



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019

GRUPO



MUTUA DE PROPIETARIOS

tus inmuebles en forma

ÍNDICE

1. MUTUA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	2
2. LA VISIÓN DE MUTUA	4
3. NUESTRAS RAÍCES	6
4. PROPUESTA DE VALOR	7
5. NATURALEZA Y ESTRUCTURA.....	8
6. MUTUA EN CIFRAS	14
7. NUESTROS VALORES.....	17
8. NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA.....	19
9. GRUPO MUTUA INDOOR (31/12/19)	21
10. DONDE ESTAMOS.....	27
11. NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
12. CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS	33
13. GRUPOS DE INTERÉS	38
14. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	39
15. EMPRESAS DEL GRUPO MUTUA DE PROPIETARIOS Y ASOCIADAS..	42
16. FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS.....	46
17. ASOCIACIONES	47
18. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA - ODS.....	50
ÁMBITO ECONÓMICO	53
ÁMBITO LABORAL	60
ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL	65
ÁMBITO SOCIAL	68
PERFIL DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	77
Y EN LA PRÓXIMA MEMORIA.....	81

MUTUA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Bienvenidos a esta nueva, tercera edición de la Memoria Social Corporativa 2019 de Mutua de Propietarios.

Hace sólo 3 años, en mayo de 2017, presentamos la primera Memoria Social Corporativa y, en marzo del 2018, la segunda. Y desde entonces, hace poco más de 2 años, el mundo ha cambiado de manera dramática. Hemos visto como el cambio climático está afectando directamente a nuestro negocio con un fuerte incremento de la climatología extrema, que ha incrementado la frecuencia siniestral en 2018, en 2019 y también en el inicio del 2020. Una crisis sanitaria causada por una pandemia que ha afectado a todos los países del mundo, con más de 30.000 fallecidos en España y más de 500.000 fallecidos en el mundo, como no se había visto desde hace un siglo. A consecuencia de esta pandemia se ha producido una crisis económica cuya velocidad de impacto ha sido mayor a la de cualquier crisis conocida hasta la fecha y que está generando también una gran crisis social, cuyas consecuencias aún no podemos determinar del todo.

El Grupo Mutua de Propietarios, es decir sus mutualistas, clientes, empleados, colaboradores y proveedores no podemos quedar ajenos a estos cambios tan importantes y a los problemas que generarán en nuestro ecosistema, y por tanto a nuestra actividad y al negocio. Tenemos que estar muy atentos a los cambios que se están produciendo y ser rápidos en adaptar nuestra operativa, productos, servicios, tecnología, y en general toda la organización.



Jordi Xiol Quingles, Presidente de Mutua de Propietarios.



Parafraseando a Charles Darwin no serán las empresas más grandes o más fuertes las que sobrevivirán sino las que mejor se adapten a los cambios. Y esta adaptación al cambio, en todos los ámbitos necesarios, debe de ser uno de los focos prioritarios de todas las empresas del Grupo Mutua de Propietarios.

En este sentido estos dos últimos años han supuesto un importante avance en la transformación de Mutua de Propietarios, con hitos tan importantes como la finalización del Programa Innova de transformación tecnológica, pero también operativa, organizativa y cultural, que permitió desconectar los sistemas legados (eMutua y eFinanzas, con una antigüedad de casi 30 años). Y también la compra de una participación mayoritaria (60%) de Funciona Asistencia y Reparaciones S.A., que ha supuesto un hito muy importante en la estrategia de la compañía al facilitar la integración de la cadena de valor de la gestión de siniestros desde el alta del siniestro, el peritaje y la asistencia/reparación de los daños. Dada la muy elevada frecuencia siniestral, del 150%, de nuestro principal negocio, el seguro de Comunidades, esta integración está ayudando a mejorar aún más la satisfacción de los asegurados y de los mediadores con el servicio de Mutua de Propietarios, y con ello reduciendo la anulación de carteras.

Toda esta transformación se ha apalancado, entre otros factores relevantes, en los valores de Mutua de Propietarios (Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia) y el apoyo y la dedicación de todo el equipo del Grupo Mutua de Propietarios. En línea con nuestros valores hace más de 5 años se empezaron a realizar encuestas de clima laboral, que han ido evolucionando de menos a más, con un NPS en 2019 que se sitúa en un +35 (con un incremento de 9 puntos respecto al año anterior).

Todo ello nos lleva a la reflexión, tanto al Consejo de Administración como a mí como Presidente, de que disponemos de un excelente equipo de casi 300 profesionales en todo el Grupo Mutua de Propietarios, una buena base de clientes (más de 100.000 mutualistas), un gran equipo de colaboradores (más de 2.000 corredores y 2.600 agentes, principalmente AAFF) y una buena plataforma tecnológica, que nos permitirá seguir afrontando de manera exitosa los nuevos retos en estos tiempos de gran incertidumbre.

Esta tercera edición de la Memoria Social Corporativa 2019 de Mutua de Propietarios recoge, al igual que en los años anteriores, información que va más allá de los números que se presentan en las Cuentas Anuales de Mutua de Propietarios y las Cuentas Consolidadas del Grupo. En este sentido hemos que-

rido dar relieve a las muchas acciones y programas que han ejecutado los empleados y colaboradores del Grupo Mutua de Propietarios en ámbitos sociales, laborales, medioambientales y económicos.

La elevada Solvencia, el Balance y los 185 años de historia de Mutua de Propietarios son sin duda muy importantes, pero no son suficientes para asegurar su sostenibilidad a medio y largo plazo. Estamos iniciando la elaboración de un nuevo plan estratégico para el periodo 2021-2023, en el que tenemos que ir más allá de los ámbitos transformacionales en los que ya hemos estado trabajando hasta ahora, afrontando los nuevos retos surgidos de nuestro entorno social, económico y empresarial. El Plan Estratégico Grupo Mutua de Propietarios 2023 tendrá como principales objetivos fortalecer las capacidades, la innovación y la eficiencia del Grupo, con una propuesta de valor de Grupo reforzada, que ayude a la sostenibilidad a medio y largo plazo.

Para estos nuevos retos las personas que conforman el ecosistema del Grupo Mutua de Propietarios son una de las claves de éxito más importantes.

Un cordial saludo.

Jordi Xiol Quingles

Presidente de Mutua de Propietarios

LA VISIÓN DE MUTUA

Es un placer poder presentarles la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2019 de Mutua de Propietarios. Con esta memoria queremos compartir nuevamente con todos nuestros mutualistas y colaboradores internos y externos, así como con la sociedad en general, más allá de los “fríos números”, cual es la visión del Consejo de Administración y del Equipo Directivo de Mutua de Propietarios sobre la sostenibilidad de la organización a medio y largo plazo, así como exponer la aportación de Mutua a un mundo mejor de cara a la sociedad en la que vivimos y a las futuras generaciones.

