicios habituales, a pesar de las restricciones a la movilidad. Entre los principales datos del año destacan los siguientes:

- **90.000 expedientes de servicios especiales** gestionados como chequeo y sustitución de baterías en el domicilio del asegurado, reserva de cita previa a la reapertura de las ITV, condiciones especiales para la desinfección con ozono de vehículos, entre otros.
- **30.000 solicitudes de coche de sustitución**, incluyendo el servicio gratuito puesto a disposición de los sanitarios y cuerpos de seguridad del Estado durante el estado de alarma.
- **800.000 asistencia en carretera**, que siguió siendo uno de los servicios más utilizado por nuestros clientes.
- **152.000 expedientes de gestión de multas y asesoramiento jurídico**, con un aumento del 18,7% en los del ámbito personal y familiar.
- **25.000 reservas de alquiler de vehículos** con condiciones ventajosas para los mutualistas.

## Proyecto Customer Journey

El objetivo de este proyecto, que fue impulsado durante 2020, es revisar de forma continua las principales interacciones de los clientes con la compañía, identificando los principales puntos de aportación de valor para, a partir de ahí, diseñar medidas enfocadas a mejorar su experiencia.

En 2020 se completó el diseño de los once principales Customer Journeys y se comenzó a trabajar en la mejora de diferentes momentos clave para el cliente, como son la resolución de un siniestro, las gestiones relativas a la póliza o distintas interacciones y servicios asociados a la tarjeta SOY

### 4.1.2 Lo digital como nueva normalidad

En 2020, Mutua Madrileña batió récord en sus principales indicadores de digitalización de clientes y de transacciones realizadas a través de estos canales. A ello contribuyó la situación excepcional generada por el Covid-19, que ha provocado un cambio en los hábitos del consumidor, así como el lanzamiento de la medida de fidelización 12+2, que los asegurados activaron de forma mayoritaria a través de la web y la app.

#### Cambios en los hábitos del consumidor

El contexto al que nos enfrentamos en 2020 impulsó de forma notable la digitalización de los consumidores. El 74% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de dos tercios de la cartera utilizaron estos canales al menos una vez en 2020. Esto supone un crecimiento de 20 puntos porcentuales respecto a la mejor cifra registrada hasta la fecha y superar las previsiones marcadas para el ejercicio.

El volumen de operativas que los asegurados eligen hacer por esta vía creció de forma destacada en el año, alcanzando cotas récord. El 39% de los partes de auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron online en 2020, lo que supone un crecimiento de 10 puntos sobre el año anterior y más del 16% de asistencia se solicitaron a través de la app, 7,5 puntos más que en 2019.

El uso de los canales digitales para realizar gestiones de autoservicio como consulta de datos del seguro o apertura y seguimiento de siniestros, entre otras, suponen ya el 77% de las interacciones diarias de nuestros clientes, lo cual los convierte en su vía preferida para realizar este tipo de transacciones.

Adicionalmente, en 2020 siguió creciendo el número de pólizas contratadas online. Un 44% de los nuevos seguros de auto de particulares se suscribieron a través de la web de Mutua, dato que confirma que los canales digitales se han convertido en un punto de contacto cada vez más relevante para la compañía. Teniendo en cuenta los tres principales ramos de actividad de la compañía (auto particular directo, hogar y vida) en 2020 se contrataron más de 175.630 nuevas pólizas a través de este canal.



Todas estas cifras reflejan el avance de la compañía en su proceso de transformación digital, uno de los ejes centrales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, lo que la sitúa como una de las aseguradoras españolas líderes en este ámbito.

### La digitalización en cifras

- El 44% de las nuevas contrataciones de auto se suscribieron online.
- El 74% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de dos tercios de la cartera utilizaron estos canales al menos una vez en el último año.
- 11 millones de usuarios visitaron nuestra web en 2020.
- La app de Mutua, con más de 506.000 usuarios mensuales, es el canal digital preferido por nuestros asegurados
- El área de clientes de la web, con más de 268.000 usuarios al mes, concentra la mayoría de operativas digitales.
- El 39% de los partes de auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron *online en 2020*, 10 puntos más que el año anterior.
- Más del 16,6% de asistencias de auto se solicitaron a través de la App, 7,5 puntos más que en 2020.
- Más de 163.000 procesos de verificación de vehículos vía foto o vídeo gestionados de manera automatizada.
- Eme, nuestro asistente virtual, con más de 100.000 usuarios mensuales atendió más de 2,4 millones de consultas.

#### • **Digitalización al servicio del cliente**

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

En la actualidad, los mutualistas pueden realizar más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas desde la web. En 2020, el área privada registró una media de más de 268.000 clientes mensuales, con un crecimiento del 28% respecto a 2019. Las operativas más recurrentes fueron las relacionadas con la gestión de cartera, solicitud de prestaciones (alta y seguimiento de parte), así como las vinculadas a la fidelización.

En 2020 seguimos ampliando asimismo nuestras capacidades digitales, incorporando nuevos servicios como la posibilidad de realizar suplementos del ramo de auto, cambiar el vehículo asegurado a través de la web, algo que los mutualistas pueden realizar ya íntegramente online, o la posibilidad de solicitar asistencia en carretera, no solo a través de la app, sino también vía web.

Nuestro objetivo es ofrecer de forma constante a nuestros clientes nuevas soluciones digitales que les permitan ahorrar tiempo y ganar en comodidad para poder contactar con la compañía cuándo y cómo ellos elijan.

- **Nuevas ventajas en la app de Mutua**

La app de Mutua continuó siendo en 2020 el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Más de 500.000 asegurados la utilizaron mensualmente en el año, un 42% más que en 2019.

Nuestra aplicación se ha convertido en la más usada del sector en España, de acuerdo a datos ofrecidos por la compañía de tecnología Smartme Analytics, y registró la mejor valoración del sector seguros en las tiendas de aplicaciones (4,55/5).

Durante el año se incorporaron nuevas funcionalidades y se optimizaron procesos clave que en 2020 experimentaron un gran crecimiento, como el alta de parte o la asistencia en carretera. Asimismo, se mejoró la experiencia de usuario con el rediseño de la app, haciendo más accesibles sus principales funcionalidades y más sencilla la navegación.

- **Nuevo servicio de atención al cliente por WhatsApp**

En 2020, Mutua Madrileña fue pionera en el sector al poner en marcha un nuevo servicio de atención al cliente a través de WhatsApp, que permite prestar servicio a nuestros asegurados las 24 horas y los 7 días de la semana a través de una plataforma conectada con nuestro asistente virtual EME, desarrollado mediante inteligencia artificial.

Este servicio está preparado para atender más de 1.000 temáticas relacionadas con los productos y servicios que ofrece Mutua, con una tasa de acierto del 90%. Además, es capaz de informar de forma personalizada al cliente sobre, por ejemplo, su seguro de auto y responder a más de 30 consultas individualizadas que facilitan la autogestión, como las vinculadas con partes, recibos o datos de pólizas. Así, de forma única en el sector, permite gestionar por esta vía accidentes de coche o moto.

- **Más de 163.000 verificaciones digitales de vehículos**

La compañía aplica también la digitalización para facilitar los procesos de contratación de nuevas pólizas a nuestros asegurados. Es el caso del servicio de verificación digital, un sistema que, con tan solo enviar unas fotografías del vehículo, permite comprobar su estado previo a la contratación del seguro. Un servicio que ha sido especialmente valorado por nuestros asegurados en 2020, al evitar desplazamientos para poder formalizar la contratación.

Durante el año se realizaron más de 163.000 servicios de verificación digital. Esta nueva prestación permite a los especialistas de Mutua ponerse en contacto con el cliente y realizar una inspección más ágil del coche. En unos minutos, el seguro puede darse de alta, lo que mejora su satisfacción.

### **4.1.3 Ventajas exclusivas para mutualistas**

- Condiciones especiales en la contratación
- Descuentos en establecimientos
- Becas de postgrado para hijos de mutualistas
- Apoyo a la formación de personas con discapacidad
- Actividades culturales

#### **Condiciones especiales en la contratación**

En 2020, Mutua Madrileña mantuvo e incluso mejoró las condiciones de contratación de seguros para sus mutualistas. Los mutualistas y sus familiares se beneficiaron de condiciones ventajosas en la contratación de nuevas pólizas de autos, no solo a través de descuentos en el precio, sino también accediendo a facilidades en el pago.

En esta misma línea, nuestros mutualistas se beneficiaron de condiciones especiales en la contratación de nuevas pólizas y en las renovaciones de sus seguros de hogar. Los descuentos oscilan entre el 10% y 20%.

Los mutualistas también cuentan con condiciones especiales en la contratación de los seguros de salud de Adeslas, exclusivos para mutualistas. Estos contemplan la devolución, por parte de Mutua Madrileña, de un porcentaje de la prima. Al contratar una póliza de salud los mutualistas pueden beneficiarse de una devolución media de en torno al 20-25% de su seguro, cantidad que recibirán como un ingreso en efectivo.

En 2020, la reversión osciló entre los 10 euros al año por asegurado (para quien tenga contratada la póliza Adeslas Básico Familia MM) y los 43 euros al año por asegurado (para el seguro Adeslas Plena Extra-150 MM). En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y al vencimiento de la póliza de Mutua Madrileña.

#### **Descuentos en productos y servicios**

Los mutualistas titulares de la tarjeta SOY y sus familiares se benefician de una amplia gama de descuentos y ofertas en diversos tipos de establecimientos, alojamientos, compra de entradas para espectáculos, instituciones culturales y museos, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña o con su fundación. Para beneficiarse de los descuentos solo es necesario identificarse como mutualista con la tarjeta SOY.

Debido a la situación provocada por el Covid-19, los servicios y descuentos más utilizados por los mutualistas fueron los que ofrecen la posibilidad de contratación online o los que permiten el consumo a domicilio, que a su vez se están reforzando para adaptarnos al nuevo contexto y hábitos de los consumidores.

En conjunto, más de 867.000 mutualistas utilizaron los servicios y descuentos que ofrece la Tarjeta SOY en 2020. Entre los datos del año destaca los más de 57.000 mutualistas que renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes, los más de 65.500 que utilizaron el servicio del psicotécnico, o los casi 10.000 que llevaron a

cabo la transferencia de su vehículo de forma gratuita, entre otros. Todo ello gracias a los acuerdos que mantiene Autoclub con distintas entidades y colaboradores.

### **Iniciativas sociales y culturales para mutualistas**

- **Becas de postgrado para hijos de mutualistas**

En 2020, mantuvimos sin cambios el programa de becas que, a través de la Fundación Mutua Madrileña, ofrecemos a los hijos de los mutualistas con al menos 20 años de antigüedad, para que cursen estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

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

En 2020, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero ascendió a 800.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido alrededor de 600 becas y más de once millones de euros en ayudas.

- **Apoyo a la formación de personas con discapacidad**

Igualmente, se mantuvo el programa de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos, que la Fundación Mutua Madrileña desarrolla desde 2012 en colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid. En 2020 se concedieron 41 becas de estas características.

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

- **Acceso a actividades culturales**

La Fundación Mutua Madrileña desarrolla un programa propio de actividades para el fomento, interés y disfrute de la cultura entre nuestros mutualistas y sus familias, además de facilitar su acceso a otras actividades artísticas.

Entre nuestras iniciativas destacan los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua Madrileña y en colaboración con otras instituciones.

Mantenemos, además, un convenio de colaboración con el Teatro Real, que permite a nuestros mutualistas Platino (aquellos que llevan más de 20 años con su seguro de auto en Mutua) asistir a representaciones de ópera, ballet, danza y conciertos en condiciones preferentes.

Por otro lado, los acuerdos que mantiene la Fundación Mutua Madrileña con algunos de los principales museos españoles, como el Museo Nacional de Arte Reina Sofía, el Museo Sorolla, el Museo Arqueológico Nacional o el Museo de Bellas Artes de San Fernando permiten a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

Nuestros asegurados también disponen de la posibilidad de visitar museos de fuera de Madrid, como el Centro Botín en Santander, el Museo Nacional de Escultura de Valladolid; el Museo Picasso, el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC) y la Fundación Miró en Barcelona; el Palacio de Dueñas y la exposición dedicada a Velázquez y a Murillo en Sevilla, y el Museo Picasso, la Colección del Museo Ruso San Petersburgo, el Centre Pompidou y el Museo Carmen Thyssen, todos ellos en Málaga.

La organización de conferencias sobre diversos temas es otra de las áreas del programa cultural de la Fundación Mutua Madrileña y que aparece detallado en el capítulo “Mutua y la sociedad”.

#### **4.1.4 Innovación al servicio del cliente**

Conseguir una ventaja competitiva estable que mantenga el liderazgo de Mutua y se traduzca en un mejor servicio a nuestros clientes es el principal objetivo de nuestra estrategia de innovación. Para ello, involucramos al mejor talento y trabajamos sobre cuatro ejes:

##### **Laboratorio de Innovación**

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

Entre los principales retos identificados para los próximos años destacan:

- Adaptación a los nuevos conceptos de riesgo
- Acompañamiento de los clientes en los momentos claves de sus vidas
- Diseño de ecosistemas que permitan ofrecer soluciones integrales
- Refuerzo del sentimiento de pertenencia a la compañía
- Identificación de nuevos perfiles de clientes

##### **Programa de inversiones estratégicas**

Su objetivo es realizar inversiones estratégicas en startup innovadoras y fondos de Venture Capital que aporten capacidades y ayuden a hacer reales las oportunidades detectadas, aprovechando el conocimiento que estos nuevos agentes pueden aportar en productos, servicios o gestión del propio negocio.

Mutua cuenta con un porfolio de inversión equilibrado y diversificado de startup en las que actúa como socio estratégico, colaborando activamente en el fortalecimiento de sus respectivos modelos de negocio.

En concreto, Mutua mantiene inversiones en más de 50 startups: a través Kibo Ventures y Antai Venture Builder que desde 2019 ha construido oportunidades como Carnovo o Singular Cover, donde además somos inversores de forma independiente.

## “Venture Client”

Los proyectos que contribuyan a la innovación incremental se canalizan a través del *Venture Client*. Este vehículo es el encargado de poner en marcha proyectos internos con la ayuda de *partners* externos que ayudan a cubrir necesidades de negocio, con un enfoque operacional.

Entre los proyectos desarrollados destaca la aplicación telemática a la flota de peritos o el reconocimiento de daños por imagen en el alta de siniestros, tanto en auto como en hogar. Asimismo, se trabaja en el proyecto “*Speech-to-text*” cuyo objetivo es mejorar la satisfacción de cliente, aplicando inteligencia artificial al análisis de las llamadas recibidas, y en otro dirigido a aprovechar las oportunidades que la nueva Directiva de Protección de Pagos permite para ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes.

## Programa de Intraemprendimiento

En 2020, Mutua celebró la quinta edición de esta iniciativa anual, en la que los propios profesionales del grupo diseñan nuevos productos y proponen mejoras innovadoras para mejorar nuestros servicios.

Esta edición estuvo marcada por su carácter transversal e internacional, ya que a los empleados de Mutua se unieron, por primera vez, profesionales de BCI Seguros (Chile), Seguros del Estado (Colombia) y SegurCaixa Adeslas. En total, más de 50 participantes.

Todos ellos recibieron una formación certificada por parte de Tetuan Valley, socio metodológico en el proyecto, con el apoyo de Google for Startups. Ésta incluyó nuevas formas de investigación como *Design Thinking*, que permite validar ideas con potenciales clientes a través de entrevistas o *Lean Startup*, clave para definir un “Mínimo Producto Viable”.

### 4.1.5 Calidad y servicio

El esfuerzo realizado por la compañía para adaptar la prestación de servicios y la contratación de nuestros productos al excepcional contexto vivido en 2020 permitió mantener la elevada satisfacción de nuestros clientes.

Mutua cuenta con un sistema de encuestas automáticas denominado “Voz del Cliente” que permite recoger la opinión de nuestros asegurados en determinados momentos y puntos clave de contacto con la compañía relacionados con los seguros de auto, hogar, vida riesgo y ahorro-inversión y conocer su grado de satisfacción.

En línea con nuestro compromiso de escuchar la opinión de nuestros clientes como base para mejorar nuestros servicios y adaptarnos a sus necesidades, en 2020 realizamos más de 186.700 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros asegurados en nuestros distintos ámbitos de actividad cuyos resultados se muestran a continuación.

## Auto

En 2020 realizamos cerca de 95.000 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,4 en la gestión de cartera y de 4,4 los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.

## Hogar

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 41.600 clientes. 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 4,0 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

## Autoclub

En 2020 realizamos más de 40.100 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 4,5 sobre 5. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 70 indicadores internos y de la realización de auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del “cliente misterioso”, que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.

## Vida riesgo

En 2020 se realizaron 8.100 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio fue de 4,5 sobre 5.

## Ahorro e inversión

La valoración de los clientes de ahorro inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,6 sobre 5. Se realizaron 1.900 encuestas en 2020.

## Salud

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, en 2020 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 26 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación.

### Índice de satisfacción con el servicio por ramo

	Satisfacción global	Encuestas
<b>Auto</b>	4,4/5	95.000
<b>Hogar</b>	4,3/5	41.600
<b>Autoclub</b>	4,5/5	40.100
<b>Vida Riesgo</b>	4,5/5	8.100
<b>Ahorro-inversión</b>	4,6/5	1.900

### Sello de garantía: Madrid Excelente

Desde hace ocho años, Mutua Madrileña cuenta con la marca de garantía Madrid Excelente, sello que concede la Fundación Madrid por la Excelencia, organización sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid. En 2020, la compañía superó de nuevo la auditoría externa necesaria para poder mantener esta marca que certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas.

#### 4.1.6 Información continua

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. Durante 2020 se reforzaron, con especial énfasis en los canales digitales.

- Revista *La Mutua*: publicación de carácter semestral que incluye las principales novedades corporativas y comerciales de la compañía. El número central del año se envía de forma gratuita a más de 1.500.000 mutualistas. Su versión digital, adaptada a dispositivos móviles, está disponible en [www.grupomutua.es](http://www.grupomutua.es) y en [www.mutua.es](http://www.mutua.es)
- Revista *Autoclub Mutua*: con una tirada de más de 170.000 ejemplares, también se envía por correo postal a los socios de la filial de asistencia de Mutua Madrileña.
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://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](http://www.fundacionmutua.es)): ofrece información de todas las iniciativas realizadas y una agenda con los próximos eventos para mutualistas.
- Boletín de la Fundación Mutua Madrileña “Actitudes”: editado en papel y *online* y disponible a través de la web de la fundación, “Actitudes” recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña.
- Blog Vidas Cruzadas ([www.vidascruzadas.es](http://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](http://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](http://www.mutua.es/blog-mutuactivos)): recoge artículos de actualidad relacionados con la gestión de patrimonios y análisis de mercado de primera mano, elaborados por los gestores de la compañía.

#### 4.1.7 Respeto a los derechos de los clientes

Tanto Mutua Madrileña como el resto de las sociedades que integran su grupo empresarial cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los mutualistas, asegurados y clientes.

- **Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña**

Actúa con total independencia respecto de las entidades y tiene completa autonomía para decidir los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Las reclamaciones son sometidas a su examen y decisión cuando el cliente así lo solicita.

Durante 2020 el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 23 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 21 resultaron favorables a la compañía, una fue desistida sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y otra resultó favorable total o parcialmente al reclamante.

- **Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente**

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable, total o parcialmente.

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña gestionó 2.597 expedientes de reclamaciones en 2020, lo que supone tan solo un 0,07% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña.

De los datos anteriores se deduce que un número proporcionalmente muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes se dirigió a este departamento por entender que la actuación de Mutua Madrileña o de las empresas del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Esto permite concluir que, en general, la actuación de las empresas analizadas se ajustó a lo previsto en el contrato.

## 4.2 MUTUA Y SUS EMPLEADOS

**El año 2020 estuvo marcado por la gestión de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, al tiempo que se garantizaba la continuidad de los servicios y se adaptaban todos los procesos de recursos humanos al nuevo contexto.**

Fiel a su compromiso con sus profesionales, desde el inicio de la pandemia Mutua Madrileña priorizó la seguridad de sus empleados a cualquier otra consideración de tipo económico. Para ello, se estableció un completo plan de actuación específico en torno a varios ejes.