En esta ocasión los graves acontecimientos de estos últimos meses, con una pandemia mundial como no se había visto desde hace unos 100 años, que a nivel mundial ha causado ya más de 10 millones de personas infectadas y más de medio millón de fallecidos, y que aún está lejos de estar controlada, es muy difícil hacer un diagnóstico de donde estamos y hacia donde debemos dirigirnos.

Como consecuencia de la pandemia se ha paralizado la actividad económica durante el periodo de confinamiento, con una elevada caída del PIB este año, que tardará en recuperarse entre uno y dos años, y una crisis social por el elevado crecimiento del paro. Si bien se ha hablado de un “Cisne Negro” (un suceso atípico fuera de toda expectativa normal, pero con un gran impacto económico) la epidemia de Covid-19 no es atípica, ya se habían producido antes epidemias similares, aunque de forma distinta, por lo que sería más bien un “Rinoceronte Gris” según los expertos. Es decir, sí había expectativas para una pandemia como el video de Bill Gates en 2015 ya auguraba, pero hemos tenidos otras pandemias en el pasado como la de la viruela, la Peste Negra en la Edad Media, la Gripe Española entre 1918 y 1920 o el VIH a partir de los años 80 del siglo pasado, pero no se tomaron medidas preventivas.



Christopher Bunzl, Director General de Mutua de Propietarios



Ello nos debe hacer reflexionar a todos, y especialmente a los gestores de riesgos, sobre qué otros “rinocerontes grises” no estamos previendo, aunque tenemos evidencia de que se podrían producir. Entre ellos están, entre otros, el impacto climático, el riesgo del elevado crecimiento de la Deuda Pública a nivel mundial, el rápido crecimiento de los ciberataques que podrían llevarnos a ciberataques globales ahora que la gran mayoría de las empresas y los trabajadores nos hemos acostumbrado al teletrabajo, nuevos riesgos biológicos similares a la pandemia de la Covid-19 o los efectos del distanciamiento social en las relaciones humanas y en la salud mental.

Todo ello nos debe de llevar a reflexionar sobre las prioridades de las organizaciones para estos tiempos de turbulencias, y que me gustaría resumir en los siguientes cinco puntos:

- Fortalecer a los equipos, desarrollando el talento y las competencias de cada miembro, con foco en aportar valor añadido a los clientes y en hacer más eficientes los procesos de negocio.
- La innovación debe estar en el centro de la estrategia de la organización, el mundo en crisis está cambiando muy rápidamente y el cambio genera muchas oportunidades; muchas grandes empresas nacieron en momentos de crisis.
- Eficiencia en el gasto y en las inversiones, especialmente en la asignación de recursos a los proyectos.
- Humildad, ahora más que nunca, dada la incertidumbre sobre el futuro, todos tenemos múltiples dependencias tanto a nivel interno como externo y los equipos de alto rendimiento son la clave para el éxito.
- Prudencia al analizar con detenimiento las posibles inversiones, tanto estratégicas como más operativas

En esta Memoria de Responsabilidad de Social Corporativa 2019 hemos querido reflejar que hemos hecho, como equipo, hasta ahora. Lo más importante, sin embargo, es lo que seremos capaces de hacer de ahora en adelante.

Quiero, un año más, dar las gracias a todas las personas que, desde múltiples ámbitos, han hecho posible el Grupo Mutua de Propietarios actual, y que siguen trabajando intensamente para construir nuestro presente, como esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2019, y sobre todo nuestro futuro.

Un cordial saludo.

Christopher Bunzl

Director General de Mutua de Propietarios



NUESTRAS RAÍCES

La Sociedad de Seguros Mutuos Contra Incendios de Barcelona, posteriormente Mutua de Propietarios, fue fundada el 30 de abril de 1835 por un numeroso grupo de propietarios de edificios que contaron con el apoyo del Excelentísimo Ayuntamiento de Barcelona, de la Real Junta de Comercio y de la Sociedad Económica de Amigos del País. Por ello, Mutua de Propietarios, fue y es fruto de la sociedad civil catalana.

El motivo de su constitución fue asegurar los edificios contra el riesgo de incendio, una de las catástrofes fortuitas o intencionadas más habituales de aquella época. El primer reglamento de la Mutua hablaba de “contribuir a prever, disminuir y cortar los progresos de los incendios”.

Por este motivo, Mutua de Propietarios creó en 1845 un cuerpo de Bomberos propio, dotado con

las primeras bombas extintoras de Barcelona y personal voluntario, que daría origen al actual Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento tras la cesión de Mutua de Propietarios al consistorio en 1865.

Durante la Guerra Civil Mutua de Propietarios realizó una gran labor al indemnizar los daños que se produjeron en los edificios asegurados debido a bombardeos u otros actos bélicos. El 14 de mayo de 1982 y en virtud del acuerdo del Consejo de Ministros le fue concedida la Medalla de Oro al Mérito en el Seguro, el máximo reconocimiento con que puede ser distinguida una entidad de este sector.

Durante los años transcurridos desde aquellos primeros tiempos, nuestra Mutua ha adquirido una dilatada experiencia que le permite ofrecer a sus mutualistas un alto grado de especialización en aquellos riesgos que pueden amenazar su patrimonio. De este modo se han ido adecuando las coberturas de seguros a las necesidades que el transcurso del tiempo ha ido imponiendo.

A la tradicional póliza contra incendios que practica la Mutua, desde su fundación, se han venido a sumar nuevos Ramos y modalidades de Seguros. Mutua de Propietarios dispone hoy en día, de una amplia gama de Seguros, con los que dar cumplida satisfacción a las necesidades de seguro actuales, en el ámbito de la Propiedad Inmobiliaria.



PROPUESTA DE VALOR

Siempre a la vanguardia: El mejor servicio en el pasado, hoy y siempre.

Gracias a la tecnología, las características de los edificios han evolucionado, al igual que las necesidades y expectativas de nuestros mutualistas. Nuestro reto consiste, no solo en adaptarnos a la nueva realidad, sino en ir un paso por delante desarrollando productos y servicios que garanticen el mantenimiento en buena forma de los inmuebles a través de nuestros servicios, productos y expertos profesionales.

Cuidar de los hogares, las comunidades, los negocios o las propiedades de nuestros mutualistas ocupándonos de las pequeñas cosas hoy, para evitar que se conviertan en grandes problemas mañana, es nuestra prioridad.