### 4.2.1 Protección de la salud y adaptación al nuevo entorno

#### Impulso del teletrabajo

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

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

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

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

#### Medidas extraordinarias para el cuidado de la salud

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

- Campañas informativas y de sensibilización periódicas, incluyendo un microsite con contenidos actualizados y todos los protocolos de actuación a seguir.
- Celebración de más de 40 comités extraordinarios de prevención y salud para mantener puntualmente informados a los representantes de los trabajadores de las distintas iniciativas puestas en marcha.

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

## Un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud reconocido

- **Certificación ISO 45001**

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

- **Distintivo “Garantía Madrid”**

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

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

### Refuerzo de la comunicación interna

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

Nuestras líneas de actuación perseguían varios objetivos:

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

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

<b>GESTIÓN DE PERSONAS: NUESTRAS PRIORIDADES</b>				
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	<b>FLEXIBILIDAD, CONCILIACIÓN Y APOYO FAMILIAR</b>	<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<b>COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>EL MEJOR ENTORNO DE TRABAJO</b>
<b>PLAN DE IGUALDAD</b> <b>PLAN INTEGRAL DE DIVERSIDAD DE GÉNERO</b> <b>IGUALDAD RETRIBUTIVA</b> <b>CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD</b> <b>FORMACIÓN</b> <i>Liderazgo Femenino</i> <b>SELECCIÓN Y PROMOCIÓN</b> seguimiento de indicadores. <b>INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>PLAN DE CONCILIACIÓN</b>  <b>FLEXIBILIDAD</b> -Plan Flexible (espacial y temporal)	<b>GESTIÓN DEL TALENTO</b> -Plan de formación y desarrollo individual -Campus Mutua -Plataforma digital de gestión del conocimiento -Programa Sirius -Programa Soy Manager -Mes del Negocio  <b>MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA</b>  -Modelo de Desarrollo Profesional	<b>MODELO DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO</b>  <b>POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN</b> -Transparencia -Dirección por objetivos -Retribución variable -Retribución flexible -Beneficios sociales	<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y APLICACIÓN DE CONVENIOS OIT</b>  <b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> -Programa Cuídate  -Políticas de vigilancia de la salud y asistencia médica.  <b>ENTORNO PERSONAL</b> -Voluntariado corporativo  -Actividades sociales para empleados

#### 4.2.2. Empleo, flexibilidad y calidad laboral

En los momentos difíciles, como la pandemia vivida en 2020, Mutua Madrileña mantuvo firme su compromiso con el empleo. Desde el primer momento, la empresa se comprometió a no realizar ningún ERTE ni despido motivado por esta situación sobrevenida y mantuvo sus medidas de apoyo a empleados, que giran en torno a los siguientes ejes:

##### **Calidad en el empleo**

- **Estabilidad laboral:** 93% de contratos indefinidos en Mutua Madrileña (MMA) al cierre de 2020.
- **Beneficios sociales:** se detallan en los siguientes apartados de este capítulo.

- **Salud y bienestar:** atención sanitaria en las instalaciones de la empresa, ayudas por gastos sanitarios y farmacológicos no cubiertos por el seguro médico, subvención de vacunas infantiles, Programa “Cúidate”.
- **Movilidad:** Programa Comparte Coche, aparcamiento en el centro de trabajo, cargador de vehículos eléctricos.
- **Descuentos y ventajas en la contratación de servicios:** agencia de viajes y Autoescuela en el propio centro de trabajo, convenios con entidades (bancos, restaurantes, centros de belleza...)

### Medidas de apoyo a la familia

- Ayuda de **6.000€ por nacimiento de hijo o adopción**.
- **Ampliación del permiso de maternidad en dos semanas**, incrementándose en los casos de parto múltiple en dos semanas por cada hijo.
- **Permiso retribuido durante un año** a madres de trillizos, cuatrillizos o más hijos o bebés que nazcan con algún tipo de discapacidad o enfermedad de especial gravedad.
- **Seguro médico** para cónyuge e hijos menores de 26 años.
- Ayuda para cubrir gastos **por cuidado de ascendientes y descendientes** dependientes.
- **Subvención del 100% del coste de los libros de texto** de hijos que cursen primaria, secundaria y/o bachillerato.
- **Días sin cole:** actividades programadas para los hijos de empleados.
- **Club Mutua+:** espacio de encuentro para los empleados de Mutua y sus familias en torno al deporte y la cultura.

### Flexibilidad

Uno de los objetivos de Mutua Madrileña en 2020 fue convertir la crisis en una oportunidad para mejorar como organización. En ese sentido, la compañía puso en marcha un proyecto cuyo objetivo es ampliar y reforzar el programa de trabajo a distancia, SOYMóvil, con el que ya contábamos antes de la pandemia, que era de aplicación a un amplio conjunto de empleados, incluidos los call center.

El objetivo de este proyecto de ampliación es que, más allá de la situación excepcional vivida, más áreas y personas puedan trabajar un porcentaje de tiempo desde sus casas.

Para su desarrollo se está tomando como referencia la propia opinión de los empleados (encuesta de teletrabajo que contestó más de 1.774 empleados) y el trabajo colaborativo con los responsables de áreas.

Además de SOY Móvil, Mutua cuenta con medidas adicionales, como flexibilidad horaria de entrada y salida del trabajo para la totalidad del personal con jornada partida o vacaciones +, por la que los empleados pueden disfrutar de hasta 3 días adicionales de vacaciones en función del cumplimiento de un determinado nivel de objetivos y condiciones.

## Una empresa Familiarmente Responsable, con calificación Excelente

Mutua Madrileña está certificada desde hace 14 años como Empresa Familiarmente Responsable (efr), con la calificación de máxima excelencia, “A+”, por nuestro compromiso con la conciliación y apoyo familiar. Además, contamos un equipo integrado por personal de diferentes áreas que propone medidas concretas a los órganos directivos. Toda la plantilla puede hacer llegar sus ideas a los miembros del equipo.

## Reconocimientos y acuerdos con entidades

Mutua Madrileña ha obtenido diferentes reconocimientos por 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 14 años, con la máxima calificación “Excelente A+”. La última auditoría se superó en enero de 2020.
- **Distintivo de Igualdad** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2011.
- **Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección desde 2014.
- **Adhesión al convenio “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2015, para promover la colaboración público-privada en el desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación ante situaciones de maltrato.
- **Cátedra desarrollada en colaboración con la Universidad CEU San Pablo** que incluye una línea de investigación sobre “Liderazgo Femenino”.
- **13ª posición en el ranking Merco Talento** que reconoce a las mejores empresas para trabajar de nuestro país.
- Premio a la **mejor campaña de comunicación interna** en el X Encuentro de Marketing y Comunicación en el Sector Asegurador de INESE
- **Premio “el Economista”** por sus políticas a favor de la Igualdad.
- **Premio Expansión y Empleo** a la Innovación en Recursos Humanos por el proyecto “Escuela Mutua” y su labor de integración laboral de mujeres maltratadas.
- **Premio Alares** por nuestro apoyo a la familia y a la conciliación a través de nuestro Plan Armonía de Conciliación.
- **Premio Talent Mobility** a nuestro programa de **Liderazgo Femenino** concedido por la consultora Lee Hecht Harrison, especializada en Recursos Humanos.
- **Premio TeaCegos con E&T** a las mejores prácticas en la categoría atracción e integración del talento por **el Plan Flexible MM**.



### 4.2.3 Igualdad de oportunidades y no discriminación

El Plan Integral de Diversidad de Género de Mutua Madrileña busca garantizar la igualdad de género en todos los niveles de la organización y aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.

El Plan 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 primer Plan de Igualdad desarrollado por Mutua se remonta a 2008.

En Mutua garantizamos la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual o las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Para ello, contamos además con un Comité de Igualdad, integrado por empleados de distintas áreas, que controlan y supervisan el cumplimiento del Plan de Igualdad.

### **Ejes para impulsar la igualdad de género**

Los principales ejes en torno a los que giran nuestras políticas de igualdad son los siguientes:

- **Cultura y liderazgo empresarial:** potenciamos una cultura corporativa que garantice la igualdad de género. Para ello, contamos con un espacio en el intranet especializado en igualdad de género, donde damos a conocer a nuestros empleados el seguimiento anual del Plan de Igualdad y a través del que realizamos también campañas de sensibilización de forma periódica. Además, el programa formativo “SOY Manager”, dirigido a los managers de Mutua, incluye formación en gestión de la conciliación, la igualdad y la diversidad dentro de los equipos de trabajo.
- **Igualdad retributiva:** la política salarial de Mutua Madrileña se basa en criterios objetivos que garantizan la igualdad salarial entre hombres y mujeres, eliminando así cualquier brecha salarial por motivos de género.
- **Selección de personal:** el personal de Recursos Humanos participa, junto con las áreas, en todas las entrevistas finales de selección de candidatos. En 2020, el 67% de las nuevas incorporaciones a Mutua Madrileña correspondieron a mujeres.
- **Formación, desarrollo profesional y promoción interna:** Mutua cuenta con un programa formativo denominado Liderazgo Femenino cuyo objetivo es apoyar el desarrollo profesional de las mujeres dentro de la organización, del que ya se han celebrado dos ediciones hasta la fecha. Asimismo, contamos con diferentes políticas y procedimientos que regulan las diferentes vías de promoción interna, lo que garantiza la no discriminación en el proceso. El 56% de las promociones realizadas en el grupo Mutua en 2020 correspondieron a mujeres.
- **Conciliación y flexibilidad:** la compañía facilita el equilibrio de la vida personal y profesional a través de más de 70 medidas concretas que se recogen en nuestro

Plan de Conciliación que se describe en las siguientes páginas. Además, contamos con un programa para promover el trabajo flexible denominado SOYmóvil.

- **Prevención del acoso laboral y/o por razón de sexo:** contamos con un procedimiento de actuación en caso de acoso en el que participa una entidad externa. Asimismo, el Código de conducta ética de empleados destaca como prioridad el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas y el respeto a los derechos humanos, buscando garantizar un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.
- **Visibilidad:** mostramos los logros de las profesionales de la organización con entrevistas, foros y encuentros de mentoring con mujeres de otras empresas, entre otras iniciativas.

### 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 2020, la compañía ha elaborado un año más el indicador de brecha salarial tomando como referencia el indicador GRI 405-2. Dicho indicador de brecha salarial por categoría profesional ha sido revisado por PwC, de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000 Revisada).

En la siguiente tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100. Se consideran los datos reales de la remuneración percibida en 2020 por los profesionales de cada categoría profesional, sin realizar ningún tipo de ajuste para corregir el efecto que la antigüedad en el puesto puede tener sobre los salarios.

En línea con lo anterior, cabe destacar que las principales diferencias que se aprecian en determinadas categorías tienen su origen en el contexto sectorial del seguro, donde tradicionalmente existía una presencia limitada de mujeres en determinados puestos como Técnico de Siniestros. Se trata, por tanto, de diferencias basadas principalmente en la antigüedad y que por tanto no son indicativas de presencia de brecha salarial.

**Sin realizar ningún tipo de ajuste por antigüedad, y considerando el conjunto de plantilla de Mutua, la brecha salarial total es del 1,89%.**

Este resultado permite afirmar que Mutua garantiza la equidad en los salarios entre hombres y mujeres en la retribución de sus profesionales.

	Género		Brecha 2020
	Mujer	Hombre	
Gerencia 1	91,09	104,46	12,8%
Gerencia 2	96,20	102,93	6,5%
Gerencia 3	97,37	102,24	4,8%
Técnico Seguros 4	97,99	102,90	4,8%
Técnico Seguros 5	99,80	100,32	0,5%
Técnico de Siniestros	77,94	105,36	26,0%
Técnico Inversiones 4	104,42	96,36	-8,4%
Técnico Inversiones 5	98,34	102,28	3,9%
Supervisor/coordinación Atención al Cliente	99,40	100,83	1,4%
Tecnico Servicios Valor Añadido 4	99,82	100,18	0,4%
Tecnico Servicios Valor Añadido 5	98,52	102,95	4,3%
Administrativo/Apoyo Seguros 6	99,83	100,30	0,5%
Administrativo/Apoyo Seguros 7	100,36	99,60	-0,8%
Administrativo/Apoyo Inversiones 6	96,49	102,34	5,7%
Administrativo/Apoyo Inversiones 7	110,93	83,60	-32,7%
Administrativo/Apoyo Atención al Cliente	98,92	102,13	3,1%
Administrativo/apoyo Servicios Valor añadido 6	99,30	103,73	4,3%
Administrativo/apoyo Servicios Valor añadido 7	101,70	98,59	-3,2%

**1,89%**

#### 4.2.4 Formación y desarrollo profesional

La compañía reforzó en 2020 su apuesta por la formación, impulsando las iniciativas de formación flexible para hacerlas aún más accesibles.

En total, se impartieron más de 95.000 horas de formación y 500 cursos, la cifra anual más alta hasta la fecha. El 100% de los empleados recibió formación durante el año y además el 47% formó parte de alguno de nuestros programas de desarrollo. La inversión total ascendió a más de 811.700 euros. Entre las iniciativas desarrolladas destacan las siguientes:

- **Nuevo Plan de Formación Flexible:** una completa oferta formativa 100% online, con más de 300 cursos impartidos por expertos internos, externos y escuelas de

negocio, realizados en diferentes formatos y puestos a disposición en Campus Mutua. Accesible e ilimitado para el 100% de los empleados, los contenidos incluyen aspectos técnicos y de negocio, desarrollo de habilidades, utilidades para el teletrabajo y metodologías Agile, entre otros contenidos. Más de 1.200 personas realizaron algunas de estas acciones en 2020.

- **Plan de formación y desarrollo individual:** se elabora de forma conjunta entre el manager y cada profesional, a partir de las necesidades de formación que se detectan tras la evaluación del desempeño. Se puede elegir entre más de 200 recursos formativos, tanto técnicos como de habilidades. En 2020 se atendieron más de 1.800 planes.
- **Programa de formación Agile:** dirigido a todos los profesionales que participan en el Plan de Transformación Tecnológico de la compañía. Ofrece contenidos distribuidos en distintos itinerarios adaptados a cada uno de los roles definidos en esta metodología de trabajo. En 2020 se incrementó el número de participantes en el programa, que ya asciende a más de 160.
- **Nuevo programa IDD:** diseñado a medida para cada colectivo y puesto, permite dar respuesta a las distintas necesidades del negocio y del desempeño de las personas, así como a las obligaciones normativas a las que estamos sujetos como compañía. Contamos con 12 itinerarios formativos dirigidos a más de 900 profesionales.
- **Mes del Negocio:** iniciativa de formación que ofrece una visión global de nuestros negocios. En 2020 se realizó de forma digital, en un formato interactivo y multidispositivo. La retransmisión en directo vía *streaming* permitió que cerca de 1.000 profesionales participaran esta edición.
- **Liderazgo Femenino:** incluido dentro del Plan de Diversidad de la compañía, busca fomentar la mayor presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad dentro de la organización.
- **Escuela Mutua:** su objetivo es favorecer la empleabilidad y el acceso al empleo de mujeres víctimas de violencia de género y otras personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, especialmente los mayores de 50 años y las personas con discapacidad.
- **Programa Soy Manager:** programa dirigido a los managers de la compañía y enfocado a desarrollar al máximo sus habilidades y liderazgo. El programa se actualiza anualmente con nuevos módulos formativos.
- **Plataforma digital de gestión del conocimiento:** herramienta online que permite a los profesionales acceder a diversos contenidos vinculados a nuestra actividad.
- **Programa de becas a estudiantes:** en 2020 continuamos incorporando estudiantes para realizar sus prácticas en la compañía, gracias a los convenios de colaboración que mantenemos con las principales universidades españolas y escuelas de negocio.

## #El lugar que te mereces

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

## Movilidad y promoción interna

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

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

Dentro de su apuesta por el talento de Mutua y fomentar la promoción y movilidad interna, más de 140 personas cambiaron de puesto en 2020 y el 82% de las vacantes se cubrieron con talento interno.

### 4.2.5 Compensación y reconocimiento

#### Política de retribuciones

Nuestra política salarial se basa en varios criterios objetivos:

- Dirección por objetivos: la retribución de los empleados está ligada a los resultados de la evaluación del rendimiento.
- La consecución de objetivos de negocio previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- El posicionamiento de cada empleado respecto a su banda salarial de referencia.

#### Transparencia

Por otro lado, y para fomentar la transparencia en las retribuciones, cada año la compañía publica internamente la política salarial anual y las bandas salariales de referencia para cada categoría profesional. De esta forma, todos los empleados pueden conocer con claridad en base a qué parámetros evoluciona su salario.

#### Retribución variable

Mutua cuenta con un sistema de retribución variable que permite compensar a cada empleado según el grado de consecución de unos objetivos previamente definidos y comunicados. La totalidad de los empleados se benefician de este sistema, si bien el porcentaje que representa sobre su retribución fija varía según el nivel profesional y el perfil del puesto.

#### Retribución flexible

Los empleados cuentan con un Plan de Retribución Flexible que les permite elegir aquellos bienes y servicios a través de los cuales quieren ser remunerados y adaptar su paquete retributivo a sus necesidades personales. Estos productos permiten al

empleado optimizar su retribución, sin coste adicional para la compañía.

### **Beneficios sociales**

Además de las medidas de conciliación, Mutua Madrileña ofrece a sus empleados una amplia serie de beneficios sociales.

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

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

### **Modelo de evaluación**

La retribución de cada empleado (fija y variable) está vinculada al resultado de su evaluación de objetivos y comportamientos anual, que es de aplicación para el conjunto de la plantilla. En 2020 se realizaron más de 17.000 evaluaciones y se llevaron a cabo más de 2.100 entrevistas de desempeño.

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

#### **4.2.6. Entorno laboral**

##### **Comunicación interna**

La comunicación con empleados cobró, si cabe, una mayor importancia en 2020 debido a la situación excepcional que vivimos durante el año. El principal objetivo en este ámbito se centró en generar confianza, informar y motivar al conjunto de la plantilla, al tiempo que contribuíamos a garantizar la continuidad de nuestros negocios y actividades.

Nuestras líneas de actuación en materia de Comunicación Interna se centraron en:

- Informar sobre todas las medidas puestas en marcha para cuidar de la salud de los empleados.
- Sensibilizar sobre la importancia de seguir todas las pautas en materia de prevención y seguridad laboral.
- Informar a los equipos sobre la evolución de la compañía y todas las medidas desarrolladas en el ámbito de nuestros negocios.

- Motivar a los profesionales y mantener al equipo Mutua cohesionado en este escenario tan complejo, poniendo especial foco en reconocer los esfuerzos realizados.
- Apoyar a las familias, proponiendo actividades y sugerencias para abordar mejor el periodo de confinamiento en los hogares
- Reforzar, aún más, el orgullo de pertenencia, haciendo partícipes a los empleados de cómo Mutua se ha volcado en ayudar a los colectivos más afectados por esta crisis sanitaria, como parte de su compromiso social.

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

- **MM Connect:** la app de los empleados facilita las gestiones más habituales de los empleados como consultar la nómina, solicitar certificados online y otras funcionalidades clave.
- **Intranet:** accesible para el 100% de los empleados, representa una vía de comunicación interactiva en la que los empleados, además de poder consultar las noticias y novedades de la compañía, pueden realizar *online* sus principales gestiones y hacer llegar sus comentarios o sugerencias a la compañía.
- **Revista interna “Entrenosotros”:** un boletín *online* con noticias y reportajes que reciben el 100% de los empleados y que sirve para dar a conocer las novedades y profundizar en los avances de la compañía, así como para fomentar el conocimiento y la colaboración entre las distintas áreas.
- **Canal Mutua:** un “YouTube” interno en el que se difunden vídeos con contenidos de interés para los empleados.

## Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

### • Programa de Salud y Bienestar Corporativo

La compañía cuenta con un Programa de Salud y Bienestar Corporativo denominado “Cuídate” a través del cual se promociona la actividad física y se ofrece a los empleados herramientas para el cuidado de la salud.

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

Durante el año, debido a la situación de teletrabajo y medidas de distanciamiento social implantadas, dichas actividades se vieron reducidas, si bien se retomarán una vez se den las condiciones.

Al margen de lo anterior, se diseñaron medidas e iniciativas dirigidas a cuidar de la salud, tanto física como emocionalmente, de los empleados, adaptadas al especial contexto vivido en 2020, que aparecen identificadas al inicio de este capítulo.

- **Prevención de Riesgos Laborales**

En 2020, la actividad en el ámbito de Prevención de Riesgos Laborales estuvo marcada por la gestión del impacto de la pandemia en la compañía, con el objetivo de proteger la salud y minimizar riesgos para nuestros empleados, clientes y el conjunto de públicos con los que colaboramos.