En un sector en el que no dejamos de reinventarnos, el talento de nuestros profesionales, un equipo altamente cualificado capaz de adaptarse y generar nuevas soluciones, marca la diferencia. La fiabilidad, flexibilidad y experiencia de nuestros profesionales es la clave de nuestro éxito.

NATURALEZA Y ESTRUCTURA

Mutua de Propietarios está constituida al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros con el número de registro M0199.

Tiene por objeto el resarcimiento mutuo y recíproco entre sus mutualistas de las prestaciones que se tengan que satisfacer como consecuencia de los contratos de seguro establecidos en el modo y forma que se especifica en los Estatutos de la entidad y en las mismas Condiciones Generales, Especiales y Particulares de las pólizas suscritas.

Puede asimismo ejercer su actividad mediante participación en sociedades con igual o similar objeto. Desarrolla su actividad en las operaciones de seguros y reaseguros, en los ramos autorizados por el órgano competente y que en la actualidad son: Accidentes, Responsabilidad Civil, Defensa Jurídica, Incendios y elementos naturales, Pérdidas Pecuniarias diversas y otros daños a los bienes. Puede celebrar

contratos de colaboración con otras entidades de seguros para la distribución de sus pólizas y asimismo con no aseguradoras para la distribución de bienes o servicios de éstas, así como cualquier otra actividad debidamente autorizada relacionada directamente con el objeto social. Asimismo, en el marco de la Política de Inversiones aprobado por el Consejo de Administración, puede invertir su patrimonio libre, entendido como aquel que resta una vez cubiertas las provisiones técnicas, en otro tipo de inversiones incluidas la participación en empresas cuyo objeto sea ajeno a la actividad aseguradora.

Mutua de Propietarios está basada en los principios de asociación mutua a prima fija, sin responsabilidad de los mutualistas por sus deudas sociales.



5.1. GOBIERNO

Mutua de Propietarios está regida y administrada por la Asamblea General de mutualistas, por el Consejo de Administración y, en su caso, por las Comisiones Delegadas.

La Asamblea General de mutualistas se convoca una vez al año dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio.

El Consejo de Administración está actualmente compuesto por 9 miembros, que son elegidos por la Asamblea General por un plazo de cuatro años.

Las Comisiones Delegadas que existen actualmente son, por orden de creación: Comisión de Inversiones Financieras e Inmobiliarias, Comisión de Auditoría y Control Interno, Comisión de Gestión de Riesgos y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. El resto de Comisiones son: Comisión del Plan de Sistemas, Comisión del Plan Estratégico, Comisión de Estatutos y Comisión de RSC.

Toda la información correspondiente a la Asamblea General, el Consejo de Administración y las Comisiones Delegadas de Mutua de Propietarios está disponible para todos los mutualistas en el apartado “Información Corporativa” de la web de la compañía www.mutuadepropietarios.es.



De izquierda a derecha: Santiago Molins Amat, Beatriz Soler Bigas, Mercè Tell Garcia, Jordi Xiol Quingles (Presidente), Elena Rico Vilar, Miquel Perdiguier Andrés, Antonio de Padua Batlle de Balle Fornells (Vicepresidente), Enrique Vendrell Santiveri y Lluís Bou Salazar.



5.2. PERFIL DE LOS CONSEJEROS



JORDI XIOL QUINGLES

Es miembro del Consejo de Administración de Mutua de Propietarios desde 1987 y ocupa el cargo de Presidente desde 1998. También es Presidente de Mutuarisk, de Funciona Asistencia y Reparaciones (desde 2019) y de Visoren, y miembro del Patronato de la Fundación Mutua de Propietarios (desde 2017). Es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos y también accionista y Presidente de PEROXFARMA, S.A.



ANTONIO BATLLE DE BALLE I FORNELLS

Consejero desde 1991, ocupando el cargo de Vice-Presidente desde 1998. Es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos y Máster en Economía y Dirección de Empresa MBA por IESE Business School.



LLUÍS BOU SALAZAR

Consejero de Mutua desde 2012. Es Abogado, Administrador de Fincas y Agente de la Propiedad Inmobiliaria, Vicepresidente y Asesor Jurídico del Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida y actualmente Director de BOU ADVOCATS I ADMINISTRADORS DE FINQUES SCP



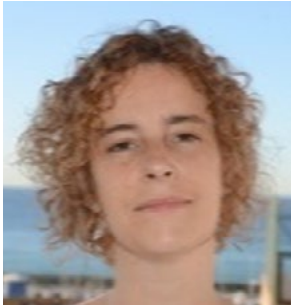
SANTIAGO MOLINS AMAT

Consejero de Mutua desde 2001, es Ingeniero Industrial. Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de MOLIMAT CAPITOLI S.L. y de MOLMATRES TECNOGESTÍÓ S.L.



MIQUEL PERDIGUER ANDRÉS

Elegido miembro del Consejo de Administración en la Asamblea General de 2016 y presidente de la Fundación Mutua de Propietarios en 2017. Es Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Durante más de 30 años ha ocupado cargos de responsabilidad en entidades financieras y ha mantenido una actividad docente recurrente (IESE, ESADE, UB, ESCA, INESE, DEUSTO). Actualmente es CoFounder y CEO de la empresa PENSIUM y sigue dando clases en el IDEC de la UPF.



ELENA RICO VILAR

Miembro del Consejo de Administración de Mutua desde 2012, es Ingeniera Superior de Telecomunicaciones y MBA. Ha sido Directora de Operaciones en Caixa Capital Risc, hasta octubre de 2017 y actualmente está liderando la creación de una nueva gestora de inversión de impacto, People and Planet Partners SGEIC SA.



BEATRIZ SOLER BIGAS

Consejera de Mutua desde 2001. Licenciada en Psicología y Doctora por la Universidad de Barcelona. Profesora del Departamento de Dirección de Marketing de ESADE Business School. Miembro de varios patronatos y asesora de empresas.



MERCÈ TELL GARCÍA

Entró a formar parte del Consejo de Mutua en 2012. Es Licenciada en Economía y Administración y Dirección de Empresas. Actualmente es socia-fundadora y Co-Directora General de NEKKO CAPITAL.



ENRIQUE VENDRELL SANTIVERI

Es miembro del Consejo desde 2012. Licenciado en Derecho, Administrador de Fincas y Agente de la Propiedad Inmobiliaria. Es socio fundador del Bufete Vendrell & Associats Advocats SCP. Actualmente es Vicepresidente del Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida, Asesor Jurídico del Consell de Col·legis de Administradores de Fincas de Catalunya y profesor en ESADE y la Universidad de Burgos.



5.3. EQUIPO DIRECTIVO

El equipo directivo del Grupo Mutua de Propietarios está formado por:



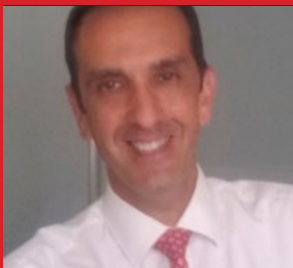
CHRISTOPHER BUNZL

Director General de Mutua de Propietarios (desde 2013), Presidente de Sensedi (desde 2014), Consejero de Funciona Asistencia y Reparaciones (desde 2019), de MutuaRisk (desde 2014) y de UNESPA (desde 2019) y miembro del Patronato de la Fundación Mutua de Propietarios (desde 2017).



CÉSAR CRESPO

Subdirector General de Negocio de Mutua de Propietarios, miembro del Comité Ejecutivo y Consejero de Sensedi (desde 2018).



FRANCESC GÓMEZ

Director Administrativo-Financiero del Grupo Mutua de Propietarios y miembro del Comité Ejecutivo.



JOSÉ LUIS MARÍN

Director de Back Office de Mutua de Propietarios, miembro del Comité Ejecutivo y Consejero de Funciona Asistencia y Reparaciones (desde 2019) y de Sensedi (desde 2014).



LAURA MULÀ

Directora del Área de Clientes & de Operaciones y miembro del Comité Ejecutivo.



LAURA LÓPEZ

Directora de Estrategia del Grupo Mutua de Propietarios y Vicepresidenta del Patronato de la Fundación Mutua de Propietarios.



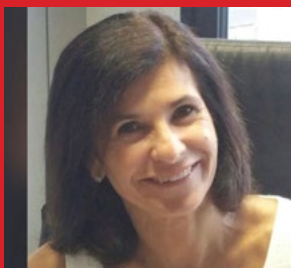
ESTEVE MENÉNDEZ

Director de Sistemas de Información & Transformación del Grupo Mutua de Propietarios.



JOSÉ ANTONIO OGAZÓN

Director de Personas, Talento & RSC del Grupo Mutua de Propietarios.



MARTA ABADÍAS

Directora de Gestión de Riesgos y de Reaseguro del Grupo Mutua de Propietarios.



PEDRO MAQUEDA

Consejero Delegado de Sensedi (desde 2014).



FEDERICO VIDAL

Director General de MutuaRisk Correduría de Seguros (desde 2015).

MUTUA EN CIFRAS

(31/12/2019)



5 M €
FONDO
MUTUAL



263%
COBERTURA CAPITAL
DE SOLVENCIA (SCR)



129,3 M €
VOLUMEN DE
INVERSIONES



1,6 M €
BENEFICIOS
NETOS



118.465
PÓLIZAS



101.111
MUTUALISTAS



52,11%
SINIESTRALIDAD



7 M €
ABONADO
EN IMPUESTOS



5
EDIFICIOS EN
PROPIEDAD



8
DELEGACIONES
COMERCIALES



4.682
AGENTES (2.610) Y
CORREDORES (2.072)

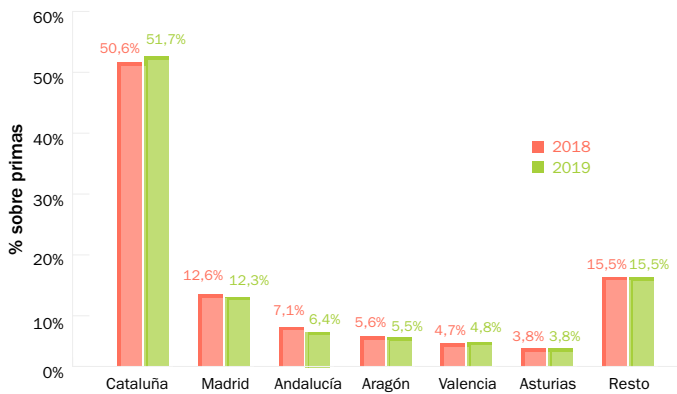


296
EMPLEADOS
GRUPO MUTUA
DE PROPIETARIOS

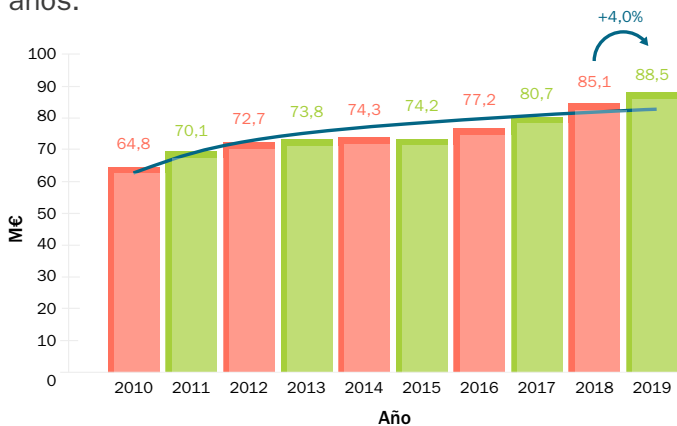


El volumen de primas de seguro directo de Mutua de Propietarios al cierre del ejercicio alcanzó los 88,5 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 4,0% respecto al año anterior, destacando el incremento del 30,7% en el ramo de Impago de Alquileres que mantiene el fuerte ritmo de crecimiento de ejercicios anteriores. Asimismo, la progresiva diversificación del negocio fruto del crecimiento de aquellos productos enfocados a clientes individuales ha permitido un crecimiento del 8,3% del número de pólizas.

La implantación del negocio de Mutua de Propietarios por Comunidades Autónomas se distribuye como se muestra a continuación:



Las primas de Mutua de Propietarios han mantenido su tendencia creciente tal y como se aprecia en el gráfico adjunto con su evolución en los últimos diez años.



El siguiente cuadro muestra (en miles de Euros), el desglose de primas para los diferentes Ramos de Seguro que constituyen la cartera de seguro directo de Mutua de Propietarios a 31 de diciembre de 2019 y su comparación con el ejercicio anterior:

Ramo	2019		2018		% variación
	Primas	Composición cartera	Primas	Composición cartera	
Edificios	76.221	86,1%	74.786	87,9%	2%
Hogar	4.242	4,8%	3.812	4,5%	11%
Pérd. Pecun.	6.867	7,8%	5.254	6,3%	31%
R. Civil	486	0,5%	549	0,5%	-12%
Incendios	285	0,3%	307	0,4%	-7%
Comercios	400	0,5%	382	0,4%	5%
Accidentes	2	0,0%	18	0,0%	-91%
TOTAL	88.503	100%	85.108	100%	4,0%

La Mutua mantiene y potencia su estrategia orientada a ser una Entidad especialista y referente en el mercado en la salud y protección de la propiedad inmobiliaria. Con casi 120.000 pólizas y más de 60.000 edificios asegurados en su cartera, el ramo de Multirriesgo de Comunidades (Edificios) sigue siendo el de mayor volumen aunque va diluyendo gradualmente su peso y alcanzó un modesto crecimiento del 2% en 2019.