Para ello se puso en marcha un Plan de Acción, cuyas principales iniciativas aparecen enumeradas al inicio de este capítulo. Asimismo, se impartieron más de 1.340 horas de formación a más de 860 empleados sobre los potenciales riesgos específicos de sus puestos de trabajo.

Durante el año, superamos también la auditoría de AENOR realizada a nuestro sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, que nos ha permitido lograr la Certificación ISO 45001:2018, la más exigente a nivel internacional. Un reconocimiento que refleja el firme compromiso de la compañía en este ámbito y que se ha logrado en un año de especial actividad en este campo.

Al margen de lo anterior, se siguieron desarrollando otras actividades habituales como la gestión de los planes de autoprotección y emergencias en todos los edificios propiedad de Mutua Madrileña. Así, se coordinaron las actuaciones con los arrendatarios de cada edificio y se realizaron las correspondientes inspecciones de la administración en los edificios en altura. Asimismo, se impartieron cerca de once sesiones formativas a más de 110 personas externas implicadas en la gestión de emergencias de cada edificio y se coordinaron las actividades empresariales desarrolladas en edificios propiedad de Mutua Madrileña.

### **Respeto de los derechos de los trabajadores**

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

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

- **Representación legal de los trabajadores**

La compañía mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia de negociación colectiva. Promovemos y respetamos los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva y disponemos de mecanismos de diálogo permanente con la representación de los trabajadores, a quien la compañía reconoce como un grupo de interés fundamental.



El 100% de los trabajadores de Mutua Madrileña y el resto de las sociedades que componen nuestro grupo empresarial están amparados bajo el Convenio Colectivo aplicable en función de su actividad. La dirección de la empresa se reúne de forma periódica con los representantes de los trabajadores para dialogar, recibir sugerencias y negociar asuntos de interés para sus empleados suministrándoles, asimismo, información relevante sobre aspectos tales como las condiciones de trabajo, objetivos estratégicos, resultados financieros y resultados de satisfacción de empleados, entre otros. Por otra parte, la empresa facilita a los representantes la comunicación y el diálogo con los empleados de Mutua Madrileña a través de distintos medios.

- **Código ético de los empleados**

Con la finalidad de mitigar riesgos y prevenir violaciones en materia de derechos humanos, cualquier empleado que tuviera sospechas o conocimiento de algún hecho que vulnere los derechos humanos o cualquiera de las obligaciones contenidas en el Código de Conducta Ética de empleados tiene la obligación de comunicarlo a través del Canal de Denuncias habilitado al efecto, cuyo procedimiento se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet. El Canal de Denuncias es de carácter confidencial y sirve para detectar, y en su caso solucionar un potencial incumplimiento de la Ley o la vulneración de alguna de las obligaciones contenidas en el Código de Conducta Ética de empleados.

## Trabajo en equipo y compromiso social

- **Voluntariado corporativo**

El programa de voluntariado de Mutua Madrileña, que está abierto al 100% de los empleados, es una de las vías a través de las que canalizamos el compromiso social de nuestros profesionales. Se trata de una iniciativa que cuenta con la participación y el respaldo de la alta dirección y de todos los empleados. En 2020, se desarrollaron actividades digitales que permitieron seguir canalizando la voluntad de ayudar de los empleados.

- **Actividades de *Team Building***

A través del ClubMutua +, un club *online* al que pueden suscribirse el 100% de nuestros empleados, organizamos actividades deportivas, sociales y hacemos partícipes a nuestros profesionales de distintos eventos que organizamos en colaboración con la Fundación Mutua Madrileña. El objetivo es fomentar el conocimiento y la cohesión entre los empleados, en un ambiente distinto al laboral. Así realizamos carreras, competiciones de pádel, sorteo de entradas para los eventos deportivos patrocinados por la compañía, actividades culturales e infantiles y un homenaje muy especial para las personas que se jubilan cada año.

Debido a las medidas de distanciamiento social, en 2020 no se pudieron realizar actividades presenciales a partir del segundo trimestre del año, si bien se desarrollaron iniciativas digitales para seguir manteniendo motivado y cohesionado al equipo.

## Inclusión de personas con discapacidad

En Mutua Madrileña estamos comprometidos con la integración de personas con discapacidad y por ello, además de cumplir con las exigencias legales en esta materia, contamos con políticas específicas a través de las cuales articulamos este compromiso.

- **Integración laboral**

El 2% de la plantilla de Mutua Madrileña estaba formada por profesionales con algún tipo de discapacidad al cierre de 2020.

- **Sensibilización y otras medidas de apoyo**

De forma adicional, realizamos acciones de sensibilización con empleados y familiares e implantamos medidas para apoyar la mejora su calidad de vida:

- Ayudas económicas a los empleados con familiares con algún tipo de discapacidad para realizar adaptaciones en su vivienda que les permitan mejorar su accesibilidad.
- Actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares: uno de los colectivos a los que nuestro programa de voluntariado presta especial atención es el de las personas con algún tipo de discapacidad (tanto física, psíquica como sensorial). Colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid o la Fundación Deporte y Desafío.
- Colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante la concesión de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos.
- Divulgación interna de las actividades realizadas a través de la intranet: difundimos internamente todas las iniciativas que desarrollamos en esta materia ya que consideramos que conocer y profundizar en las diferentes realidades sociales contribuye a favorecer la integración.

## 4.3 MUTUA Y LA SOCIEDAD

Como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, la Fundación Mutua Madrileña es el principal vehículo para articular nuestras diferentes líneas de actuación en el ámbito social. A través de nuestra fundación, desde el año 2003 trabajamos activamente con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso social y el diálogo con la comunidad.

### Fundación Mutua Madrileña

En sus 18 años de vida, la fundación ha promovido un amplio número de iniciativas en sus distintas áreas de actuación para contribuir a la mejora social, tanto de sus mutualistas y asegurados, como de colectivos vulnerables o con necesidades no cubiertas y de la sociedad en general. Estamos especialmente comprometidos con el impulso de la investigación médica en España, la lucha contra la violencia de género, el acoso escolar, la formación de los jóvenes o el acercamiento de la cultura a nuestros mutualistas.

Éstas son nuestras principales líneas de actuación:

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA</b>			
<b>SALUD</b>	<b>ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>CULTURA</b>	<b>SEGURIDAD VIAL</b>
Apoyo a la investigación en salud	Ayudas a proyectos de acción social	Conciertos clásicos y familiares	Estudios sobre siniestralidad vial
Ayuda a menores y jóvenes con problemas de salud	Lucha contra la violencia de género	Convenios con museos y otras instituciones culturales	Divulgación de recomendaciones
Colaboración institucional	Apoyo a los jóvenes	Ciclos de conferencias	Campañas de sensibilización
	Prevención del acoso escolar		Colaboración institucional
	Programa de voluntariado corporativo		

## ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA

### Patronato

**Presidente:** Ignacio Garralda Ruiz de Velasco

**Vicepresidente 1º:** Luis Rodríguez Durón

**Vicepresidente 2º:** Coloma Armero Montes

### **Vocales:**

Carlos Cutillas Cordón

José Luis Marín López-Otero

Jaime Montalvo Correa

Alberto de la Puente Rúa

**Director general no patrono:** Lorenzo Cooklin Díaz

### Comité Científico

Integrado por médicos especialistas de reconocido prestigio, el Comité Científico asesora y ayuda al Patronato a determinar las iniciativas relacionadas con la mejora de la salud y los proyectos de investigación médica que reciben el apoyo de la Fundación Mutua cada año.

### Presidente

#### **Dr. Rafael Matesanz Acedos**

Fundador de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), la dirigió de 1989 a 2001 y de 2004 a 2017. Fue jefe de Sección de Nefrología del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid y director del Instituto Nacional de Salud entre 1996 y 2000. Como muestra de su reconocimiento internacional están, entre otros, su papel de asesor de la Organización Mundial de la Salud en materia de donación y trasplantes. En 2010 recibió, en nombre de la ONT, el Premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional.

## Vocales

### **Dr. Miguel Caínzos Fernández**

Catedrático de Patología y Clínica Quirúrgica de la Universidad de Santiago de Compostela. Ha sido director del Plan Nacional para el Control de las Infecciones Quirúrgicas, además de presidente de la *European Society for Surgical Research* y de la *Surgical Infection Society of Europe* y presidente y gobernador del Capítulo Español del *American College of Surgeons*. En 2017 fue nombrado miembro de honor del *American College of Surgeons*.

### **Dra. Ana Lluch Hernández**

Catedrática de Medicina de la Universidad de Valencia, jefa de Departamento de Hematología y Oncología Médica del Hospital Clínico Universitario de Valencia e investigadora de la Fundación de Investigación del Hospital Clínico de Valencia-INCLIVA.

### **Dr. Fernando Marco Martínez**

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

### **Dr. Antonio Torres García**

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

## FUNDACIÓN MUTUA FRENTE AL COVID-19

Desde el inicio de la crisis sanitaria y social causada por el Covid-19, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha un plan de acción específico para atender las necesidades de aquellos colectivos vulnerables que se han visto más afectados por las consecuencias de esta pandemia.

La fundación ha jugado un papel activo en la lucha contra los efectos del coronavirus en nuestro país, con el objetivo de contribuir a minimizar los daños que está causando esta situación.

Desde proporcionar mascarillas y test de diagnóstico rápido a los Servicios Sociales y de Salud del Ayuntamiento de Madrid en los primeros momentos de la crisis, hasta la puesta en marcha de convocatorias extraordinarias de ayudas sociales y para la financiación de estudios de investigación sobre el Covid-19, pasando por acciones específicas de apoyo a residencias de mayores y a las personas que viven en ellas. Una serie de medidas que superaron el millón de euros y que han beneficiado, en su conjunto, a más de una treintena de entidades sin ánimo de lucro y centros de investigación médica, ayudando de manera directa a más de 65.000 personas en situación de necesidad, a la espera de conocer los resultados de las investigaciones científicas que permitirán avanzar en el conocimiento y tratamiento del coronavirus, ayudando al mejor manejo de la enfermedad.

### Medidas iniciales

En los primeros días de la crisis, en el mes de marzo, tras ser decretado el estado de alarma y cuando la falta de material sanitario era manifiesta, una de las primeras medidas que pusimos en marcha fue destinar 300.000 euros de forma inmediata para proporcionar material sanitario y facilitar la investigación para paliar las consecuencias de esta pandemia, a través de tres iniciativas concretas:

1. Adquisición directamente al fabricante de 21.000 test de diagnóstico rápido de Covid-19 que fueron entregados a los servicios de salud del Ayuntamiento de Madrid.
2. Compra de 65.000 mascarillas para los servicios de atención a domicilio municipales, que atienden a las personas mayores que viven solas y con escasos recursos.
3. Cofinanciación de un estudio de investigación sobre el Covid-19 puesto en marcha en el Instituto de Investigación del Hospital Universitario La Paz. Entre los objetivos de este estudio se encuentra establecer un protocolo para clasificar a los pacientes con coronavirus en el momento de su admisión, con el fin de pronosticar su evolución y proponer un tratamiento específico para aquellos con peor pronóstico.

## [Ayuda a residencias de mayores](#)

En Fundación Mutua adquirimos desde el primer momento un especial compromiso con uno de los colectivos más perjudicados por esta crisis: las personas mayores.

Nuestro objetivo en este aspecto fue doble. Por un lado, **apoyar la compra de material sanitario para las residencias** y, por otro, ayudar a paliar el sentimiento de soledad que supone el aislamiento de los mayores que viven en ellas mediante la **donación de tablets** para realizar videollamadas con sus familias.

En este sentido Mutuactivos, la gestora de Mutua Madrileña, lanzó una clase de emergencia de Mutuafondo Compromiso Social FI, un fondo de inversión que tiene como objetivo colaborar con proyectos solidarios mediante la donación íntegra de las participaciones. La Fundación Mutua Madrileña hizo la mitad de la aportación, procediendo el resto de los empleados del Grupo Mutua y de otros inversores externos.

De esta manera, en el mes de mayo la gestora de Mutua consiguió realizar una aportación de 100.000 euros al proyecto *Cada Gesto Cuenta*, para apoyar la compra de material sanitario en 30 residencias de mayores que Cáritas gestiona en todo el territorio nacional, en las que viven más de 2.600 personas. En concreto, Cáritas adquirió material sanitario de seguridad, alimentos no perecederos, ropa y material de cama, y contrató personal de enfermería y de seguridad adicional.

Por otro lado, preocupados por el aislamiento y el sentimiento de soledad de mayores que viven alejados de sus familias, adquirimos **1.705 tablets** cuyo importe total alcanza los 150.000 euros, de las cuales 1.105 fueron **distribuidas entre 156 residencias de mayores de 20 provincias** (115 gestionadas por Mensajeros de la Paz, 25 por Cáritas y 16 por entidades como Hermanitas de los Pobres y otros centros residenciales de adultos sin recursos o con algún tipo de discapacidad), con las que pueden realizar videoconferencias diarias con sus familiares. Los 600 dispositivos restantes se donaron a **62 centros de protección de menores de la Comunidad de Madrid** para facilitar a los jóvenes que viven en ellos su asistencia a clases online y la comunicación con sus profesores.

## [Ayudas extraordinarias a proyectos sociales e impulso de estudios médicos sobre el virus](#)

A medida que fuimos conociendo el impacto del virus, en Fundación Mutua Madrileña adaptamos nuestra respuesta, adoptando las iniciativas necesarias para reforzar nuestro compromiso con la sociedad.

En abril lanzamos nuevas medidas para apoyar la lucha social y sanitaria contra los efectos de la pandemia por Covid-19 con la puesta en marcha de **dos convocatorias extraordinarias de ayudas**, para apoyar proyectos sociales de entidades sin ánimo de lucro dirigidos a atender a los colectivos más afectados por la actual situación y para financiar proyectos de investigación médica relacionados con la pandemia.

**A través de nuestra Convocatoria extraordinaria de Ayudas a Proyectos Sociales**, dotada con 300.000 euros, se apoyaron más de una veintena de proyectos de diferentes ONG de ayuda directa y de emergencia a colectivos vulnerables afectados por la crisis del Covid-19 en España, como son las personas mayores, las familias en riesgo de exclusión social o las personas sin hogar. En conjunto, las 22 iniciativas financiadas a través de la convocatoria extraordinaria a proyectos sociales han beneficiado a más de 20.000 personas. Además, previo a esta convocatoria, se destinaron de manera urgente durante los primeros días de alerta sanitaria cerca de 30.000 euros adicionales a otros seis proyectos sociales de entidades sin ánimo de lucro, dirigidos también a la atención de estos colectivos.

A la convocatoria extraordinaria se presentaron 606 proyectos de los que la secretaría técnica seleccionó 22, que fueron aprobados por el Patronato de la fundación:

- 12 proyectos contemplaban la adquisición y entrega de alimentos a personas sin hogar y a familias en situación vulnerable:
  - Nueve contemplaban también la cobertura de otros bienes de primera necesidad, como productos de higiene personal, además de alimentos.
  - Dos estaban íntegramente dirigidos a la compra de alimentos.
  - Un proyecto contemplaba la contratación de personal, dado que la mayoría de sus voluntarios son jubilados y no podían realizar su labor por ser grupo de mayor riesgo.
- Los 10 proyectos restantes contemplaban en su mayoría la adquisición de material de protección frente al Covid-19 y otro material sanitario.

De los 22 proyectos beneficiarios, diez se desarrollaban en Madrid y el resto en otras 22 provincias españolas, algunos de ellos en más de una provincia.

Por otra parte, en abril la fundación también convocó de manera urgente una edición especial de **Ayudas a la Investigación en Salud centrada en el coronavirus**, dotada con 200.000 euros, a la que se presentaron Institutos de Investigación Sanitaria acreditados de toda España. De modo que **Fundación Mutua financia tres investigaciones médicas** seleccionadas por su Comité Científico y aprobadas por el patronato de la fundación (al margen de la cofinanciación del estudio de investigación puesto en marcha en el Hospital Universitario La Paz, apoyado entre nuestras primeras medidas):

1. Desde el Instituto de Investigación Sanitaria Biocruces de Bilbao, la doctora Cristina Eguizábal coordina un equipo multicéntrico que incluye al Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid, al Hospital Universitario La Paz de Madrid y al Hospital Clínico de Valencia, para crear un **“banco nacional” de terapia celular** (linfocitos) de pacientes donantes que han superado el Covid-19, para estudiar la inmunidad adquirida y el uso de estos linfocitos, como tratamiento para pacientes con pronóstico moderado-grave.



2. En otro estudio, que se lleva a cabo en el Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid bajo la coordinación del doctor José María Aguado, jefe de la Unidad de Enfermedades Infecciosas, se determinará **el alcance y la duración de la inmunidad adquirida** (anticuerpos neutralizantes) por pacientes de Covid-19 hospitalizados y que se han recuperado. Este estudio permitirá delimitar la protección que confieren estos anticuerpos neutralizantes desarrollados por los pacientes que han estado infectados por Covid-19 y cómo interfieren en la evolución de la enfermedad.
3. El tercer trabajo intenta demostrar si las estatinas, un fármaco habitual para el control del colesterol que toma entre el 20 y el 40% de la población adulta, pudieran tener un efecto protector en la evolución de la infección por Covid-19. Para ello, desde el Instituto de Investigación Sanitaria de A Coruña, donde se llevará a cabo este ensayo, el equipo de la cardióloga Marisa Crespo-Leiro analizará la **influencia del tratamiento con estatinas** en la afectación cardiovascular y respuesta inmunológica e inflamatoria de pacientes con Covid-19. De comprobarse este efecto protector, el tratamiento con estatinas podría tener una aplicación inmediata y relevante, dado que son fármacos baratos, de amplio uso y seguros.

Estas medidas sociales y de ayuda a la investigación de Fundación Mutua se suman al conjunto de iniciativas que el Grupo Mutua Madrileña ha adoptado desde el inicio de la pandemia para garantizar la salud y seguridad de todos sus empleados, y ayudar a mutualistas, asegurados, clientes y proveedores.

### 4.3.1 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 1.360 proyectos, con una aportación de más de 61 millones de euros a este fin. En 2020 invertimos 2,3 millones de euros para financiar 25 nuevos estudios, cuatro de ellos centrados en el Covid-19 a través de una convocatoria extraordinaria de ayudas.

#### **Apoyo económico a la investigación**

En 2020 se llevó a cabo la decimoséptima Convocatoria Anual de Ayudas a la Investigación en Salud para financiar proyectos de investigación dirigidos a progresar en el conocimiento y mejorar el tratamiento de enfermedades raras que se manifiestan en la infancia, trasplantes, lesiones traumatológicas y cáncer colorrectal, desarrollados en el marco de Institutos de Investigación Sanitaria (IIS) acreditados. Además, la convocatoria también apoya estudios realizados en cualquier área de investigación por médicos del cuadro de profesionales de Adeslas, la compañía líder en seguros de salud del Grupo Mutua Madrileña.

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

También se ha convocado la VIII edición de Becas para la Cooperación Internacional de Profesionales de la Medicina y la Enfermería, resultando becados tres profesionales sanitarios que están desarrollando su labor asistencial de manera altruista en Mozambique, Kenia y Etiopía.

#### **Ayudas a la investigación en salud**

En 2020 se destinaron dos millones de euros a financiar los proyectos seleccionados en la XVII edición de la Convocatoria de Ayudas a la Investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

Se han beneficiado de dichas ayudas 21 proyectos de investigación clínica, que se están llevando a cabo en 18 hospitales de diez comunidades autónomas diferentes, incluyendo dos proyectos en red entre centros, dotados específicamente con 300.000 euros, y cuatro estudios liderados por profesionales del cuadro de especialistas de Adeslas, con una dotación específica de 200.000 euros en total. Desde 2004, la Fundación Mutua Madrileña ha respaldado 1.360 proyectos de investigación en cerca de 200 centros diferentes, con una aportación conjunta de más de 61 millones de euros.

En 2020 se apoyaron proyectos en **cuatro áreas de investigación:**

- **Enfermedades raras que se manifiestan en la infancia:** se concedieron 400.000 euros a cuatro estudios.
- **Mejora de los resultados de los trasplantes de órganos:** se concedieron 458.000 euros para la financiación de cinco estudios, uno de ellos colaborativos.

- **Traumatología y sus secuelas neurológicas:** se concedieron 390.000 euros a cuatro estudios.
- **Oncología:** se destinaron 552.000 euros a cuatro estudios sobre el origen y las causas del cáncer de colon y recto, uno de ellos es un trabajo colaborativo.

La selección de los trabajos que reciben las ayudas se basa en criterios de interés científico e impacto social, si bien también se tuvo en cuenta que el estudio esté liderado por investigadores de menos de 40 años, con el objetivo de impulsar sus carreras profesionales.

#### EJEMPLOS DE PROYECTOS FINANCIADOS

Los estudios de investigación clínica iniciados en 2020 con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña son especialmente relevantes para el progreso de la medicina y la mejora de la salud. Los proyectos tienen una duración mínima de un año y una máxima de tres y se están llevando a cabo en centros hospitalarios de siete ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Pamplona, Salamanca, Santiago de Compostela, Toledo y Valencia.

Dos de los proyectos seleccionados se realizan en colaboración entre varios hospitales españoles. Uno de ellos, en el área de **oncología** y sobre el origen del cáncer de colon, estudia la bacteria *Fusobacterium* en el cáncer colorrectal localizado para desarrollar modelos de diagnóstico y pronóstico basados en la microbiota. Esta investigación se está coordinando desde el Vall d'Hebron Instituto de Oncología (VHIO) y participarán en ella investigadores de otros siete centros de Cataluña, Andalucía, Cantabria, Valencia, Galicia y Madrid.

El otro estudio en red, en el área de **trasplantes** y coordinado desde el Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid, desarrollará y validará un método de diagnóstico en tiempo real por PCR de los virus HTVL para implementarlo de forma sistemática en el cribaje de donantes de órganos. El subtipo 1 del HTVL se asocia al desarrollo de patologías graves como una leucemia/linfoma de células T del adulto en aproximadamente el 10% de las personas infectadas, siendo los métodos actuales lentos y con un número significativo de casos dudosos o falsos positivos que invalidan la donación. Por ello, la detección en tiempo real de los potenciales donantes portadores, pero asintomáticos, sería de gran utilidad para tomar decisiones informadas sobre la idoneidad del órgano. En este estudio participan también investigadores de Aragón, Galicia, Navarra y Cataluña.

En el área de **traumatología**, el Instituto de Investigación Sanitaria La Paz (IdiPAZ) buscará un método de desinfección *in vivo* de implantes ortopédicos metálicos mediante calor generado por inducción electromagnética, lo que podría evitar la reintervención para sustituir las prótesis articulares, como las de rodilla, que se infectan y que en muchas ocasiones hay que reemplazar.

Y en el área de las **enfermedades raras** que afectan a la infancia, entre los estudios que se llevarán a cabo este año con la ayuda de la Fundación Mutua Madrileña, está la prueba de una terapia génica combinada para tratar la porfiria aguda intermitente, una enfermedad rara metabólica que cursa con déficit neurológico, y que llevarán a cabo en el Instituto de Investigación Sanitaria de Navarra; también otro proyecto en el que se plantea una búsqueda de biomarcadores de respuesta al tratamiento en pacientes con atrofia muscular espinal en el Instituto de Investigación del Hospital Universitario La Fe de Valencia.

En cuanto a los proyectos seleccionados que llevan a cabo profesionales del cuadro médico de Adeslas, la fundación apoya cuatro estudios, tanto de hospitales públicos como privados, de distintas especialidades: Alzheimer, cirugía ortopédica, melanoma cutáneo y esguince cervical.

## Becas de cooperación internacional para profesionales sanitarios

La Fundación Mutua Madrileña concedió en 2020 tres becas a profesionales de la medicina y la enfermería, dotadas cada una de ellas con 3.000 euros, para dedicar un mínimo de cuatro meses a una labor asistencial voluntaria en países en desarrollo. Presentamos a continuación a los tres beneficiarios:

- Dra. Laura de la Torre Pérez, que analiza los costes catastróficos para el núcleo familiar asociados a un tratamiento de tuberculosis en Manhiça (Mozambique) y trabajando para mejorar el diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis multirresistente y en coinfección con VIH.
- Dr. Víctor García Gonzalo, que atiende niños en el Hospital Pediátrico Pablo Hortsman de Lamu (Kenia).
- Dr. Alberto San Francisco Ramos, que coordina la unidad de VIH y tuberculosis en la clínica pediátrica *Let Children Have Health* en Meki (Etiopía) para la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades infecciosas en la población infantil y formando a profesionales sanitarios locales.

## Ayuda a menores y jóvenes con problemas de salud

En 2020 la Fundación Mutua reforzó su área de acción dirigida a menores que precisan cuidados de rehabilitación específicos y no cubiertos, a través de sus programas dirigidos a la infancia 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 publicó la II Convocatoria de Ayudas a Menores con estas enfermedades. Con una dotación presupuestaria de 200.000 euros por parte de la Fundación Mutua, el objetivo de estas ayudas es cubrir las necesidades de terapias rehabilitadoras y productos de apoyo en niños y jóvenes hasta 21 años. La ayuda para rehabilitación se presta tanto a entidades que tienen centros y proporcionan servicios terapéuticos de forma directa, como a entidades que lo ofrecen en los domicilios de las familias.

A pesar del estado de alarma, la convocatoria se gestionó de manera que las entidades pudieron plantear sus necesidades en el nuevo escenario. Un comité evaluador independiente y cualificado seleccionó 84 proyectos, presentados por entidades asociadas a FEDER de 14 comunidades autónomas diferentes, que han beneficiado de manera directa a 3.108 menores de 21 años. El valor del programa reside en mejorar la calidad de vida de los menores y sus familias y en reforzar los servicios del movimiento asociativo.

## Programa MEJORA

En colaboración con la Federación Autismo Madrid, la Fundación Mutua Madrileña puso en marcha el II Programa MEJORA. TerapiaTEA, para proporcionar a menores con trastorno del espectro autista terapias que mejoren su bienestar y su desarrollo integral. El importe total de esta ayuda alcanza casi los 60.000 euros y las intervenciones terapéuticas se desarrollan en las instalaciones de cinco entidades federadas, beneficiando a 134 menores, con 2.247 intervenciones, y un total de beneficiarios indirectos estimado, entre profesionales y familiares, de 527 personas. Durante los meses de confinamiento debido a la pandemia por Covid-19, se creó un espacio virtual *Tu semana MEJORA* con vídeos relacionados con la logopedia y la fisioterapia para que la rehabilitación no quedase completamente interrumpida.

## Colaboración con el Hospital Universitario Niño Jesús

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

El proyecto, que será financiado en su totalidad por Fundación Mutua, permite dar un paso más para mejorar la calidad de los servicios asistenciales especializados en diferentes patologías infantiles que necesitan fisioterapia, logopedia o terapia ocupacional, teniendo como base la necesidad de la humanización en todos los ámbitos. Se ganará espacio proporcionando amplitud, mejor accesibilidad y luz natural, y contará con una zona lúdica-terapéutica donde el juego, las terapias, el ejercicio y la tecnología van de la mano para atender a pacientes con enfermedades crónicas complejas.

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

## Colaboración institucional

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

- **Fundación Pro CNIC.** La Fundación Mutua Madrileña es miembro patrono de la Fundación Pro CNIC desde su creación en 2006. Se trata de un ejemplo de mecenazgo científico y de colaboración público-privada para canalizar la aportación de diferentes entidades al mantenimiento de la actividad del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), un centro de investigación de excelencia reconocida internacionalmente dedicado a comprender las bases fundamentales de la salud y la enfermedad cardiovascular y trasladar dicho conocimiento al paciente.
- **Consejo de Fundaciones por la Ciencia.** Porque creemos que la investigación científica es uno de los principales motores de desarrollo de la sociedad, la Fundación Mutua Madrileña es miembro de este consejo, promovido por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) dependiente del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, cuyo papel es complementar el impulso estatal y empresarial, propiciando el intercambio de conocimiento y la generación de sinergias entre las fundaciones privadas que trabajan por la ciencia y la innovación.
- **Fundación Princesa de Asturias.** La Fundación Mutua Madrileña contribuye a las actividades científicas y de mecenazgo de esta entidad por su común interés en promover actividades ligadas a la lucha contra la enfermedad y en potenciar la labor investigadora en las ciencias médicas. Asimismo, forma parte del jurado del Premio Princesa de Asturias a la Concordia, que con gran honor en 2020 se ha otorgado a los profesionales sanitarios españoles en contacto directo con los pacientes afectados por el Covid-19, que conforman la primera línea de lucha contra esta enfermedad en nuestro país y han demostrado, desde que empezó esta emergencia sanitaria, un encomiable nivel de profesionalidad y compromiso.

### **4.3.2 Acción social**

La Fundación Mutua Madrileña impulsa iniciativas que contribuyan a la mejora social, y a la prevención y sensibilización sobre las principales problemáticas sociales. Durante el pasado año, tanto a través de la colaboración con numerosas ONG como mediante programas propios, apoyamos 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 paliar las secuelas sociales y económicas provocadas por el Covid-19. Para todo ello, hemos destinado casi cinco millones de euros.

### **Ayudas a proyectos de acción social**

La Fundación Mutua Madrileña mantiene un firme compromiso con la labor que lleva a cabo el Tercer Sector, tanto en España como en países en desarrollo. Así, contamos con diversos tipos de ayudas económicas para contribuir con los programas que desarrollan las entidades sociales (fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro), para mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables.

A continuación, se explican las principales ayudas económicas a proyectos sociales de entidades sin ánimo de lucro.

### **IX Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social**

La Fundación Mutua Madrileña lanzó en 2020 la IX Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social, dotada con 1.000.000 euros. El objetivo de esta convocatoria es promover iniciativas de entidades no lucrativas que contribuyan a mejorar la realidad socioeconómica y la calidad de vida de colectivos vulnerables, tanto en España como fuera de nuestro país.

En su novena edición, los proyectos se centraron en siete categorías: el apoyo a personas con discapacidad, la lucha contra la violencia de género, la infancia con problemas de salud o en situación de vulnerabilidad, la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social, secuelas sociales y económicas del Covid-19 en personas vulnerables (personas sin hogar, mayores y familias vulnerables), la cooperación al desarrollo y la innovación social.

La dotación económica de las categorías Discapacidad y Cooperación al desarrollo fue de 175.000 euros y en la categoría de Integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión de 150.000 euros. Por su parte, las categorías de Violencia de género, Ayuda a la Infancia, Innovación Social y Secuelas Sociales y económicas del Covid-19 contaron con 125.000 euros cada una.

En total se presentaron 810 proyectos, de los que 36 han sido seleccionados para recibir las ayudas. En la evaluación de las solicitudes presentadas, realizada por el Patronato de la Fundación Mutua Madrileña, se tuvo en cuenta el potencial de mejora de las necesidades del colectivo beneficiario del proyecto, la viabilidad técnica, económica y

de gestión del proyecto y la entidad que lo presenta, el carácter innovador en términos de enfoque o ejecución y las posibilidades de continuidad en el futuro.

Además, todas las entidades candidatas debían tener sus cuentas auditadas y en la selección se valoró que hubieran sido acreditadas por la Fundación Lealtad. El objetivo de la Fundación Lealtad, de cuyo Patronato forma parte la Fundación Mutua Madrileña, es garantizar la transparencia y las buenas prácticas de las ONG en España.

Estos fueron los proyectos seleccionados en 2020, clasificados por categorías:

#### Apoyo a personas con discapacidad

- Digitalización y adecuación del centro de día para personas con problemas de salud mental ante la situación generada por el Covid-19. **APICES Salud Mental Cartagena** (Murcia).
- Creación de un Banco de Préstamo Digital. **Asociación de Atención a la Parálisis Cerebral y Afines, AMENCER-ASPACE** (Pontevedra).
- Un Futuro Posible. Curso de preparación para el acceso al empleo público para personas con Discapacidad Intelectual Ligera e Inteligencia Límite. **Asociación para la atención de personas con discapacidad intelectual ligera e inteligencia límite – ADISLI** (Nacional).
- Sal de tu zona de confort. **Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo – ASPRONA-LEÓN** (León).
- Promoción de la calidad de vida y el bienestar socioeconómico de la población más vulnerable. **Federación Almeriense de Asociaciones de Personas con Discapacidad – FAAM** (Almería).
- Finalización de las obras de habilitación del CAI. **Fundació Privada MIFAS** (Gerona).
- Protection4ALL. **Inclusive, Plena Inclusión Villanueva de la Serena** (Badajoz y Cáceres).

#### Integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social

- Jovens Suport. **Cáritas Española Servicios Generales** (Castellón).
- Inserción social y laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad. **Fundación Adsis** (Madrid).
- Aprender haciendo: proyecto para la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión. **Fundación Plaza de los Oficios** (Madrid).
- Cocina Conciencia. **Fundación Raíces** (Nacional).
- Becas al estudio de jóvenes extutelados. **Fundación Soñar Despierto** (Madrid).



### Lucha contra la violencia de género

- Unidad de Atención a Víctimas con Discapacidad Intelectual (UAVDI). **Fundación A la Par** (Nacional).
- Programa de integración sociolaboral dirigido a mujeres víctimas de violencia de género. **Fundació Privada Ared** (Barcelona).
- AGAR: Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual en contextos de prostitución. **Itxaropen Gune - Lugar de Esperanza** (La Rioja y Navarra).
- Atención integral de mujeres víctimas de trata de seres humanos, con fines de explotación sexual. **Proyecto Esperanza – Congregación Adoratrices** (Madrid).

### Ayuda a la infancia con problemas de salud y/o en riesgo de exclusión

- Ayúdame a seguir. **Asociación de niños con cáncer Pequeño Valiente** (Las Palmas).
- Ariadna. Espacio de Atención Terapéutica. **Fundación para la Atención Integral del Menor – FAIM** (Zaragoza y Teruel).
- *Connecting people*. **Fundació Acció Social Infància** (Tarragona, Gerona, Barcelona y Lérida).
- Programa de atención a niñas y niños en situación de vulnerabilidad y apoyo a sus familias. **Fundación Cruz Blanca** (Zaragoza).
- Refuerzo escolar para alumnos/as en riesgo de exclusión social #SomosAyuda. **Proyecto Solidario por la Infancia** (Granada).

### Cooperación al desarrollo

- Abastecimiento de agua potable para la Casa de Acogida de niños y niñas en situación de vulnerabilidad de Lamu, Kenia. **Anidan – Ayuda a niños de África** (Kenia).
- Mejora del acceso, la calidad y la equidad en la atención sanitaria de la población infantil de Dangbo, Ouémé, Benín. **Energía Sin Fronteras** (Benín)
- Espacios seguros para la primera infancia frente al Covid-19. **Fundación CINDE** (El Salvador).
- Proyecto Humbi Farm, Granja Ecológica. **Fundación Khanimambo** (Mozambique).
- Construcción de un centro Anganwadi de atención integral a la infancia, en la aldea de Konakondla. Anantapur. India. **Fundación Vicente Ferrer** (India).
- Apoyo educativo y psicosocial a la población infantil refugiada en el sur del Líbano (Fase 5). **Nazioarteko Elkartasuna Solidaridad Internacional** (Líbano).

## Innovación social

- Reutiliza.k, **Asociación Cultural La Kalle** (Madrid).
- Proyecto Pausa. **Cáritas Diocesana de Oviedo** (Asturias).
- Mi entorno se recupera contigo. **Cruz Roja Española Málaga** (Málaga).
- Plataforma de Formación y Cooperación al Desarrollo Internacional FoundWorld Academics. **Fundación para la Salud Infantil de la Comunidad Valenciana** (Valencia).

## Secuelas sociales y económicas COVID-19

- Distribuyendo recursos – Compartiendo esfuerzos. **Banco de Alimentos de Cádiz** (Cádiz).
- Que nadie se quede atrás: respuesta alimentaria ante la crisis del Covid-19. **Asociación Calor y Café de Granada** (Granada).
- Atención a personas en situación de sin hogar y familias en situación de vulnerabilidad ante la situación de crisis sanitaria y social generada por el Covid-19. **Centre d'Acollida Assis** (Barcelona).
- Juntos para los demás. **Fundación Tengo Hogar** (Madrid).
- Alfabetización digital para personas mayores a distancia (dispositivo Eldcare). **Asociación Bienestar y Desarrollo – ABD** (Barcelona, Islas Baleares, Madrid y Málaga)

## Premios al Voluntariado Universitario

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2020 la octava edición de los Premios al Voluntariado Universitario. La iniciativa nació en 2013 para reconocer, apoyar y promover la importante labor de los jóvenes universitarios que colaboran en proyectos de voluntariado a través de las ONG. El objetivo es poner en valor y dar visibilidad al espíritu solidario de los jóvenes españoles.

Los premios, de carácter anual, reconocen proyectos de voluntariado emprendidos por jóvenes de centros universitarios públicos y privados de toda España que cursen sus estudios durante la convocatoria o que se hayan licenciado hace menos de dos años.

Toda la información de los premios se recoge en la web [www.premiosvoluntariado.com](http://www.premiosvoluntariado.com)  
En 2020 se recibieron 75 candidaturas de alumnos de 80 universidades, 72 nacionales y 6 internacionales, en colaboración con 71 ONG.

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

Primer premio (10.000 euros):

- Proyecto **Creando vínculos**, de alumnos de la Universidad Loyola Andalucía, junto con la Congregación de Religiosas de Jesús-María.

Segundos premios (5.000 euros cada uno):

- Proyecto **Promoción de la salud infantil en el hospital de Lodonga (Uganda)**, de alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Universidad San Pablo CEU de Madrid, Universidad Europea de Madrid, Universidad a Distancia de Madrid, Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia, Universidad Internacional de Valencia, Universidad Tecnológica Tech de Santa Cruz de Tenerife y Universidad Internacional de Andalucía, junto con la Asociación Idiwaka (África Directo).
- Proyecto **Campamento**, de alumnos de la Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Europea de Madrid y Centro Universitario La Salle, junto con la Fundación Caná.
- Proyecto **Apoyo a las personas sin hogar durante la pandemia del Covid-19**, de alumnos de la Universidad de Alicante y la Universidad Miguel Hernández de Elche, junto con Asociación Conciénciate: Comprensión, colaboración y compromiso.
- Proyecto **Living for Senegambia**, de alumnos de la Universidad Politécnica de Valencia, Universitat de València, Universidad Cardenal Herrera – CEU y Universidad Católica de Valencia, junto con Cooperación Internacional ONG.
- Proyecto **Tetuán Desperdicio 0**, de alumnos de la Universidad Autónoma de Madrid, junto con la asociación Refood España.

En todos los casos, las ayudas económicas se entregan directamente a las entidades sin ánimo de lucro con las que los jóvenes llevan a cabo su proyecto de voluntariado, para apoyar el desarrollo de este.

### [Donación de la recaudación de los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua](#)

La Fundación Mutua Madrileña organiza ciclos de conciertos, tanto para el público adulto como para el infantil, dirigidos a los mutualistas y sus familiares. El acceso a estos conciertos, que forman parte del programa cultural de la fundación, tiene un precio simbólico de cuatro y tres euros, respectivamente. Asimismo, la Fundación Mutua Madrileña tiene un acuerdo con el Teatro Real por el que los mutualistas platino y sus familiares pueden asistir a algunos de los conciertos a un precio de diez euros por entrada.

Durante 2020, debido a la situación generada por la pandemia, se organizaron conciertos hasta principios del mes de marzo. Al igual que en años anteriores, la recaudación íntegra de estos espectáculos musicales también ha ido dirigida a un fin social.

Los mutualistas decidieron con sus votos, a través de la página web de la fundación, a qué entidad sin ánimo de lucro destinar la recaudación, que en 2020 alcanzó los 12.000 euros:

- **Banco de Alimentos de Huelva.** La ayuda se ha dirigido a la compra de aproximadamente 10.000 kilos de alimentos básicos (legumbres, pescado en conserva, aceite, alimentos infantiles, etc.) para repartir entre unas 2.000 personas (alrededor de 500 familias), y ayudarles a paliar las necesidades básicas de alimentación surgidas a raíz de la crisis generada por el Covid-19.

### Subasta Solidaria entre empleados

Los empleados del Grupo Mutua Madrileña participan anualmente por Navidad en una subasta solidaria que se realiza a través de la intranet corporativa. Para la puesta en marcha de la subasta, los empleados donan los regalos corporativos que reciben durante las fiestas navideñas y posteriormente pujan por ellos.

El importe recaudado se destina a un proyecto de acción social elegido por los propios empleados. Desde su primera edición en 2009, Mutua Madrileña ha logrado recaudar más de 220.000 euros a través de esta iniciativa.