En el ramo de Multirriesgo de Comunidades, la cuota de mercado de Mutua de Propietarios se ha situado en el 8,23%, recuperando el quinto puesto en el ranking a nivel de toda España.

SINIESTRALIDAD SEGURO DIRECTO

La siniestralidad del seguro directo, excluidos los gastos imputables a prestaciones, ha disminuido en 8,6 puntos porcentuales respecto al ejercicio 2018. En el ramo de Multirriesgo de Edificios el ratio de siniestralidad se ha reducido en 10 puntos porcentuales, pasando del 65,3% al 55,3%. Se debe tener en cuenta que en el ejercicio anterior se produjo un significativo incremento de la siniestralidad como consecuencia de un entorno meteorológico especialmente adverso que incrementó sustancialmente la frecuencia y el número de siniestros declarados.

El cuadro siguiente muestra el porcentaje de siniestralidad por ramos en los ejercicios 2019 y 2018.

Ramo	2019	2018
Edificios	55,3%	65,3%
Hogar	63,7%	61,7%
Pérd. Pecun.	24,9%	28,2%
R. Civil	61,9%	-39,9%
Resto Ramos	23,8%	13,9%
TOTAL	53,3%	62,0%



Los pagos derivados de siniestros y las provisiones pendientes de seguro directo se detallan en el cuadro adjunto:

Millones de euros	2019	2018
Pagos por Siniestros	44,3	44,8
Prov. Siniestros ptes. liquidación y pago	35,8	34,6
Prov. Siniestros ptes. de declaración	2,3	1,7
Prov. Gastos Liquidación Siniestros	2,4	2,1
Provisiones para Prestaciones	40,4	38,4

Conforme a los contratos de reaseguro suscritos por la Mutua, la participación de nuestros Reaseguradores en la siniestralidad ha sido de 5,1 millones de Euros para el conjunto de ramos.

INGRESOS DE INVERSIONES

El siguiente cuadro muestra el detalle de los ingresos netos de inversiones:

Miles de euros	2019	2018	% variación
Ingresos Inmov. e inversiones Inmobiliarias	1.503	1.154	30,3%
Ingresos inversiones Financieras	3.310	3.411	-3,0%
Total Ingresos inversiones	4.813	4.565	5,4%
Provisión por deterioro Empresas del Grupo y Asociadas	121	1.038	-88,4%
TOTAL	4.934	5.603	-11,9%

Los ingresos de las inversiones se han incrementado en un 5,4%. El considerable aumento de los ingresos de las inversiones inmobiliarias (+30,3%) responde en gran medida al deterioro registrado en el año 2018 de uno de los inmuebles en que se ubica una de las delegaciones de la Mutua. El incremento de los ingresos por alquileres fue del 2%.

Los ingresos de inversiones financieras se han reducido como consecuencia del entorno de bajos tipos de interés que limita la rentabilidad de las reinversiones.

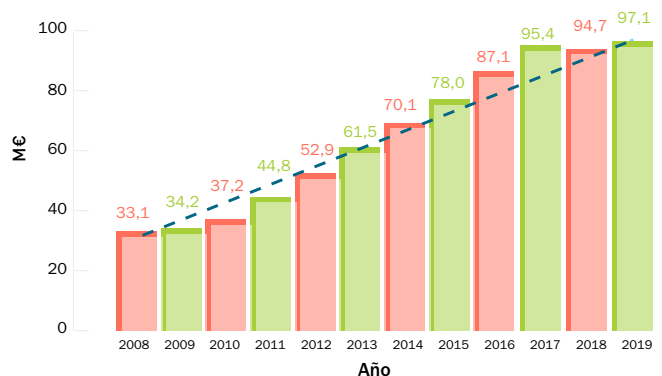
Por otro lado, se ha revertido parte del deterioro de la inversión en Empresas de Grupo y Asociadas como consecuencia de la recuperación del mercado inmobiliario y de los beneficios obtenidos por las sociedades filiales. La reversión del deterioro se ha fundamentado en las valoraciones emitidas por expertos independientes. Con relación al ejercicio precedente, la disminución de esta partida obedece a la actualización de la valoración de una de las sociedades participadas por la Mutua que se realizó en 2018.

SITUACIÓN PATRIMONIAL Y RESULTADOS

El beneficio del ejercicio, antes de impuestos, ascendió a 3,5 millones de Euros. El incremento respecto al ejercicio anterior obedece a la notable mejora en el resultado de la cuenta técnica, superior en 4,3 millones de euros al obtenido en 2018. Esta recuperación ha sido especialmente relevante, en el ramo de Multirriesgo de Comunidades que fue el más afectado el año anterior por el impacto de una climatología especialmente desfavorable.

En el ejercicio 2018 la pluviometría se mantuvo de forma constante a lo largo del año por encima de los valores medios históricos, aunque sin episodios de gran intensidad. Esto limitó la activación de las coberturas de reaseguro contratadas por la Mutua para afrontar eventos extraordinarios. En el presente ejercicio, si bien la climatología no ha sido tan adversa, la contribución de los contratos de reaseguro ha sido superior que la del ejercicio precedente.

El siguiente cuadro muestra la evolución de los recursos propios de la Mutua en los últimos ejercicios:



El siguiente cuadro muestra la composición de la cartera de inversiones y su comparativo con el año anterior:

Miles de euros	2019	%	2018	%
Tesorería	3.954	3%	3.103	3%
Inversiones Financieras	120.740	93%	116.272	94%
Valores representativos de deuda	59.541	46%	64.915	52%
Renta Variable	18	0%	782	1%
Inst. Inversión colectiva	59.735	46%	48.203	39%
Inst. Híbridos	0	0%	0	0%
Depósitos	1.446	1%	2.372	2%
Inversiones Inmobiliarias	4.623	4%	4.602	3%
TOTAL	129.317	100%	123.977	100%

Las plusvalías no realizadas correspondientes al patrimonio inmobiliario de la Mutua ascienden a 29,1 millones, conforme al valor asignado por tasaciones independientes.



7



NUESTROS VALORES



Mutua de Propietarios se enorgullece de sus valores y de cómo se aplican, lo que debe reflejarse en el día a día y en todas las acciones que realizamos con nuestros grupos de interés: empleados, mutualistas, mediadores, peritos, abogados, reparadores y otros profesionales.