En 2020, la recaudación fue de cerca de 15.000 euros, que se destinaron íntegramente a la Fundación Quiero Trabajo, para su programa de preparación de la entrevista de trabajo para mujeres vulnerables de Madrid y Barcelona.

### Premios Solidarios del Seguro

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

En la edición de 2020, se donaron 6.000 euros para el Comedor Social para Familias de la Asociación Manos de Ayuda Social. Este proyecto es un recurso que se encuentra en Puente de Vallecas (Madrid) y está dirigido a familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, que además ahora han visto empeorar su situación debido a la pandemia.

## Premios Redes en Acción

La Fundación Mutua Madrileña puso en marcha en 2020 los #PremiosRedesenAcción. El objetivo de esta iniciativa es poner en valor todas aquellas acciones que han sabido sacar el lado bueno de las redes sociales para conseguir visibilidad, concienciación y resultados tangibles por una buena causa, así como poner de manifiesto que las redes sociales sirven para conectar, concienciar y facilitar una mejor contribución a la acción social, al margen de las *fake news* y de los filtros negativos.

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

En la segunda edición de los #PremiosRedesenAcción se presentaron 145 proyectos provenientes de 128 organizaciones (empresas, agencias, universidades, entidades sociales y particulares).

El jurado estuvo compuesto por Borja Adsuara, consultor y experto digital; Gema Muñoz, cofundadora y CEO de la consultora de analítica digital El Arte de Medir; Rodrigo Miranda, director general de ISDI; Elena Bule, directora de Comunicación de Twitter España; Julia Franz, del departamento de Public Affairs Iberia Facebook; Luis Esteban, Director General Initiative España y Lorenzo Cooklin, director general de la Fundación Mutua Madrileña.

En la categoría Innovación, el ganador fue ***Un match x una vida***, de Fundación Internacional Josep Carreras y la Organización Nacional de Trasplantes (ONT). El objetivo de la campaña es informar a los jóvenes sobre la importancia de la donación de médula y cómo se puede ser donante. Para ello, reutilizan el concepto de “match” para dotarlo de un matiz solidario, de concienciación y de compromiso en la lucha contra la leucemia.

La campaña más inspiradora fue ***Dale la Vuelta***, de Confederación ASPACE, que busca sensibilizar a la sociedad sobre la vulneración de los derechos de las personas con parálisis cerebral.

Dentro de la categoría de Resultado, la ganadora fue la campaña ***Mini Gomaespuma de Emergencia***, realizada por Fundación Gomaespuma, que busca entretener a la población general con especial foco en el personal sanitario más afectado por el Covid-19 con el fin recaudar fondos para los proyectos que llevan a cabo.

Adicionalmente, este año se ha incorporado el Premio Especial del Jurado, en el cual ***Code of Hope***, de Publicis para Teléfono de la Esperanza, consiguió el primer premio. En dicha campaña muestran una forma innovadora de prevenir posibles casos de suicidio de jóvenes a través de la inteligencia artificial para analizar el lenguaje utilizado en las redes sociales.

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

## Lucha contra la violencia de género: nuestro Programa 360°

Dentro de su actuación en acción social, la Fundación Mutua presta especial atención a la lucha contra la violencia de género y a las necesidades de las mujeres que la sufren y sus hijos e hijas. Por ello, desde 2012 contamos con una línea de actuación específica que, mediante un enfoque 360°, contempla tanto el apoyo a proyectos sociales de este ámbito a través de nuestra Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción social, como iniciativas propias de apoyo a las víctimas y sus hijos e hijas, prevención, sensibilización, voluntariado corporativo, formación e integración laboral.



## Escuela Mutua Madrileña para mujeres víctimas de violencia de género

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

El objetivo de la *Escuela Mutua Madrileña* es la incorporación laboral de todas las alumnas y alumnos que finalizan con éxito el curso en las empresas del Grupo Mutua. Profesionales de Mutua Madrileña y Fundación Konecta imparten el programa formativo, que dura cuatro meses, y está acreditado con una doble certificación: un certificado de profesionalidad, de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y la certificación en la distribución de seguros. Además, todos los participantes cuentan con una ayuda económica de entre 300 y 200 euros mensuales en concepto de becas para gastos de transporte y manutención.

Para la selección de candidatos contamos con la colaboración de más de 40 entidades sociales que trabajan con mujeres víctimas de maltrato y otras personas en situación de vulnerabilidad, como la Federación de Mujeres Progresistas, la Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres, Cruz Roja o Inserta Empleo.

Tras finalizar el curso, los participantes que superan con éxito la formación se incorporan a trabajar de forma normalizada en las empresas de Grupo Mutua y cuentan con un seguimiento individual para ofrecerles el apoyo necesario y potenciar el éxito de su inserción laboral.

Debido a la situación generada por la de pandemia del Covid-19, en 2020 no se pudo llevar a cabo un nuevo periodo formativo. Sin embargo, ha continuado el seguimiento de las mujeres que se incorporaron a trabajar en la compañía en las dos últimas ediciones.

Entre 2018 y 2019, 26 participantes en Escuela Mutua (casi la práctica totalidad de los alumnos) accedieron a un puesto de trabajo en la compañía. De ellos, 16 eran mujeres que habían sufrido maltrato. En la actualidad, el 50% de ellas continúa trabajando con nosotros con un contrato indefinido.

#### 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 2020 se impartieron dos semanas de talleres formativos, adaptados en formato *online*, en los que han participado 36 voluntarias de Mutua Madrileña. Además, también en el marco del proyecto, Fundación Integra impartió una jornada de sensibilización y formación a las profesionales de la compañía de forma virtual.

Gracias a esta iniciativa, Mutua forma parte del *Compromiso Integra*, una red de empresas comprometidas con la creación de valor social a través del apoyo al empleo socialmente responsable en sus distintas formas.

## Programa Creando Ilusiones

La Fundación Mutua Madrileña llevó a cabo en 2020 junto a Cruz Roja Española la segunda edición de *Creando ilusiones*, un programa terapéutico para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género. Gracias a esta iniciativa, alrededor de 300 menores de 22 provincias españolas, atendidos en alguno de los proyectos específicos de violencia de género que tiene en marcha Cruz Roja, se benefician de actividades de todo tipo, en muchas ocasiones junto a sus madres, como vía para recuperarse emocionalmente tras el sufrimiento vivido y reforzar el vínculo maternofilial.

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 se han adaptado a las medidas de prevención establecidas frente a la situación generada por el Covid-19 en los distintos territorios, realizándose parte de ellas en modalidad *online*.

## Programa Compañer@s

En 2020 la fundación continuó impulsando por segundo año consecutivo *Compañer@s*, un programa de becas para las escuelas socio-deportivas de fútbol y baloncesto de la Fundación Real Madrid dirigido a menores hijos de víctimas de violencia de género atendidas en alguno de los programas de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid. Debido a la situación de pandemia, se paralizaron las actividades en marzo y en el mes de septiembre volvieron a reanudarse con las pertinentes medidas de seguridad.

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

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



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

## VI Concurso Nacional por la Igualdad y Contra la Violencia de Género

La sexta edición del Concurso Nacional en Centros de Enseñanza y Universidades por la Igualdad y contra la Violencia de Género, *Nos duele a todos*, se lanzó a principios de 2020 desde la web [www.nosdueleatodos.com](http://www.nosdueleatodos.com). La iniciativa invita a los jóvenes a desarrollar ideas y mensajes a favor de la igualdad y contra la violencia de género en cualquier soporte de comunicación, con el objetivo de contribuir a prevenir y evitar conductas que desemboquen en situaciones de maltrato.

En esta edición, la artista e *influencer* Belén Aguilera apoyó la iniciativa con la interpretación de un *medley* de canciones a favor de la igualdad en su cuenta de Instagram. A ella se sumaron otros *influencers* que animaron la participación, sumando en total más de 3 millones de seguidores.

Los datos de participación se enmarcan entre el 16 de marzo y el 31 de mayo de 2020, coincidiendo con la suspensión de las clases presenciales en toda España. La adaptación de los centros educativos a las clases *online* ha dificultado la incorporación de esta actividad dentro del programa académico como en años anteriores. Aun en esta situación excepcional, el resultado ha sido muy positivo: un éxito de participación con 635 creatividades, con más trabajos individuales presentados (70%), y se ha logrado que los proyectos sean concisos y cumplan la limitación temporal.

El jurado seleccionó ocho trabajos audiovisuales y gráficos y 20 proyectos finalistas. El video [No somos muñecas](#), realizado por una estudiante madrileña de 13 años, se alzó con el primer premio, dotado con 4.000 euros, de la categoría de enseñanzas medias (ESO, Bachillerato y FP Grado Medio). El video asemeja las *matrioskas*, las muñecas rusas que se encajan una dentro de otra por tamaños, con el proceso que sufre una mujer víctima de violencia de género en el que se va haciendo pequeña poco a poco.

Por otra parte, la campaña gráfica [#solotenemosunavida](#) presentada por dos chicas estudiantes de la Barcelona School of Creativity, ha sido la ganadora en la categoría de enseñanzas superiores (Grado, Posgrado y FP Superior) y dotada con la misma cantidad. La campaña [#solotenemosunavida](#) emplea el ejemplo del cambio climático para explicar que, al igual que ocurre con el planeta, solo tenemos una vida.

Además de los trabajos ganadores del primer premio, fueron reconocidos otros trabajos con un segundo y tercer premio en cada una de las categorías. En enseñanzas medias fueron [No te ahogues en el silencio, cuéntalo](#) y un empate técnico en el tercer puesto con el vídeo [En tus manos está la vacuna](#) y la canción [Eres fuerte](#). Y en enseñanzas superiores, el segundo y tercer premio fueron para [La violencia que nos influye](#) y [Ser](#), respectivamente.

## Campaña Tolerancia Cero

A lo largo de 2020, la Fundación Mutua Madrileña y Atresmedia llevaron a cabo por quinto 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.

La campaña se organizó en torno a la difusión de diferentes mensajes sobre cinco aspectos:

- La denuncia desde otro punto de vista: hay salida.
- Estado de alarma. Confinamiento y violencia de género.
- Los menores, las otras víctimas.
- Dar la espalda al maltratador.
- Los jóvenes y las nuevas tecnologías.

La campaña cuenta con su propia web [www.antena3.com/noticias/tolerancia-cero](http://www.antena3.com/noticias/tolerancia-cero) y tiene también presencia en la página de nuestra fundación [www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es).

### Macroestudio sobre violencia de género

En el marco de la iniciativa *Contra el maltrato. Tolerancia Cero*, la Fundación Mutua y Atresmedia llevaron a cabo el I Macroestudio sobre Violencia de Género-Tolerancia Cero, que fue difundido con ocasión del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre).

Dicho estudio, realizado con una muestra de más de 7.500 encuestados, ha puesto de manifiesto, entre otras conclusiones:

- Los jóvenes entre 18 y 34 años tienen una percepción menos acentuada de este problema.
- Prácticamente la mitad de la población (45%) manifiesta conocer un caso cercano de violencia, porcentaje que asciende al 52% en el caso de las mujeres y el 51,4% en el de los jóvenes.
- La obligación de mantener relaciones sexuales, empujones y golpes e insultos y desprecios son las acciones que más se catalogan como violencia de género.
- Se señala el machismo como la causa principal de la violencia de género y destaca el problema que ha supuesto el confinamiento por el coronavirus para las víctimas.

## Apoyo a los jóvenes

Además de apoyar proyectos que desarrollan entidades sin ánimo de lucro, la Fundación Mutua Madrileña impulsa iniciativas sociales propias que benefician tanto a mutualistas y asegurados, como a colectivos socialmente vulnerables.

### Becas para la ampliación de estudios en el extranjero de hijos de mutualistas

La Fundación Mutua Madrileña convocó la XV edición de su Convocatoria de Becas 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.

Dotadas con 12.000 euros anuales y con una duración de entre uno y dos años, están dirigidas a graduados universitarios que hayan terminado sus estudios hace menos de cuatro años y abiertas a todas las áreas del conocimiento.

A pesar de la situación excepcional que se ha vivido en 2020, muchos jóvenes han mantenido su deseo de ampliar su conocimiento y apostar por la excelencia en las mejores universidades del mundo. Adaptándonos a las circunstancias y superando la incertidumbre, finalmente 45 estudiantes están disfrutando de una beca de Fundación Mutua como reconocimiento a sus magníficas trayectorias, y es que la selección de candidatos se realiza exclusivamente en función de criterios de excelencia académica, de acuerdo con la nota media final del grado concluido.

El importe total de este programa de becas es de 800.000 euros anuales. Desde su primera edición hace catorce años, la Fundación Mutua Madrileña ha invertido cerca de once millones de euros en la concesión de más de 600 becas.

### Becas de iniciación al voluntariado y a la cooperación internacional

En 2020 se convocó la II edición de las *Becas Valores*, un programa de becas de formación para hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad. Se trata de que jóvenes de entre 16 y 18 años tengan la oportunidad de participar durante tres semanas en un viaje de iniciación al voluntariado y la cooperación en un país africano, con la expedición España Rumbo al Sur.

Más de 700 jóvenes inscritos, cerca de 500 presentaron sus candidaturas con videos motivacionales, 132 seleccionados tras un intenso proceso y 65 becas para hijos de mutualistas concedidas. Debido a la pandemia, la expedición prevista a Ruanda no pudo llegar a realizarse y ha quedado aplazada a 2021. No obstante, la becas están reservadas para cubrir la mitad del importe de la expedición de los jóvenes beneficiarios en 2020.

## Apoyo a la formación de personas con discapacidad

Desde 2012, la Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante becas para hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos, de la Universidad Pontificia de Comillas. La Fundación Mutua ha becado para el curso 2020-2021 a 34 alumnos entre primer y segundo curso de las dos especialidades que comprende el programa, técnico auxiliar en entornos educativos y tecnológicos y técnico en gestión administrativa. El objetivo es generar oportunidades para estos jóvenes invirtiendo en su formación como variable integradora en el entorno sociolaboral.

## Ruta escolar en la Cañada Real

En 2020, la Fundación Mutua Madrileña, en colaboración con la Consejería de Vivienda de la Comunidad de Madrid, puso en marcha 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. Hasta ahora los jóvenes de más de 16 años que residen en Cañada Real, cuando terminaban la Enseñanza Secundaria Obligatoria, no contaban con ruta de autobús escolar ni transporte público, lo que dificultaba la continuidad de sus estudios.

Desde el comienzo del curso académico, 51 estudiantes están utilizando el autobús lanzadera, que les recoge en distintos puntos de Cañada Real con destino a la estación Sierra de Guadalupe, donde pueden acceder al metro, autobuses y tren de cercanías y desplazarse a sus institutos e incluso a la universidad.

Este servicio, gestionado por la asociación El Fanal que desarrolla otros proyectos sociales en la zona, pretende contribuir a evitar el abandono académico y formativo en Bachillerato y Formación Profesional.

## Colaboración con la FAD

En 2020, Fundación Mutua junto a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) presentaron el *II Barómetro Juvenil de Salud y Bienestar*, realizado por el Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, que continúa el trabajo del primer barómetro publicado en 2017. Se trata de un estudio bianual para conocer el estado de salud, física y mental, de los jóvenes entre los 15 y los 29 años en España.

Según los resultados de este barómetro, la juventud española tiene mejor percepción de su salud física que de su salud mental, empeorando esta percepción frente al estudio de 2017. Por ello, conjuntamente se puso en marcha la campaña *#EresÚnica/o*, iniciativa digital que busca reforzar la autoestima de los y las jóvenes y los anima a compartir sus preocupaciones.

Esta campaña ha utilizado las redes sociales como eje central de su estrategia de comunicación, con el objetivo de llegar a los jóvenes a través de sus canales y poner en valor aquello que les hace únicos, tanto física como psicológicamente.

Por medio de diferentes dinámicas, como retos y encuestas, apoyados en las conclusiones del barómetro, *#EresÚnica/o* refuerza la idea de que cada joven es especial en su individualidad, aunque también comparte preocupaciones con jóvenes de su generación, a la vez que les invita a romper su silencio y comprender que sus preocupaciones son comunes a muchos otros, evitando así que se sientan solos o incomprendidos. Además, pone a disposición un teléfono y un correo electrónico por si necesitan ayuda.

### Prevención del acoso escolar

La Fundación Mutua Madrileña y la Fundación ANAR han seguido avanzando con su programa de prevención del acoso en centros escolares. El objetivo es intervenir en el aula con el fin de concienciar al alumnado y al profesorado. La actividad se interrumpió en marzo, pero se reanudó con sesiones online en mayo y desde el comienzo del curso académico en octubre los técnicos de Fundación ANAR volvieron a las aulas de 5º y 6º de Educación Primaria y de 1º de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), consiguiendo realizar todas las intervenciones programadas en 2020: 475 talleres en 199 centros escolares, en los que han participado 10.300 alumnos.

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.

Asimismo, Fundación Mutua y Fundación ANAR presentaron las conclusiones del segundo informe *La opinión de los estudiantes*, realizado a partir de la información aportada por más de 12.000 alumnos/as y profesores de 307 centros escolares que han participado en los programas de prevención del acoso escolar en años anteriores. Según la opinión del alumnado, para detener el acoso hay que unirse, pedirle al agresor que pare o decírselo a un profesor o adulto.

Adicionalmente, la Fundación Mutua Madrileña y Disney han puesto en marcha en 2020 una nueva iniciativa de comunicación, el proyecto *Unidos somos más fuertes*, que da continuidad al lema *#ActivaTuPoder*. Basado en piezas audiovisuales con letra y música original del rapero Arkano, protagonizadas por los personajes de Disney, Marvel, Star Wars y Pixar, se vuelve a incidir en el “poder” de los testigos para dar la vuelta a la situación y acabar con el acoso escolar. Estas piezas se han visto en todos los canales de Disney que incluyen Disney Channel, Fox, Fox Life, National Geographic, así como en redes sociales.

## 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.

Debido a la pandemia generada por el Covid-19 y con el objetivo de velar por la seguridad de los voluntarios y los beneficiarios, las actividades de voluntariado corporativo presencial se paralizaron con el estado de alarma. Posteriormente, y con el objetivo de adaptar el programa al actual contexto y necesidades sociales, a partir de septiembre comenzaron a realizarse actividades de voluntariado corporativo en formato *online*.

Los principales proyectos de 2020 fueron los siguientes:

### **Proyecto JUNTAS - Formación a mujeres víctimas de violencia de género:**

En 2020, junto a la Fundación Integra impulsamos la cuarta edición del proyecto JUNTAS, en el que empleadas voluntarias de Mutua participan como formadoras para ayudar a mujeres víctimas de violencia de género a mejorar sus capacidades para acceder a un puesto de trabajo.

Esta edición, debido a las circunstancias, los talleres se han desarrollado en formato *online*. Se llevaron a cabo una veintena de talleres básicos (preparación de una entrevista de trabajo, cómo hacer tu CV, cómo afrontar el primer día de trabajo, etc.) que se impartieron durante dos semanas para dos grupos diferentes de mujeres víctimas de malos tratos. En total participaron 36 voluntarias de la compañía.

### **Actividades con mayores:**

- **Acompañamiento de mayores en actividades de ocio:** en colaboración con la Fundación Grandes Amigos, participamos en actividades de ocio y acompañamiento de mayores en situación de aislamiento y soledad a través de talleres creativos.
- **Formación sobre el uso del *smartphone*:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios, realizamos diversas actividades de formación *online* sobre el uso de los teléfonos móviles con el objetivo de que mayores de diversas localidades españolas aprendieran a utilizar aplicaciones sociosanitarias, de ocio y banca digital.

### **Ayuda a personas con discapacidad:**

- **Actividades de deporte inclusivo:** mediante la colaboración de Cooperación Internacional, nuestros voluntarios participaron en una actividad de Fútbol Sala con jóvenes con discapacidad intelectual.
- **Actividades de ocio e integración con personas con discapacidad intelectual:** en colaboración con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid (FSDM), colaboramos en actividades de ocio para personas con diferentes discapacidades intelectuales.
- **Actividades formativas sobre el uso de Internet:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios, impartimos formaciones *online* dirigidas a personas con discapacidad intelectual sobre las configuraciones de privacidad y seguridad que nos ofrecen las redes sociales para controlar los datos personales, y sobre gestiones básicas con la Administración, como por ejemplo la obtención del informe de vida laboral.

### **Apoyo a colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social:**

- **Apoyo a menores de centros de acogida:** junto a la Fundación Soñar Despierto, participamos en jornadas de ocio acompañando a niños que, debido a problemas familiares, residen en centros de acogida.
- **Apoyo a refugiados y migrantes:** en colaboración con la ONG Cooperación Internacional hemos apoyado a entidades que acogen a jóvenes migrantes y refugiados en España, que han tenido que huir de sus países de origen por diversas circunstancias con el objetivo de rehabilitar centros de acogida. Por otro lado, junto a la Fundación Cibervoluntarios, realizamos charlas sobre el uso seguro y responsable de Internet dirigidas a jóvenes migrantes.
- **Personas sin hogar:** junto a la ONG Cooperación Internacional visitamos el Albergue para personas sin hogar Santa María de la Paz, para profundizar en la realidad social de este colectivo.
- **Apoyo a personas con enfermedades crónicas:** junto a la Fundación Cibervoluntarios hemos formado a personas con enfermedades renales crónicas para que aprendan a realizar videollamadas a través de diversas plataformas.
- **Apoyo a mujeres del ámbito rural:** en colaboración con la Fundación Cibervoluntarios realizamos varias actividades de formación *online* a mujeres que viven en zonas rurales, sobre el desarrollo de habilidades digitales para la búsqueda de empleo.

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

**Ayuda a la infancia con problemas de salud:**

- **Ayuda a niños hospitalizados:** de la mano de la Fundación Theodora, realizamos actividades en hospitales para mejorar los espacios de las zonas infantiles decorando y creando espacios que les permitan mejorar su calidad de vida mientras están ingresados.



## Áreas de trabajo y entidades con las que colaboramos en 2020

Ayuda a la Infancia	Asociación de niños con cáncer Pequeño Valiente
	Fundació Acció Social Infància
	Fundación Anar
	Fundación Gomaespuma
	Fundación Menudos Corazones
	Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM)
	Fundación para la Salud Infantil de la Comunidad Valenciana
	Fundación Theodora
	Fundación Unoentrecienmil
	Proyecto Solidario por la Infancia
	Save the Children
	Unicef
	Colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social
Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD)	
Asociación Bokatas	
Asociación Calor y Café de Granada	
Asociación Conciénciate: comprensión, colaboración y compromiso	
Asociación Cultural de Ayuda de la Comunidad de San Egidio de España	
Asociación Cultural La Kalle	
Asociación El Fanal	
Banco de Alimentos de Cádiz	
Banco de Alimentos de Huelva	
Banco de Alimentos de Madrid	
Banco de Alimentos de Zaragoza	
Banco Farmacéutico	
Cáritas Diocesana de Getafe	
Cáritas Diocesana de Oviedo	
Cáritas Española Servicios Generales	
Centre d'Acollida Assis	
Centro Asistencial San Juan de Dios (Málaga)	
Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)	
Congregación Religiosas de Jesús–María	
Cooperación Internacional ONG	
Cruz Roja Española	
Fundación Adsis	
Fundación Cibervoluntarios	
Fundación Cruz Blanca	
Fundación Grandes Amigos	
Fundación Integra	
Fundación Internacional Josep Carreras	
Fundación José María de Llanos	

	Fundación Miranda
	Fundación Plaza de los Oficios
	Fundación Privada Ared
	Fundación Quiero Trabajo
	Fundación Raíces
	Fundación Soñar Despierto
	Fundación Tengo Hogar
	Itxaropen Gune - Lugar de Esperanza
	Manos de Ayuda Social
	Mensajeros de la Paz
	Obra Social Hospital San Juan Grande (HSJD)
	Proyecto Esperanza – Adoratrices
	Refood España
	Teléfono de la Esperanza
Cooperación al desarrollo	Anidan (Ayuda a niños de África)
	Asociación Idiwaka
	Asociación Médicos Mundi Sur
	Energía Sin Fronteras
	Fundación Albergue Covadonga
	Fundación CINDE
	Fundación Khanimambo
	Fundación Madrid Rumbo al Sur
	Fundación Pablo Horstmann
	Fundación Vicente Ferrer
	Médicos del Mundo
	Sociedad de San Vicente de Paúl en España
Discapacidad	APICES Salud Mental Cartagena
	Asociación de Atención a la Parálisis Cerebral y Afines AMENCER-ASPACE
	Asociación de Paralíticos Cerebrales de Alicante (APCA)
	Asociación para la atención de personas con discapacidad intelectual ligera e inteligencia límite (ADISLI)
	Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo (ASPRONA-LEON)
	ASPAYM Castilla y León
	Confederación ASPACE
	Dincat Federació
	Federación Almeriense de Asociaciones de Personas con Discapacidad (FAAM)
	Federación Española de Fibrosis Quística
	Fundación A la Par
	Fundación Caná
	Fundación Privada MIFAS
	Fundación Síndrome de Down Madrid
	Inclusives, Plena Inclusión Villanueva de la Serena
Nazioarteko Elkartasuna Solidaridad Internacional	

### 4.3.3 Cultura

Contribuimos de manera activa a la difusión de la cultura, facilitando que mutualistas y familiares, sobre todo los más pequeños, puedan disfrutar en condiciones preferentes de diversas actividades culturales. Varias instituciones relacionadas con el arte, la música o la cultura en general recibieron el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña en 2020. Los acuerdos con el Teatro Real, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Arqueológico Nacional, la Real Academia Española, el Centro Botín de Santander o el Museo Sorolla han hecho posible, a pesar de las circunstancias vividas en 2020, que más de 107.500 mutualistas pudieran disfrutar de exposiciones y conciertos, aplicando todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad.

#### Música clásica en familia

En enero y febrero, la Fundación Mutua organizó en el auditorio de Mutua Madrileña tres conciertos para adultos y dos para niños, a los que asistieron cerca de 2.800 mutualistas.

Como en años anteriores, la fundación había programado conciertos con importantes orquestas y grupos nacionales e internacionales como *European Royal Ensemble*, *J Edelman Trio*, *Cuarteto Carducci* o la formación jazzística de Mastretta. No obstante, en marzo el programa de conciertos se tuvo que interrumpir por el estado de alarma.

La recaudación de estos conciertos ascendió a más de 12.000 euros, que se han destinado a la adquisición de alimentos básicos para familias vulnerables por parte del Banco de Alimentos de Huelva, la ONG elegida por los mutualistas por votación a través de nuestra página web [www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)

#### 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 2020, cerca de 600 mutualistas platino, que llevan más de 20 años asegurados, tuvieron la ocasión de asistir en condiciones preferentes a representaciones de óperas como *La Valquiria*, *La Flauta Mágica*, *La Traviata* o *Don Giovanni*.
- **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. El Grupo Fundación Mutua Madrileña ofreció un concierto en el auditorio de Mutua y nuestros mutualistas pudieron disfrutar de diferentes conciertos organizados por la Fundación Albéniz en el Auditorio Nacional y en el Auditorio Sony.

## RESUMEN DE CONCIERTOS CELEBRADOS EN 2020

### Familiares (dos conciertos)

- **La Traviata, para niños** – Fundación Operística de Navarra – 18 de enero
- **Emocionario** - Dubbl Kids - 2 de febrero

**1.100 asistentes.**

### Adultos (tres conciertos)

- **Arias, canciones y romanzas** - M<sup>a</sup> de los Ángeles Gómez, Yeraldín León y Madalit Lamazares - 22 de enero
- **Respighi y Mozart** – JOCSMAB – 12 de febrero
- **La Historia del Soldado** – Grupo Stravinsky – 4 de marzo

**1.650 asistentes.**

### Conciertos con la Fundación Albéniz (15 conciertos)

- **Conciertos de Navidad y Año Nuevo** - 3 de diciembre de 2019 y 24 de enero (150 mutualistas en cada uno)
- **Concierto Generación Ascendente en Auditorio Nacional** - 12 de febrero (200 mutualistas)
- **Ciclo Preludio:** (20 mutualistas en cada concierto)
  - 22 de octubre
  - 5 de noviembre
  - 12 de noviembre
  - 19 de noviembre
  - 26 de noviembre
- **Conciertos en el Auditorio Sony de la Fundación Albéniz** - 94 personas en total
  - Ciclo *Da Camera* – 20 noviembre
  - Concierto Infantil – 21 de noviembre
  - Ciclo *Afterwork* – 26 de noviembre
  - Ciclo *Da Camera* – 30 noviembre
  - Concierto *Académico* – 2 de diciembre
  - Concierto *Académico* – 3 de diciembre
  - Concierto *Académico* – 10 de diciembre

**694 asistentes.**

## Acuerdos con museos

Más de 103.000 mutualistas y familiares han participado en las actividades organizadas en los diferentes museos.

### Museo Reina Sofía

Gracias al convenio suscrito entre la Fundación Mutua Madrileña y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, durante 2020 más de 18.000 mutualistas disfrutaron, junto con un acompañante, de un programa de visitas guiadas y talleres familiares. Presentando la tarjeta SOY, los asegurados de Mutua Madrileña pueden visitar de forma gratuita el museo siempre que lo deseen.

En las visitas guiadas al museo participaron alrededor de 600 mutualistas y sus acompañantes. Durante este año se han realizado visitas a la Colección Permanente y a diferentes exposiciones temporales como las monográficas dedicadas a Mondrian, Petrit Halilaj, Concha Jerez o Anna-Eva Bergman. También se han organizado visitas guiadas a estos recorridos temáticos: *El retrato en la Vanguardia* y *Esculturas en el museo*.

Para los más pequeños se han organizado seis talleres infantiles para cerca de 130 hijos de mutualistas, en ocasiones acompañados por sus padres, como el de nueva creación *¡Antorcha! con sus diferentes episodios*.

### Museo Nacional Thyssen-Bornemisza

En 2020, la Fundación Mutua Madrileña ha continuado con su acuerdo con el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza por el que los mutualistas pueden acceder gratis al museo, junto con un acompañante, presentando la tarjeta SOY. El resultado ha sido que cerca de 56.000 mutualistas y sus acompañantes han tenido la oportunidad de visitar este museo. A lo largo del año se realizaron visitas guiadas a algunas de las exposiciones temporales como: *Rembrandt y el retrato en Ámsterdam, 1590-1670* y *Expresionismo alemán en la colección del barón Thyssen- Bornemisza*.

### Museo Sorolla

La Fundación Mutua Madrileña apoya al programa de exposiciones temporales del Museo Sorolla. En concreto, en 2020 ha patrocinado la exposición *Sorolla Femenino Plural* y cerca de 9.000 mutualistas y sus acompañantes pudieron conocer gratuitamente la obra de Sorolla y atender a las explicaciones de sus conservadores.

Asimismo, el museo organizó, en exclusiva para nuestros mutualistas, cuatro talleres familiares dirigidos a niños de entre 4 y 6 años y de entre 7 y 12 años, bajo los títulos: *Todo es dibujo* y *Mi familia dibujada*.

## Museo Arqueológico Nacional

En 2020, los asegurados de Mutua Madrileña siguieron accediendo gratuitamente con un acompañante al Museo Arqueológico Nacional presentando en taquillas su tarjeta SOY. Durante 2020, más de 5.000 mutualistas visitaron el museo y participaron en las diversas actividades exclusivas para ellos como visitas guiadas que comprendían diferentes recorridos, *Grecia e Hispania Romana*.

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

También se continuaron celebrando las visitas para las familias, en las que participan padres e hijos y que se iniciaron en 2019. Este año el itinerario fue *La Música en la Antigüedad*.

En diciembre de 2020 el museo organizó una nueva actividad para familias: *Los sonidos de la Antigüedad. La música y sus instrumentos desde la Prehistoria hasta los Íberos y los celtas*. Un espectáculo participativo para niños y adultos, una manera diferente de descubrir a través de la música un museo maravilloso.

## Federación Española de Amigos de los Museos

A través de nuestra colaboración con la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM), cerca de 900 mutualistas participaron en actividades realizadas en museos de diferentes ciudades españolas como el Palacio de Dueñas, la catedral y Casa de Pilatos en Sevilla; el Museo Picasso, la Colección Museo San Petersburgo y el Museo Carmen Thyssen, en Málaga; el Guggenheim en Bilbao y Alma Mater Museum en Zaragoza.

Además, con FEAM, durante 2020 hemos ofrecido a nuestros mutualistas visitas guiadas a dos importantes exposiciones que han tenido lugar en Madrid: *La otra Corte. Mujeres de la Casa de Austria en los Monasterios Reales de las Descalzas y la Encarnación* en el Palacio Real y *Botero. 60 años de pintura* en CentroCentro.

## Museo Lázaro Galdiano

En 2020 los mutualistas han podido visitar gratuitamente el Museo Lázaro Galdiano con un acompañante presentando su tarjeta SOY en taquilla, así como disfrutar de visitas guiadas. Cerca de 11.000 mutualistas y sus acompañantes acudieron al museo.

## Centro Botín

La fundación ha apoyado el Centro Botín de Santander desde su inauguración en 2017, al tiempo que ha ampliado su oferta cultural para los mutualistas. Presentando su tarjeta SOY en taquilla, cerca de 4.000 mutualistas pudieron visitarlo gratuitamente junto a un acompañante, descubriendo este nuevo espacio dedicado al arte, la cultura y la educación, ubicado en un edificio diseñado por el Premio Pritzker, Renzo Piano y visitando exposiciones de gran calidad como *Arte y arquitectura: un diálogo*, *Retratos: esencia y expresión* o la dedicada a *Anri Sala*.

## Acuerdo con la Fundación Pro Real Academia Española

La Fundación Mutua Madrileña colabora con la Fundación Pro Real Academia Española en la elaboración del *Diccionario Fraseológico Panhispánico*. Asimismo, este acuerdo permite acercar esta institución a nuestros asegurados. Durante 2020 alrededor de 80 mutualistas han tenido la oportunidad de conocer la Academia en cuatro visitas guiadas.

## Actividades culturales a golpe de click

La crisis sanitaria producida por el Covid-19 nos ha llevado a desarrollar actividades culturales en formato virtual. En colaboración con el Museo Thyssen-Bornemisza y con la Fundación Albéniz, nuestros mutualistas han podido disfrutar a través de nuestra página web de:

- **Visitas virtuales a las 13 obras imprescindibles del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza.** Tres videos que han tenido cerca de 20.000 visualizaciones.
- **Concierto virtual del Grupo Fundación Mutua Madrileña,** de la Escuela de Música Reina Sofía, interpretando la *Serenata en mi bemol mayor* de Mozart, *La Gran Partita*. Este concierto ha registrado más de 10.000 visualizaciones hasta el mes de diciembre.
- **Concierto didáctico online, Aires Tropicales,** para niños de 4 a 14 años, organizado por la Fundación Albéniz para mutualistas y otros públicos de Fundación Mutua. Un quinteto de viento con un narrador, especialmente diseñado para facilitar su comprensión y disfrute en familia.
- Las conferencias sobre Historia de España también se han llevado al formato online. El ciclo programado en otoño, en colaboración con la Real Academia de la Historia, estuvo dedicado al ***El Trienio Constitucional. 1820-1823*** y coordinado por el Prof. Juan Pablo Fusi: *El Trienio Constitucional 1820-1823. Una visión general*.

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

- *El Trienio Constitucional y la independencia de América*

Manuel Lucena Giraldo, miembro correspondiente de la Real Academia de la Historia e investigador del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

- *El marco internacional del Trienio. Entre el legitimismo y el romanticismo*

Octavio Ruiz-Manjón, académico de la Real Academia de la Historia y catedrático emérito de Historia Contemporánea la Universidad Complutense de Madrid

Como en años anteriores, la fundación colaboró con el festival de novela policíaca de Madrid “*Getafe Negro*” en el encuentro literario con el escritor suizo *Joël Dicker*, autor de éxitos como *La verdad sobre el caso Harry Quebert*, *El libro de los Baltimore* y *El enigma de la habitación 622*. En esta ocasión se trató de un encuentro virtual al que también nuestros mutualistas tuvieron acceso a través del Canal Fundación Mutua Madrileña.



#### **4.3.4 Seguridad vial**

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

#### **Acciones de divulgación**

Elaboramos recomendaciones y consejos para circular de forma segura en los momentos en los que crecen las asistencias en carretera, ya sea por circunstancias climatológicas o por número de desplazamientos.

Nuestras recomendaciones se difunden entre los mutualistas, asegurados, empleados y la sociedad en general, tanto a través de la web de la Fundación Mutua Madrileña ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)) como de nuestras publicaciones periódicas o de los medios de comunicación. Además, para llegar al máximo número posible de personas, Mutua Madrileña y su fundación también comunican sus iniciativas en materia de información y prevención a través de las redes sociales y los canales *online* (Facebook, Twitter y YouTube).

#### **Campañas de sensibilización**

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.

Durante 2020, debido a la pandemia generada por el Covid-19 y el cierre temporal de los centros educativos, la campaña tuvo que adaptarse a formato virtual. Así, desde el inicio del nuevo curso académico el pasado octubre, se imparte tanto de forma presencial como en formato “en vivo *online*”, en función de las circunstancias de los centros.

A lo largo de 2020, más de 4.400 alumnos universitarios españoles participaron en la campaña *Agárrate a la vida*. Se realizaron 128 charlas en universidades de trece ciudades de ocho comunidades autónomas. Desde la puesta en marcha de la iniciativa, se han impartido más de 1.300 conferencias a cerca de 55.000 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).

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 2020 se llevaron a cabo 116 conferencias en centros de enseñanza primaria y secundaria y en centros de menores de la Comunidad de Madrid. En ellas participaron más de 4.900 niños y adolescentes.

Al igual que en la campaña *Agárrate a la vida*, las charlas se vieron interrumpidas durante el estado de alarma, y posteriormente han compatibilizado el formato presencial con el formato “en vivo online”, en función de los centros.

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.

## 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.

## 4.4 MUTUA Y SUS PROVEEDORES

### 4.4.1 Gestión responsable

Por la tipología de nuestro negocio, 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 (13.933 talleres colaboradores en 2020, de los cuales 6.189 son concertados), los proveedores de servicios médicos (más de 43.000 profesionales) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.600 en Mutua Madrileña en 2020).

La gestión de los proveedores relacionados con la operativa de negocio (talleres, asistencia en carretera, hogar, etc.) recae en cada una de las áreas de actividad, mientras que la gestión de las relaciones con los proveedores para la prestación de bienes y servicios se centraliza desde el área de Compras Corporativas.

A través del área de Compras Corporativas se garantiza el cumplimiento de las políticas, la transparencia de los procesos de contratación y la racionalización de costes de la compañía. Para ello, las decisiones se toman siempre en colaboración con las diferentes áreas de la compañía, a las que se apoya en los diferentes procesos de contratación.

Contamos con una Política de Compras en el marco de la cual se gestionan los proveedores de bienes y servicios de Mutua Madrileña. Entre otros aspectos, esta política contempla un proceso de registro en un Portal de Compras donde se recopila información básica y se realizan unos primeros filtros para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas. Adicionalmente, existe un proceso de homologación que incluye diversos criterios de evaluación (legales, económicos, técnicos, de Responsabilidad Social Corporativa, de prevención de delitos penales y de eficiencia energética, entre otros).

En el ejercicio 2020 se ha consolidado la unidad del área de Compras responsable de la gestión centralizada de subida de contratos a la aplicación corporativa, lo que ha permitido agilizar los procesos de gestión de contratos y reforzar aún más el cumplimiento y control de políticas, así como homogeneizar la información contenida en la aplicación corporativa de gestión de contratos para la explotación de información.

Durante el segundo semestre de 2020, se ha comenzado a implantar y probar nuevas mejoras en el proceso de registro y homologación de proveedores, que están enfocadas a mejorar la verificación de accionistas y titulares reales de los proveedores con los que se trabaja, un proceso específico para la homologación de proveedores extranjeros y también otras medidas de refuerzo de controles y monitorización.

El modelo de segmentación y mapa de riesgos de proveedores está siendo revisado por un grupo de trabajo, compuesto por diferentes áreas de la compañía, que ha estado trabajando intensamente con el objeto de evolucionar hacia una visión basada en el servicio, que reforzará aún más el control y monitorización de los diferentes riesgos asociados a proveedores.

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

## Comprometidos con nuestros proveedores

Las relaciones con nuestros proveedores se basan en el diálogo y la creación de un marco de confianza que nos permita establecer colaboraciones a largo plazo que aporten valor a nuestra actividad y a nuestros clientes.