¿PORQUÉ SON ESTOS NUESTROS VALORES?

actitud Positiva

Porque la **actitud** positiva genera buen ambiente laboral que permite a las personas entablar mejores relaciones en su trabajo y con todos sus colaboradores externos y mutualistas, desarrollando al mismo tiempo su autonomía y creatividad.

compromiso

Porque el **compromiso** tanto del equipo interno como del externo con su labor diaria y con los mutualistas es importante para alcanzar metas y objetivos.

ética

Porque la **ética** genera cohesión cultural que se construye a partir de las actuaciones y actitudes de las personas que forman la organización, sustentadas en unos valores y criterios compartidos y que marcan nuestras relaciones con los mutualistas y colaboradores externos.

respeto

Porque el **respeto**, tanto en el ámbito interno de Mutua como con nuestros colaboradores externos y mutualistas, exige un trato amable y educado. Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal.

transparencia

Porque la **transparencia** no implica sólo ver las cosas que suceden en nuestro entorno, sino que también nos muestra lo que hay que corregir y lo que hay que mejorar para el bien común de nuestros mutualistas y colaboradores externos.



8

NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA

En 2018 revisamos nuestro **CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA** como una herramienta más para asegurar que las personas que formamos el Grupo Mutua actuemos en nuestro día a día de acuerdo a los valores de la compañía, y que cada uno de nosotros podamos sentirnos orgullosos tanto de formar parte de esta organización como de nuestra aportación a la sociedad.

La imagen de Mutua de Propietarios en la sociedad depende del trabajo de todos nosotros y en cada acción que realizamos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores han de percibirse los valores del Grupo.



¿DONDE Y COMO APLICAMOS LA ÉTICA?

1. ÓRGANOS DE DECISIÓN:

Mutua dispone desde el 28 de julio de 2015 del CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO aprobado por el Consejo de Administración de Mutua de Propietarios y que se puede consultar en la web de la entidad.

Por otro lado, el COMITÉ DE ÉTICA formado por los Consejeros Lluís Bou Salazar, el Director General de Mutua Christopher Bunzl, el Director del Departamento de Personas & Talento José Antonio Ogazón y la Asesora Jurídica Montse Dalmau, ha elaborado el CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA de Mutua de Propietarios, que también se puede consultar en la web corporativa.

2. GESTIÓN DIARIA:

En la toma de decisiones y en la aplicación del ya mencionado CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA redactado en 2008 y revisado en marzo de 2016 y julio de 2018.

3. COMUNICACIÓN INTERNA:

El Departamento de Comunicación Interna de Mutua de Propietarios se ocupa de que la información de los temas que se trasladan a la organización sea clara y veraz.

4. GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE UNESPA:

Mutua se ha adherido al Código de Buenas Prácticas de Publicidad, al Código de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro y a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones propuestas por UNESPA.

5. FIRMANDO EL PACTO ÉTICO DEL SEGURO:

Mutua de Propietarios firmó junto con otras doce compañías del sector, en 2013, el PACTO ÉTICO DEL SEGURO. Dicho pacto, promovido por el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, reafirma el compromiso de Mutua de Propietarios en la aplicación de buenas prácticas en cuanto a ética y transparencia.

6. COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES:

Las relaciones y comportamientos individuales dentro de la organización también se valoran y se vigilan. Prueba de ello son el CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS y el PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO PSICOLÓGICO O SEXUAL publicado por el Departamento de Personas & Talento.

7. POLÍTICA DE COMPRAS:

Nuestra nueva política de compras garantiza, todavía más, la transparencia y la ecuanimidad en nuestras licitaciones con los proveedores. Desde Mutua de Propietarios apostamos por fomentar y generar una cultura con nuestros proveedores de apoyo y colaboración en todas las acciones que se realizan conjuntamente.

8. GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAS & TALENTO:

Desde Personas & Talento se fomenta la igualdad de oportunidades y se evita la discriminación y los favoritismos basados en intereses personales. La confidencialidad y la privacidad de la información y los datos privados por supuesto también son una máxima del departamento.



GRUPO MUTUA INDOOR

(31/12/2019)



296
EMPLEADOS GRUPO



178 MUJERES
118 HOMBRES



43 AÑOS
MEDIA DE EDAD



5,73 AÑOS
ÍNDICE ANTIGÜEDAD



21,43 HORAS
FORMACIÓN EMPLEADO



107.000 €
FORMACIÓN



84,5%
DE CONTRATOS
INDEFINIDOS



3.687 HORAS
DE FORMACIÓN



4,26%
ROTACIÓN
DE PLANTILLA



9.1. COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

En 2018 y 2019 hemos seguido impulsando el Plan Estratégico en el que definimos el bienestar y el desarrollo como elemento más importante para todos los empleados/as del Grupo Mutua de Propietarios. Incluido como uno de los ejes estratégicos del Plan.



Asociado a este eje estratégico desde el Departamento de Personas & Talento se ha diseñado un Plan Estratégico propio para alcanzar los objetivos previstos en el Plan Estratégico del Grupo Mutua.



Los ejes estratégicos de este Plan se basan en:

- Crear una cultura Innovadora.
- Adoptar nuevas metodologías de Innovación y Relación.
- Evolución de los empleados y sus hábitos.
- Creación de espacios con Propósito (espacios de trabajo colaborativo, salas de relax, etc.)
- Que los empleados estén satisfechos con su trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional en el Grupo Mutua de Propietarios.

9.2. CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Entre las medidas que Mutua de Propietarios ofrece a su equipo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar se encuentran las siguientes:

REDUCCIÓN DE JORNADA para personas que tengan a su cuidado directo menores de 14 años.

JORNADA INTENSIVA del 15 de junio al 15 de septiembre ambos inclusive.

JORNADA REDUCIDA de 8:00h. a 14:00h. en vísperas de festivo.

FLEXIBILIDAD HORARIA:

- En la entrada entre las 07:30 y las 09:00h.
- Al mediodía entre las 13:00 y las 16:00h.
- En la salida los viernes a partir de las 14:00h.
- En la salida en Semana Santa y Navidad a partir de las 14:00h.

FLEXIBILIDAD ESPECIAL de entrada hasta las 9:30 h para personas que tenga a su cuidado directo menores de 14 años, o familiares de primer grado de consanguinidad con discapacidad física, psíquica o sensorial.

TELETRABAJO Arrancamos un plan piloto de Teletrabajo para personal ubicado en la sede central de Mutua en junio de 2018 con un total de 29 personas. En noviembre se da por finalizado el piloto con resultados muy satisfactorios y en enero de 2019 pusimos en marcha el programa para todos los empleados de Mutua de Propietarios 2019 con un total del 30% de la plantilla.

VACACIONES: 24 días laborales de vacaciones anuales más el día de la Patrona del Seguro y **DÍAS ADICIONALES DE VACACIONES** para personal mayor de 60 años.