Como parte de esta relación de confianza, 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 30 días, plazo que en el caso de los talleres concertados se reduce a 48 horas. De esta forma, apoyamos la sostenibilidad de las empresas, muchas de las cuales son pymes (así ocurre en la gran mayoría de los talleres) que no tienen posibilidad de financiarse en los canales de crédito habituales.

Además de medidas como la anterior, ante contextos excepcionales como el generado por la pandemia de Covid-19, en Mutua nos hemos volcado para ayudar a nuestros talleres y proveedores de servicios asistenciales, en un año especialmente duro para las empresas de menor tamaño. Para ello, destinamos 20 millones de euros para ayudar a nuestras principales pymes proveedoras, dotándolas de la liquidez necesaria para superar la crisis que ha generado el Covid-19 y las medidas para contener la pandemia, a través del anticipo de hasta dos meses de la facturación que tuvieron con la compañía el año anterior.

Las empresas beneficiarias son en su mayoría talleres, pequeñas empresas y autónomos que trabajan en la prestación de servicios para el automóvil y el hogar. Las medidas han tenido una gran acogida, con una aportación efectiva hasta el momento superior a los 8 millones de euros.

### 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.

- En 2020, el **94%** de nuestros proveedores de bienes y servicios fueron locales.
- El **100%** de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales.
- El **93%** de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos.

#### 4.4.2 Responsabilidad en la cadena de suministro

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

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

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.

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

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

- Evitar la realización de operaciones y utilizar productos o instrumentos financieros que supongan incumplimiento de las normas contables.
- Implicación y presencia proactiva en las comunidades en las que se desarrolla la actividad comercial.

### Formación a proveedores

Como parte de nuestra implicación con nuestra cadena de valor, llevamos a cabo acciones formativas dirigidas a nuestros proveedores para la mejora de su desempeño y de la seguridad y la salud en el trabajo. Al igual que en ejercicios anteriores, en 2020 organizamos diversas acciones de formación para empleados de nuestros proveedores o clientes, entre las que destacaron:

- Implantación del Plan de autoprotección para equipos de emergencia de arrendatarios de los edificios propiedad de Mutua. Realizamos 10 sesiones formativas de 1,5h de duración a las que asistieron 119 empleados de las empresas arrendatarias de nuestros inmuebles.
- Formación para el personal de seguridad, responsables de la dirección del plan de emergencia o jefes de emergencia en los edificios arrendados. Impartimos 2 sesiones formativas para 5 personas.

Asimismo, mantenemos el número de edificios arrendados cardio-protegidos, siendo actualmente 11 los edificios que cuentan con la instalación necesaria, siempre puesta a disposición de los ocupantes en caso de activación de los protocolos de emergencia médica, formando personal ajeno a nuestra organización.

#### 4.4.3 Procesos de homologación y contratación

Contamos con procesos de registro, homologación y contratación de proveedores para la compra de bienes y servicios que exigen, entre otros aspectos, la aceptación por parte de los proveedores de nuestros principios éticos y de nuestra política de RSC y de prevención de riesgos penales como paso previo a la participación en cualquier proceso de licitación.

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

- A través de concursos, cuando son compras de importes elevados. El área que solicita la adquisición participa activamente en el proceso de análisis de criterios técnicos y realiza además una recomendación de adjudicación, siempre en coordinación con la unidad de Compras Corporativas y aplicando un proceso de homologación de proveedores antes de formalizar la contratación.
- Mediante petición de ofertas, cuando son compras puntuales y de menor importe. El objetivo es realizar un proceso rápido y ágil que asegure la ecuación calidad/coste. En estos casos se exige, siempre que sea posible, el análisis de como mínimo tres ofertas distintas y comparables entre sí.

## Informatización de procesos

Las solicitudes de compra para la adquisición de bienes y servicios por parte de las diferentes áreas de la compañía se ejecutan en una única herramienta informática. A través de esta misma herramienta se puede gestionar tanto la generación de pedidos a proveedores como la aprobación digital de las facturas (también digitales).

En el ejercicio 2020 se ha consolidado la incorporación al Portal de Compras Corporativas de un módulo analítico para mejorar la información que se recoge en los cuadros de mando que utiliza el área de Compras Corporativas. Dicho portal permite tener una elevada trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación, así como la productividad del equipo de Compras Corporativas y conocimiento de los proveedores con los que se trabaja.

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

### 4.4.4 Valoración de proveedores y control de calidad

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a la mayoría de sus proveedores de bienes y servicios y a todos sus proveedores concertados de prestaciones de negocio la certificación del cumplimiento de los principios de ética empresarial previamente mencionados pudiendo, en su defecto, auditar o mandar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Para valorar el desempeño de los proveedores en la prestación de bienes o servicios, de acuerdo a la política de compras de Mutua Madrileña éstos deben ser evaluados al menos una vez cada dos años. En este sentido, se realizan dos tipos de evaluaciones a través del Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña:

- Evaluación general del rendimiento: el objetivo es realizar una valoración general de todos los servicios que ha prestado un proveedor a lo largo del año.
- Evaluación por proyecto o por colaboraciones: permite medir los trabajos concretos ejecutados por un proveedor.

Durante el ejercicio 2020 se llevaron a cabo 319 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 81 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 86,4 sobre 100 (85,3 sobre el total de evaluaciones).



Por otra parte, y como también se recoge en el capítulo dedicado a asegurados y clientes, todas las empresas de nuestro grupo realizan un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente, como son los talleres, los proveedores de asistencia en carretera, los de hogar o los profesionales de la salud que integran el cuadro médico de Adeslas. Los principales mecanismos de valoración y control de la calidad para estos grupos son los siguientes:

- **Talleres concertados:** para poder obtener la condición de “concertado”, previamente tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre. Posteriormente, si pasan a ser talleres concertados, son analizados de forma continuada por el perito de Mutua para detectar cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado.

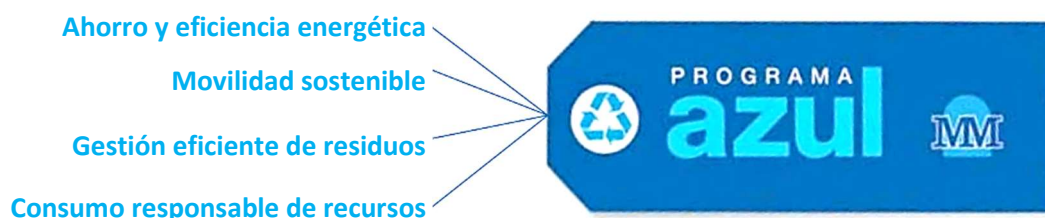
El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis de los talleres concertados sobre el terreno y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio. Entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados de satisfacción del cliente sobre el cumplimiento de los criterios de calidad (en 2020 se realizaron a más de 800 talleres).

- **Asistencia médica:** en el caso de los proveedores del seguro de salud, éstos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. En 2020 los esfuerzos se han focalizado en hacer frente a la situación derivada del Covid-19, y también se han llevado a cabo más de 34.000 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 2020 se realizaron más de 40.100 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 95% de las solicitudes. Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015.
- **Asistencia al hogar:** en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas a 14.054 clientes.

## 5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Los compromisos de Mutua Madrileña para proteger el entorno y reducir nuestra huella ambiental se articulan a través del Programa Azul, que aborda la gestión de los principales aspectos en materia de sostenibilidad ambiental de la compañía a través de un enfoque integral.

Como aspecto a destacar dentro del Programa Azul, en 2020 adaptamos nuestro sistema de gestión de la energía a la nueva versión del estándar de referencia, consiguiendo el certificado ISO 50001:2018. De esta forma, logramos un ahorro energético por encima de lo esperado convirtiendo nuestros edificios en un referente en materia de eficiencia y reduciendo, todavía más, la huella medioambiental de nuestras actividades.



El cuidado y la protección del entorno en el que el Grupo Mutua desarrolla su actividad y el cumplimiento de todos los requisitos legales ambientales aplicables constituyen nuestros objetivos fundamentales, que se recogen en las diferentes políticas de gestión existentes en este ámbito.

Es importante señalar que, debido a la naturaleza de las actividades habituales de Mutua Madrileña, no existen contaminantes físicos, químicos o biológicos que afecten de forma relevante a la seguridad y salud de nuestros profesionales en el desarrollo de nuestra actividad diaria.

### 5.1 NUESTRO PROGRAMA AZUL

El Programa Azul es una de las bases de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua y responde a nuestros objetivos de protección del entorno y aporte de valor a la sociedad. Es un plan integral que nos permite gestionar y controlar los efectos actuales y previsibles de nuestra actividad sobre el entorno y abordar los aspectos ambientales significativos mediante diferentes acciones agrupadas en cuatro ejes fundamentales:

- 1) **Ahorro y eficiencia energética**, indispensable para minimizar las emisiones atmosféricas asociadas a la producción y el consumo de energía del

funcionamiento de las instalaciones presentes en nuestros edificios y a la actividad diaria de sus ocupantes.

- 2) **Movilidad sostenible**, especialmente ligada al necesario desplazamiento de la flota de nuestro equipo de peritos y de los empleados que acuden diariamente a su puesto de trabajo.
- 3) **Gestión integral de los residuos** generados por los empleados de nuestras oficinas y por las empresas arrendatarias presentes en los edificios comerciales, siempre con los objetivos de alcanzar “residuo cero” y maximizar los procesos de valorización de dichos residuos.
- 4) **Consumo responsable de recursos** (agua, papel, energía, consumibles informáticos y/o de impresión).

## 5.2 AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

La compañía cuenta con importantes medidas de ahorro en el consumo de recursos energéticos, que se han ido formalizando en sucesivos Planes de Ahorro y Eficiencia Energética. Durante 2020, debido a la crisis sanitaria generada por el Covid-19, las acciones han estado enfocadas a gestionar de un modo eficiente todos nuestros edificios, aplicando todas las medidas de seguridad, limpieza y operación establecidas por las Autoridades. Aun así, con el esfuerzo realizado hemos obtenido un ahorro en nuestros consumos energéticos de más de un 4% en términos de eficiencia con respecto al año 2019.

Además, nuestro Sistema de Gestión Energética, basado en uno de los estándares más rigurosos en la materia, la norma ISO 50001, durante el 2020 se ha adaptado a la versión más actual de esta norma de referencia.

### Cómo ahorramos energía

El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña ha sido destacado<sup>1</sup> 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 edificio, basados en una planificación de medidas concretas.
- Modelización de cada consumo teórico en función de los datos históricos y de su relación con las variables que puedan influir y, por tanto, explicar los mismos de forma significativa (severidad climática y ocupación del edificio, entre otras).
- Búsqueda permanente de oportunidades de ahorro y mejora del sistema.
- Estudio del impacto que puedan tener las distintas pautas de operación sobre el consumo de las instalaciones de los inmuebles.

---

<sup>1</sup> 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.

Esta metodología nos permite obtener una medida real del grado de eficiencia en el consumo de energía de los edificios propiedad de Mutua Madrileña al anular, por ejemplo, el efecto que los años climáticamente benévolos pudieran tener en las reducciones de consumos, o como sucedió en 2020, el impacto que la crisis sanitaria debido al Covid-19 ha tenido sobre los consumos energéticos.

El sistema de gestión energética de Mutua Madrileña mantiene los excelentes resultados de años anteriores, habiéndose adaptado a los nuevos requerimientos de la ISO 50001. Esto incluye su adecuación a una estructura de alto nivel impulsando el liderazgo, y el estudio del contexto y los distintos riesgos y oportunidades desde el punto de vista energético.

Los trece edificios que cuentan con la certificación (y que suponen más del 85% del total de la energía gestionada) son: Paseo de la Castellana 33, Fortuny 18, Fortuny 6, Goya 4, Paseo de la Castellana 31, Paseo de la Castellana 36-38, Paseo de la Castellana 110, Pza. Marqués de Salamanca 3-4, Avda. Industria (Alcobendas), Avda. Europa 22 (Alcobendas), Alfredo Mahou, Torres de Colón y Torre de Cristal.

El año 2020 ha estado marcado por la gestión de la crisis sanitaria debido al Covid-19 y el cambio de pautas de trabajo presencial y operación, lo que ha tenido una incidencia directa sobre el sistema de gestión de la energía. Durante los meses iniciales de la pandemia, registramos ahorros directos del consumo energético, si bien con el reinicio de parte de la actividad presencial los consumos se han visto afectados por las distintas actuaciones necesarias y requeridas por la normativa:

- Ventilación forzada para mantener siempre que sea posible la tasa de renovación de aire al 100% de aire exterior.
- Anulación de recuperadores entálpicos (equipos cuyo fin es garantizar la ventilación eficiente de un espacio interior y permiten recuperar parte de la energía consumida por el sistema).
- Ventilación manual mediante la apertura de ventanas.

Se trata de acciones que, si bien salvaguardan el bienestar de las personas y su seguridad en esta situación, impactan en la gestión de la eficiencia energética. Incluso con todo ello, Mutua Madrileña ha mantenido los esfuerzos en materia de gestión energética para lograr el cumplimiento de los objetivos de reducción de consumos propuestos para el ejercicio.

Las principales acciones en el marco de la gestión energética en 2020 han sido:

- Seguimiento de los datos de los consumos y su modelización a los nuevos escenarios.
- Formación y capacitación continua del personal de mantenimiento.
- Análisis 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.

El sistema de gestión de la energía supuso en 2020 estos ahorros totales:

- -285.974 kWh de electricidad, equivalentes a un grado de consecución de objetivos de reducción en 3,4 veces el objetivo establecido (1,04% menos de consumo con respecto al año anterior - datos medidos en eficiencia -)
- - 170.942 kWh de gas natural. Grado de consecución de objetivos de reducción de más de 5 veces el objetivo marcado. (0,98% menos de consumo con respecto al año anterior - datos medidos en eficiencia -)
- - 33.036 kWh de gasóleo. Grado de consecución de objetivo de reducción de más de 4 veces el objetivo marcado. (1,33% menos de consumo con respecto al año anterior, - datos medidos en eficiencia -)

### Emisiones atmosféricas y huella ecológica

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

- Certificado de garantías de origen de la energía eléctrica: dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, en Mutua Madrileña exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que suministre sea de origen renovable y, por tanto, que está producida mediante recursos naturales inagotables, sin generar una huella de carbono cuyo origen sea la energía eléctrica.
- Reducción del consumo energético: para minimizar las emisiones atmosféricas derivadas del consumo energético, Mutua Madrileña tiene implantado un Sistema de Gestión Energética que ha sido certificado desde 2015 conforme a la norma ISO 50001 para trece edificios en propiedad de la compañía (que suponen más del 85% del total de la energía gestionada).
- Programas de reducción de desplazamientos: en Mutua Madrileña para reducir el impacto de las emisiones de contaminantes originadas por los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo y los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor contamos con diversas iniciativas como un programa de *carpooling* entre empleados y una flota de vehículos híbridos y eléctricos. Estas iniciativas, a pesar de haberse visto muy afectadas por la situación generada por el Covid-19, siguen vigentes y con el objetivo de reactivarse en cuanto sea posible. Se detallan en el siguiente apartado “Movilidad Sostenible”.

Las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la actividad de Mutua Madrileña (edificios con empleados) y de los arrendados a terceros fueron las siguientes:

#### HUELLA ECOLÓGICA 2020

SEDE CORPORATIVA		
	Consumo/km	CO <sub>2</sub> eq (Tm)
Gas Natural (kWh)	627.266	114,162
Electricidad (kWh)	2.391.523	0
Agua (m <sup>3</sup> )	10.185	61,112
GFEI (*)	45	79.830
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L)	73.812	160,910
Desplazamientos otras tareas (km)	314.754	776,498
Desplazamientos domicilios (km)	1.143.675	2.821,446
Vehículos de alquiler	1.300	3,207
Viajes tren (km)	241.448	8,451
Viajes avión (km)	674.296	215,775
CPD Externo (kWh)	634.455	0
<b>TOTAL (Tm)</b>		<b>83.991,561</b>

EDIFICIOS ARRENDADOS		
	Consumo/km	CO <sub>2</sub> eq (Tm)
Gas Natural (kWh)	5.324.975	969,145
Electricidad (kWh)	9.481.937	0,000
GFEI (*)	26	74.664,000
Producción eléctrica solar Torre Cristal (kWh)	30.279	-19,651
Agua (m <sup>3</sup> )	40.391	242,347
Gasóleo (litros)	105.616	302,907
<b>TOTAL</b>		<b>76.158,748</b>

TOTAL EDIFICIOS MM		
	Consumo/km	CO <sub>2</sub> eq (Tm)
Gas Natural (kWh)	5.959.027	1.084,54
Electricidad (kWh)	12.285.757	0
GFEI (*)	99	212.958,000
Agua (m <sup>3</sup> )	51.230	307,377
Gasóleo (litros)	105.616	302,907
Desplazamientos Peritos vehículos híbridos (L)	73.812	160,910
Desplazamientos Peritos vehículos eléctricos (kWh)	22.727	5.626,120
Desplazamientos otras tareas (km)	314.754	776,498
Desplazamientos domicilios (km)	1.143.675	2.821,446
Vehículos de alquiler	1.300	3,207
Viajes tren (km)	241.448	8,451
Viajes avión (km)	674.296	215,775
CPD Externo (kWh)	634.455	0
<b>TOTAL</b>		<b>437.223,234</b>

### Fuentes y comentarios:

- Se presentan los datos relativos a la Sede Corporativa de Mutua Madrileña (Paseo de la Castellana, 33 y Fortuny 18) y los datos relativos a edificios arrendados (inmuebles en explotación del que se computan datos de electricidad exclusivamente de las zonas comunes). Por último, se refleja la huella ecológica del total de edificios Mutua Madrileña en Tm equivalentes de CO<sub>2</sub> según factores de emisión Calculadora Ministerio para la Transición Ecológica en su última versión vigente y publicada.
- Factor Mix 2019 (kg CO<sub>2</sub>/kWh) comercializadora 2019. Fuente: CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). En el caso de Mutua Madrileña la energía eléctrica tiene una garantía de origen 100% renovable.
- Factor de emisión CO<sub>2</sub> eq de gas natural, gasoil, litros y kilómetros de flotas de vehículos, ver calculadora de huella de carbono de organización. Alcance 1+2, Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica, en su última versión vigente y publicada.
- En el cálculo del consumo energético y las emisiones asociadas al ciclo integral del agua urbana, en las distintas fases, desde la captación hasta la depuración incluyendo también la reutilización del agua, se obtienen unos valores de 6 Kg CO<sub>2</sub> por m<sup>3</sup> facturado. Este consumo corresponde tanto a los costes energéticos derivados de la operación del ciclo del agua como la construcción y mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas a lo largo de todo el ciclo. Fuente: Fundación Ecología y Desarrollo.
- Desplazamientos de empleados: estimación por viaje medio de 15 Km. por trayecto, en función del volumen de plazas de aparcamiento en un total de días laborables de 221 (descontando vacaciones, días festivos) con porcentaje de asistencia 50% al centro de trabajo en referencia a la aplicación del Plan de Vuelta a la Normalidad de Mutua Madrileña para la gestión contra el Covid-19.
- La emisión de CO<sub>2</sub> en aeronaves por pasajero y Km es muy variable en función del tipo de avión distancia de destino, escalas, porcentaje de ocupación, carga, tripulación de cabina, etc. No obstante, se opta por escoger el cálculo de emisión más desfavorable (320 gr.CO<sub>2</sub>/km). Fuente: I.D.A.E.
- Se estima kilometraje de 100 KM/alquiler vehículo.
- La emisión de CO<sub>2</sub> en tren se estima de 35 gr.CO<sub>2</sub>/km Pasajero. Fuente: I.D.A.E.

(\*) GFEI: fugas de gases fluorados de equipos de refrigeración/climatización. En el ejercicio 2020 para el cálculo de la huella ambiental de han tenido en cuenta las emisiones de los GFEI aplicando el factor de emisión correspondiente. Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica, en su última versión vigente y publicada.

### 5.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE

La circulación por carretera es una de las actividades más directamente vinculada a las emisiones de contaminantes atmosféricos en Mutua Madrileña. Los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo suponen la mayor parte de estas emisiones, así como las generadas en los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor, por lo que nuestras iniciativas en este ámbito están orientadas a reducir su impacto.

No obstante, como se ha comentado anteriormente, la crisis sanitaria que comenzó en marzo de 2020 ha afectado directamente a parte de estas iniciativas, que se han debido paralizar temporalmente en beneficio de la seguridad de los empleados y como cumplimiento de las medidas establecidas por las autoridades.