OBSEQUIO de tarjeta regalo en Navidad y Pack de Bienvenida para las nuevas mamás y papás compuesto por una cesta para el bebé y una tarjeta regalo de 150€.

BENEFICIOS SOCIALES:

- Compensación diaria por comida mediante cheques restaurante por encima del convenio, con incremento de importe en los años 2018 y 2019.
- Seguro de vida que cubre los riesgos de muerte y anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.
- Plan de Pensiones para empleados con una antigüedad superior a 2 años.



- Seguro de Accidentes para Cargos Directivos y Comerciales.
- Complemento por enfermedad y maternidad hasta un periodo máximo de 18 meses.
- Concesión de anticipos para hacer frente a gastos extraordinarios.
- Préstamos para el personal con contrato indefinido y una antigüedad mínima de 2 años.
- Descuento en pólizas para empleados.
- Paga extraordinaria a los 25 y 40 años de antigüedad.
- En 2018 ayuda escolar de 100 € brutos en septiembre para hijos en etapa escolar de 3 a 16 años incrementada a 150 € brutos para hijos de 3 a 18 años en 2019.

9.3. RETRIBUCIÓN

El Departamento de Personas & Talento de Mutua de Propietarios vela porque la retribución de sus empleados se realice bajo los mismos criterios meritocráticos y baremos, con independencia de su género, creencias, estado civil, edad o cualquier otra característica que pudiera ser discriminatoria.

Dicha retribución se sitúa en línea con el convenio colectivo del sector.

9.4. ENTORNO DE TRABAJO MÁS SEGURO Y SALUDABLE

Asociado al compromiso con las personas del Grupo Mutua de Propietarios, anualmente se vienen desarrollando acciones para la prevención y mejora del entorno laboral.

En este sentido Mutua de Propietarios asume los siguientes compromisos:

- Cumplir con la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover la mejora continua de los comportamientos y niveles de prevención de riesgos laborales.
- Involucrar a todo el personal de la organización en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales, incluyendo a

contratistas y colaboradores en el compromiso activo de las mejoras de trabajo de sus empleados.

- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones, para mantener un adecuado nivel de prevención en la empresa.

Durante los años 2018 y 2019 se han realizado las acciones necesarias para la consecución de los objetivos siguientes:

- Implantar las medidas preventivas propuestas a partir de la última revisión de la evaluación de riesgos y según planificación de las mismas, así como de nuevos riesgos para la salud que puedan detectarse.
- Seguimiento de la mejora de la calidad del aire de la sede central mediante las mediciones correspondientes.
- Mantener el contrato de Vigilancia Médica de la Salud con FREMAP, así como ofrecer reconocimientos médicos con periodicidad anual a los trabajadores.
- Proporcionar formación continua en materia preventiva, planes de emergencia y primeros auxilios.
- Planificar la actividad preventiva de las Delegaciones y aplicar las medidas preventivas que se establezcan a corto plazo.

9.5. PLAN DE FORMACIÓN

Para Mutua de Propietarios es fundamental que todos los empleados se desarrollen profesionalmente de manera continua, por este motivo nuevamente este año nos hemos vuelto a centrar en el Diseño y desarrollo de nuestro Plan de Formación como uno de los ejes más importantes.

FOCO DE LA FORMACIÓN

El diseño de nuestros Planes de Formación tiene el compromiso de fomentar y trabajar nuestras competencias, así como desarrollar a nuestros empleados a los nuevos retos que Mutua de Propietarios se enfrenta y que se reflejan en nuestros Planes Estratégicos.



El diseño de este Plan y sobre todo la focalización de éste tienen tres grandes fuentes de inspiración:

- Plan de Evaluación del desempeño anual.
- Objetivos asociados al Plan Estratégico.
- Necesidades específicas por Áreas Funcionales.

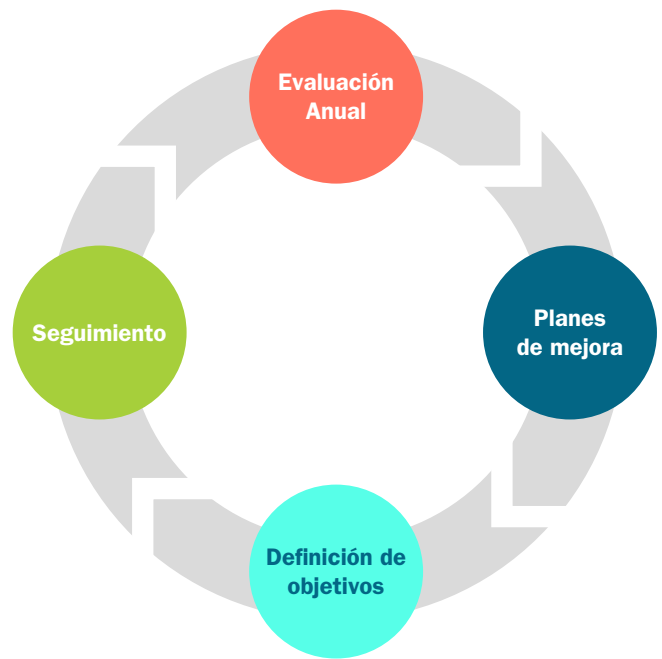
Las acciones formativas del 2018 y 2019 más destacables son:

FORMACIÓN GENERAL	
2018	2019
Satisfacción del cliente	Empoderamiento personal
Taller de risoterapia	Protección de datos (RGPD)
Excel avanzado	Taller de Mindfulness
Acces	
Mindfulness (Iniciación)	
Inglés	
TALENTO	
2018	2019
Técnicas de negociación	Re-volucionando el liderazgo
Metodología manual thinking	Talleres de liderazgo
	Taller práctico Mindfulness
Máster en entidades aseguradoras (UAB)	
FORMACIÓN INTERNA	
2018	2019
Profundización de nuestros productos	
Propuesta de valor Grupo Mutua de Propietarios	
Metodologías de gestión de proyectos	

El diseño del Plan formativo del 2018 y 2019 se ha basado en trabajar en el Bienestar interno y la potenciación personal del empleado, este se vio formalizado en nuestros Talleres de Mindfulness, Risoterapia y Empoderamiento Personal. A partir del año 2018 el taller de Mindfulness es un punto fijo en el Plan de Formación para todos nuestros nuevos empleados.

9.6. CICLO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Consolidado como un proceso anual de evaluación de cada empleado, en el que valoramos tanto nuestros puntos fuertes como los puntos a desarrollar y en el que también se da información del modo en que se ha llevado a cabo (Competencias). Todo este proceso se formaliza en la definición de los nuevos objetivos para el siguiente periodo.