## 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 empleados.

Una de las acciones destacadas de nuestro Plan de Movilidad es el programa CO<sub>2</sub>mparte Coche, un modelo de *carpooling* que, aunque actualmente se encuentra suspendido, se reactivará en cuanto la situación generada por la pandemia lo permita. Su propósito es reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero asociados al desplazamiento en vehículo propio al centro de trabajo.

CO<sub>2</sub>mparte Coche ofrece una herramienta *online* en la que los empleados comparten los itinerarios hacia el trabajo y los que disponen de plaza de garaje ofrecen su vehículo para trasladar a otros compañeros y aprovechar así el desplazamiento realizado por cada vehículo. Además, Mutua da acceso a plazas de aparcamiento a los grupos de empleados que comparten un mayor número de este tipo de trayectos.

Como medida alternativa de prevención frente al Covid, para los profesionales que llevan a cabo su trabajo de forma presencial se ha facilitado el acceso al parking de los centros a todos aquellos que lo han solicitado, favoreciendo el desplazamiento por medios propios en vez del empleo del transporte público.

En cuanto a los peritos y sus desplazamientos diarios a los talleres, se continúa apostando por una movilidad sostenible. Para ello, se utilizan fundamentalmente dos estrategias:

- Proceso continuo de optimización y reagrupación de itinerarios y talleres en zonas y jornadas de trabajo determinadas. Todo ello permite mejorar la calidad del servicio, las rutas de desplazamiento y eliminar los trayectos innecesarios.
- Configuración de una flota de vehículos de peritación de tipología híbrida y eléctrica. Esta flota técnica, que se renovó en 2020 con 138 vehículos nuevos, supone un ahorro medio de combustible entorno al 52%. Además, para facilitar la carga de esta tipología de automóviles, 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).

## 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 y adopción hacia una movilidad más sostenible.

Esto incluye productos y servicios específicos como nuestros seguros ECO, específicamente diseñados para vehículos híbridos y eléctricos, con coberturas exclusivas. Además, disponemos de un servicio integral de asesoramiento para orientar, por ejemplo, en la decisión de compra de un vehículo ECO y, en el caso de que se



quisiera, siempre disponemos de una oferta de vehículo ecológico con condiciones preferentes. También ofrecemos asesoramiento e información sobre las novedades en el ámbito de la circulación de vehículos (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](http://www.mutua.es/ecomutua)

#### 5.4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de gestión integral de residuos en todos los edificios de su propiedad a través del cual se gestionan la totalidad de los residuos (peligrosos y no peligrosos) que se generan en cada inmueble. Implantado tanto en centros de trabajo propios como en todos los edificios arrendados a terceros, el sistema persigue el objetivo de residuo cero y se fundamenta en los siguientes procesos:

- Segregación en origen con contenedores diferenciados por categoría de residuo peligroso y no peligroso ubicados en el punto limpio presente en cada edificio.
- Se mantiene como fracción el residuo “sólo orgánico” en línea con la normativa municipal y las exigencias normativas europeas y nacionales. Éstas determinan el objetivo de alcanzar, en el año 2020, un mínimo del 50% en peso de la cantidad de los residuos de procedencia doméstica y comercial de las fracciones de papel, metales, vidrio, plástico, biorresiduos u otras fracciones reciclables, destinados a la preparación para la reutilización y el reciclado.
- Reciclaje del 100% de residuos no peligrosos generados (fracciones de envases, papel y vidrio).
- Biometanización<sup>2</sup> y compostaje<sup>3</sup> de los residuos orgánicos generados que permiten obtener energía eléctrica y abono orgánico respectivamente, y evitan la acumulación de residuos en vertedero.
- Gestión adecuada de los residuos peligrosos producidos en los edificios, priorizando siempre una valorización de los residuos ante cualquier otro tipo de tratamiento.
- Los residuos derivados de materiales de protección ante el Covid-19 tales como guantes y mascarillas son gestionados como fracción resto en virtud de la aplicación de la normativa vigente.

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

---

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

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

impacto de sus actividades en el medioambiente, gracias a la puesta en valor de los residuos generados.

Además, para garantizar el volumen y trazabilidad de cada residuo disponemos de un sistema de auditoría específico, que ayuda al control y cumplimiento de los objetivos de Residuo Cero.

## RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2020 EN EDIFICIOS CORPORATIVOS

### Residuos no peligrosos

- 2.685 kg de fracción sólo orgánica
- 3.615 kg de papel-cartón
- 4.576 kg de envases (plásticos, *bricks*, etc.).
- 0 kg de vidrio.

### Residuos peligrosos

- 111 kg de tóner.
- 190 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- 22 kg de fluorescentes.
- 68 kg de pilas.

## RESIDUOS GENERADOS DURANTE 2020 EN EDIFICIOS ALQUILADOS A TERCEROS

### Residuos no peligrosos:

- 12.936 kg de fracción sólo orgánica
- 27.450 kg de papel-cartón.
- 29.056 kg de envases (plásticos, *bricks*, etc.).
- 0 kg de vidrio.

### Residuos peligrosos:

- 437 kg de tóner.
- 2.561 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- 328 kg de fluorescentes.
- 104 kg de pilas.

## RESIDUOS GESTIONADOS EN LOS EDIFICIOS DE MUTUA MADRILEÑA

### RESIDUOS PELIGROSOS (kg)

#### SEDE CORPORATIVA

RESIDUOS Código	TONER 080317	PILAS 200133	RAEES* 200135	FLUORES- CENTES 200121	ACEITES MOTOR 130208	BIOSA- NITARIOS 180103
TOTAL AÑO 2020	111	68	190	22	0	41

#### TOTAL EDIFICIOS COMERCIALES

RESIDUOS Código	TONER 080317	PILAS 200133	RAEES* 200135	FLUORES- CENTES 200121	ACEITES MOTOR 130208	BIOSA- NITARIOS 180103	BATERÍAS 160601	ENVASES CONTA- MINADOS 150110	PINTU- RAS 80111	TRAPOS Y ABS. 150202
TOTAL AÑO 2020	437	104	2.561	328	14	2	64	26	15	454

### RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)

Edificio	Fracción Resto	Fracción sólo orgánica	Fracción amarilla	Papel y cartón	Vidrio
Castellana 33	19.128	2.685	2.786	2.549	0
Fortuny 18	4.421	0	1.790	1.066	0
Alfredo Mahou	15.278	76	4.128	3.226	0
Torre de Cristal	64.708	7.365	11.178	10.525	0
Castellana 31	13.890	1.201	3.027	2.899	0
Castellana 36-38	7.609	721	1.923	1.235	0
Castellana 50	9.592	501	1.668	1.179	0
Castellana 110	7.458	873	1.719	2.659	0
Fortuny 6	4.449	366	1.653	1.155	0
Goya 4	7.237	761	2.025	3.101	0
Marqués de Salamanca	4.392	469	1.140	942	0
Torres de Colón	771	0	396	110	0
Avda. Europa 22	601	548	199	411	0
Avda. Industria 50	0	0	0	0	0
Pza. España 8	10	55	0	8	0
Barcelona RU22	5.632	0	3.608	0	0
Barcelona Avda. Diagonal	0	0	0	0	0
Barcelona Diputación	0	0	0	0	0
Sevilla	0	0	308	0	0
Valencia	0	275	281	0	0
Coruña	0	0	160	0	0
Oviedo	0	0	160	0	0
Valladolid	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>165.176</b>	<b>15.896</b>	<b>37.989</b>	<b>31.065</b>	<b>0</b>

\* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

## GENERACIÓN ELÉCTRICA Y PRODUCCIÓN DE COMPOST A TRAVÉS DE RESIDUOS

Edificio	Fracción sólo orgánica	kW Electricidad	Compost (kg)
Torre de Cristal	7.365	1.325,7	1.988,55
Goya, 4	761	136,98	205,47
M. de Salamanca, 3-4	469	84,42	126,63
Castellana, 36-38	721	129,78	194,67
Te Fortuny 18	0	0	0,
Plaza España	55	9,9	14,85
Fortuny 6	366	65,88	98,82
Castellana 110	873	157,14	235,71
Avd. de Europa, 22	548	98,64	147,96
Castellana, 31	1.201	216,18	324,27
Castellana, 33	2.685	483,30	724,95
Alfredo Mahou	76	13,68	20,52
Torres de Colon	0	0	0,
Castellana, 50	501	90,18	135,27
<b>TOTAL</b>	<b>15.621</b>	<b>2.811,78</b>	<b>4.217,67</b>

### 5.5 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

#### Agua

En Mutua Madrileña la gestión del agua está incorporada dentro del sistema de gestión energética de acuerdo a dos consideraciones: es un recurso escaso en nuestro país y a nivel mundial y, por otra parte, los principales consumidores de agua son los edificios y sus ocupantes. Por tanto, su gestión permite generar importantes sinergias.

Esto permite realizar un mejor análisis del consumo y gestión del agua, desarrollar modelos explicativos de los patrones de uso y establecer las acciones necesarias para conseguir un consumo más eficiente de este recurso.

En esta línea, en 2020 se ha logrado un ahorro de 335 metros cúbicos de agua en nuestra sede corporativa, consiguiéndose una reducción del 2,7% respecto al año anterior, lo que supone 27 veces el objetivo establecido a principios de año (datos medidos en eficiencia).

Es necesario tener en cuenta que, en general, los datos de consumos se han visto afectados por la situación de crisis sanitaria. En el caso del consumo de agua su influencia depende en gran medida del número de personas del centro. No obstante, desde Mutua hemos continuado con el plan de acción ligado a la monitorización y control del consumo de agua, general y en usos localizados, como son el riego y el consumo de las torres de refrigeración por climatización.

## 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 significativamente respecto a los niveles de los años anteriores, pasando de 74 toneladas en 2019 a 49 toneladas en 2020, gracias fundamentalmente a la consolidación de los procesos de digitalización y control sobre sistemas de impresión, y también al teletrabajo, medida ya implantada en Mutua Madrileña, pero que el pasado año se ha visto incrementado debido a la crisis sanitaria.

En línea con lo anterior, el consumo de consumibles informáticos se ha reducido de 108 unidades en el 2019 a 88 en el 2020.

## Energía

El Sistema de gestión energética ISO 50001 de Mutua Madrileña contempla, entre otras cuestiones, la puesta en marcha de múltiples medidas de ahorro. Estas van desde los ajustes de las consignas de marcha y paro de los sistemas de climatización, hasta la instalación de detectores de presencia en lugares de tránsito y ocupación ocasional, sistemas de iluminación de alta eficiencia, o la optimización de los sistemas de gestión de los edificios (BMS), por citar algunas de las más relevantes.

El conjunto de todas estas medidas constituye la pieza fundamental del Sistema de Gestión Energética de Mutua Madrileña y del Plan de Acción en esta materia. Esta es la base para el cálculo de nuestros objetivos de consumo y para verificar la eficacia de las medidas puestas en marcha.

### CONSUMO ENERGÉTICO POR EDIFICIOS 2020

Edificio	Electricidad (kWh)	Gas Natural (kWh)	Gasóleo (L)
Castellana, 33	2.011.046	473.346	
Fortuny, 18	380.477	153.919,6	
Av. Industria, 50	8.586		
Delegación Alcorcón	17.328		
C/ Diputación (Barcelona)	63.905		
Avda. Diagonal (Barcelona)	24.055		
Delegación Sevilla	40.968		
Delegación Oviedo	156.577		
Delegación Valencia	32.839		
Delegación Valladolid	9.871	6.786	
Plaza de España	41.779		
Delegación Coruña	56.795		
Torre de Cristal	4.212.277	2.855.109	
Goya, 4	88.477	86.959,6	
M. de Salamanca, 3-4	222.802	178.726,4	
Castellana, 36-38	425.167	105.201	
Palacio de Miraflores			
Fortuny 6	161.735	260.172	

Castellana 50	1.275.663	664.028	
Castellana 110	443.065,6	476.220	
Avd. de Europa, 22	851.958		37.032
Castellana, 31	668.678	698.559	
Alfredo Mahou	936.837		68.584
Torres de Colon	153.498		0
Delegación Málaga	1.373		
José Abascal, 51			
<b>TOTAL</b>	<b>12.285.756,6</b>	<b>5.959.026,6</b>	<b>105.616</b>
<b>TOTAL GJ</b>	<b>44.228,7</b>	<b>21.452,5</b>	<b>3.870,6</b>

## 5.6 COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

### Proveedores

La compañía colabora con los principales proveedores de servicios de su sede (limpieza, mantenimiento y restauración) para lograr una adecuada segregación y gestión de los residuos que son producidos. Así nos aseguramos su implicación y correcto desempeño en el sistema y en el cuidado del medioambiente.

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

Por otra parte, y en línea con nuestro compromiso de extender la gestión responsable a nuestros colaboradores y con nuestro sistema de gestión de la energía, disponemos de mecanismos de evaluación de proveedores en los que se considera el desempeño energético como uno de los criterios a valorar en la asignación de contratos de prestación de servicios y compra de material.

### Administración Pública

Mutua Madrileña se adhirió al Foro Pro Clima Madrid en 2013, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid para impulsar la suma de esfuerzos para combatir la contaminación atmosférica. En la actualidad, esta iniciativa está integrada en el Foro de Empresas por Madrid, un espacio de encuentro público-privado para lograr una ciudad más sostenible e innovadora en distintos aspectos (salud, necesidades sociales, innovación, medioambiente y movilidad, etc.).

Como miembros activos del Foro de Empresas por Madrid, en el ámbito específico de medioambiente mantenemos un firme compromiso a través de la implantación y optimización de nuestros planes de movilidad, una estrategia de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) y de nuestra gestión medioambiental, y la apuesta por la utilización de flotas de vehículos híbridos y eléctricos.

## 5.7 INDICADORES DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL DE MUTUA MADRILEÑA EN 2020

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2.014	2.015	2.016	2.017	2018	2.019	2.020	EVOLUCIÓN
Edificios con certificado ISO 50001	Uds.	-	14	14	14	13	13	13	Positiva
Alcance Sistema de Gestión Energética (SGEn)	N.º objetivos	-	40	40	40	39	35	35	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	104,43%	351,98%	560,57%	300,00%	399,00%	340,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	-	105,62%	362,50%	1329,89%	256,00%	167,00%	759,00%	Positiva
Desempeño energético electricidad (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	-	103,97%	337,64%	410,96%	307,00%	451,00%	263,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	432,49%	282,88%	1743,00%	-307,00%	324,00%	572,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Sede Corporativa	%	-	395,21%	-500,24%	1546,00%	-216,00%	436,00%	611,00%	Positiva
Desempeño energético gas natural (grado consecución objetivos SGEn) en Edificios Comerciales	%	-	449,34%	349,91%	1816,00%	-355,00%	270,00%	552,00%	Positiva
Desempeño energético gasóleo (grado consecución objetivos) total edificios SGEn (todos son Edificios Comerciales)	%	-	677,07%	302,13%	580,07%	-248,00%	1785,00%	420,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) total edificios SGEn	%	-	72,23%	6035,17%	22,83%	110,00%	1484,00%	-77,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Sede Corporativa	%	-	13,29%	3868,70%	389,31%	1878,00%	1376,00%	2701,00%	Positiva
Desempeño energético agua (grado consecución objetivos) en Edificios Comerciales	%	-	81,76%	4633,27%	-54,78%	54,00%	1531,00%	123,00%	Mejorable

Consumo eléctrico incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	97,06%	97,40%	95,89%	86,89%	96,17%	85,99%	Mejorable
Consumo gas natural incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	99,75%	99,75%	99,80%	85,27%	99,81%	88,74%	Positiva
Consumo gasoil incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Positiva
Consumo agua incluido en el SGEEn respecto consumo total	%	-	92,96%	99,26%	99,09%	99,07%	88,67%	98,59%	Positiva
N.º de reuniones del Comité ecoeficiencia	Uds.	1	4	1	1	1	0	0	Positiva
Sanciones medioambientales	Uds.	0	0	0	0	0	0	0	Positiva
Edificios alta como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos	Uds.	0	0	0	0	0	NP	NP	Positiva
Consumo agua Sede Corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	m³	17.383	17.412	15.410	15.849	14.001	16.025	10.185	Positiva
Consumo agua edificios comerciales	m³	71.897	70.909	79.903	80.204	73.960	75.961	40.391	Positiva
Consumo agua total edificios MM	m³	90.103	95.870	96.040	96.947	88.579	92.615	51.230	Positiva
Consumo electricidad sede corporativa (Castellana, 33 + Fortuny, 18)	kWh	5.381.388	5.131.314	4.265.927	2.876.880	2.789.197	2.917.717	2.391.523	Positiva
Consumo electricidad edificios comerciales	kWh	14.789.067	14.196.388	16.206.514	12.598.812	11.967.948	11.369.651	9.481.937	Positiva
Consumo electricidad total edificios MM	kWh	20.772.639	19.933.182	21.047.009	15.984.413	15.250.926	14.775.244	12.285.757	Positiva
Producción energía eléctrica fotovoltaica en Torre de Cristal	kWh	38.648	37.822	37.729	39.572	35.741	32.157	30.279	Mejorable
Consumo gasóleo total edificios MM	Litros	196.087	187.375	198.580	156.844	140.417	92.684	105.616	Positiva
Consumo Gas natural sede corporativa	kWh	1.294.186	966.229	1.027.283	925.027	1.008.540	772.801	627.266	Mejorable
Consumo papel sede corporativa	Tm.	128,3	84	85	100	74	74	49	Positiva



Consumo Tóner sede corporativa	Uds.	799	523	483	216	443	108	88	Positiva
Tasa reciclaje papel sede corporativa	kg/mes	796	694	679	681	644	1.005	301	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla sede corporativa	kg/mes	977	671	718	855	677	935	381	Positiva
Tasa reciclaje vidrio sede corporativa	kg/mes	4	11,55	46,58	84,75	61,17	20,50	0,00	Positiva
Tasa reciclaje papel total edificios MM	kg/mes	5.356	4.939	7.658	8.367	7.635	8.352	2.589	Positiva
Tasa reciclaje fracción amarilla total edificios MM	kg/mes	4.085	3.067	4.055	4.874	4.512	5.367	3.166	Positiva
Tasa reciclaje vidrio total edificios MM	kg/mes	46	61	362	663	581	159	0	Positiva
Tasa reciclaje fracción sólo orgánico total edificios MM	kg/mes	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	2.987	1.325	Positiva
Gestión tóner sede corporativa	kg/mes	275	263	105	43	43	26	9	Positiva
Gestión tóner total edificios MM	kg/mes	410	401	201	163	147	131	46	Positiva
Gestión pilas sede corporativa	kg/mes	8,7	1,8	6,0	8,1	6,4	2,8	5,7	Mejorable
Gestión pilas total edificios MM	kg/mes	20	8	19	21	14	22	14	Positiva
Gestión Fluorescentes total edificios MM	kg/mes	35	89	47	74	34	58	29	Positiva
Gestión residuos sanitarios	kg/mes	1,35	1,35	1,46	0,74	1,23	0,62	3,58	Negativa
Gestión RAEE's* total edificios MM	kg/mes	128,4	127,8	107,0	100,3	94,6	234,8	229,3	Positiva
Gestión Baterías total edificios MM	kg/mes	3	8	0	0	0,0	0,0	5,3	Positiva
Gestión aceites industriales total edificios MM	kg/mes	0	0,25	0,00	26,08	0,50	0,75	1,17	Negativa
N.º de libros de registro de residuos peligrosos con seguimiento	Uds.	14	14	14	14	14	14	14	Positiva
Agua consumida/empleado** (sede corporativa)	m³/empleado	17	16	14	15	12	12	5	Positiva

Electricidad consumida/empleado** (sede corporativa)	kWh/empleado	5.349	4.814	3.878	2.691	2.374	2.264	1.174	Positiva
Papel consumido/empleado** (sede corporativa)	kg/empleado	128	79	80	93	63	57	24	Positiva
Emisión CO <sub>2</sub> sede corporativa	Tm	4.708	4.559	4.091	3.662	4.077	2.644	83.992	Positiva
Emisión CO <sub>2</sub> edificios arrendados	Tm	11.432	10.901	12.450	10.017	9.575	1.630	76.159	Positiva
Emisión CO <sub>2</sub> total edificios MM	Tm	16.725	16.106	16.945	14.017	14.034	4.422	437.223	Positiva

\* Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

\*2.037 empleados y externos sin peritos, delegaciones y personal *contact center*.