Esta evaluación está asociada a ciertas partidas retributivas, así como a la definición del Plan de Formación. Interviene en la definición del Mapa de Talento, así como en el sistema de clasificación competencial.

9.7. ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

2018



2019





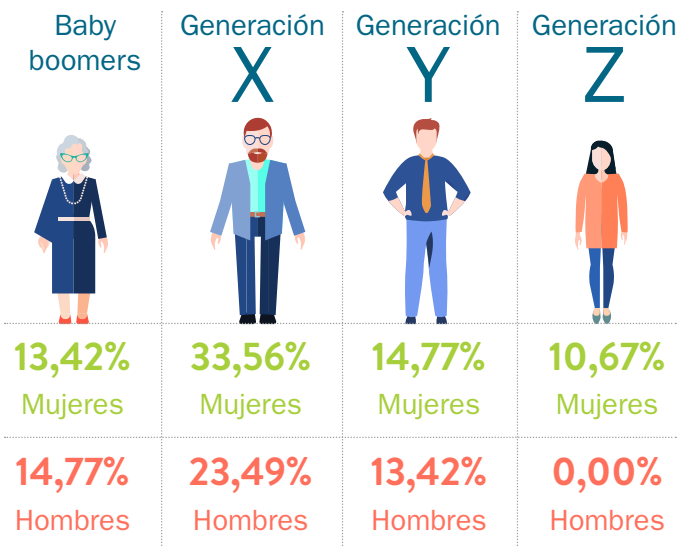
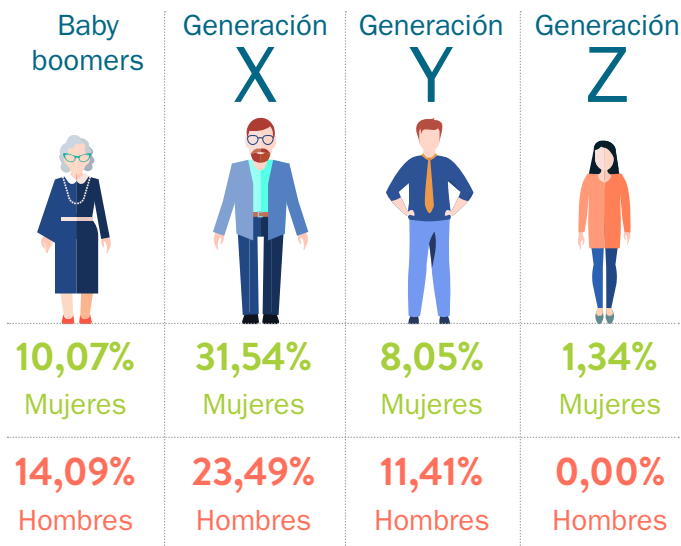
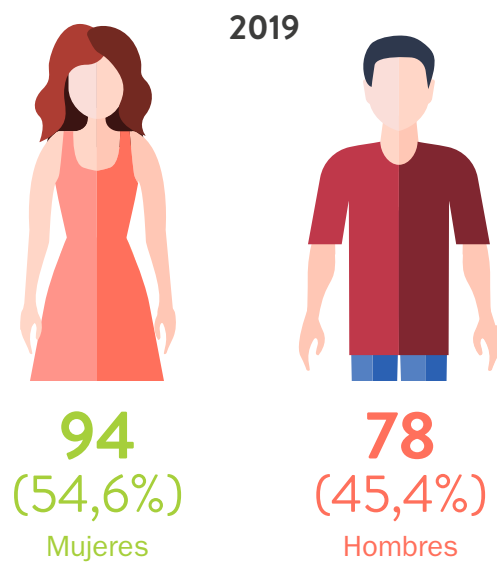
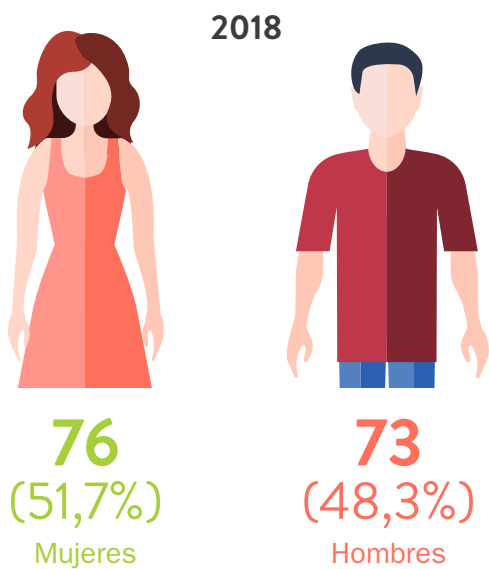
PARTICIPACIÓN

Con una periodicidad anual en Mutua de Propietarios se realiza una consulta a los empleados para conocer su opinión sobre una diversidad de temas que nos afectan a todos. A partir del análisis de los resultados arrancamos las líneas de mejora para continuar mejorando todos los aspectos que los empleados consideramos importantes.

9.8. LA DIVERSIDAD EN MUTUA

Desde Mutua de Propietarios consideramos que la diversidad es una de las palancas para crecer como organización además de configurarse como una clara ventaja competitiva favoreciendo el crecimiento del Grupo.

Por este motivo colaboramos con diferentes asociaciones para el fomento del trabajo inclusivo tanto a nivel interno como externo.





9.9. COMITÉ DE PERSONAS

En 2014 el Área de Personas y Talento de Mutua de Propietarios promueve la creación del Comité de Personas, que se crea con un miembro de cada Área de Mutua de Propietarios elegido por votación entre sus compañeros.

Este Comité nace con las siguientes finalidades:

- Como medio participativo mediante el cual se lleven a cabo los diferentes proyectos e iniciativas del Área de Personas y Talento.
- Como canal de comunicación bidireccional en la empresa adicional a los ya existentes.
- Para trabajar en diferentes proyectos propuestos tanto por el Departamento de Personas y Talento como por los miembros del Comité de Personas, una vez priorizados y bajo principios de bien común y objetividad.

9.10. CONVENIO

En Mutua de Propietarios creemos firmemente que la libertad de asociación, es un derecho humano reconocido en diversas declaraciones y convenciones internacionales, en particular en los convenios 87 – sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación– y 98 –sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva– de la Organización Internacional del Trabajo.

La negociación colectiva constituye un compromiso importante con las partes interesadas y tiene especial relevancia para las directrices de redacción de las memorias. Este compromiso ayuda a construir estructuras institucionales y muchos consideran que contribuye a una sociedad estable.

Junto al gobierno corporativo, la negociación colectiva forma parte del marco general que favorece una gestión responsable. Las partes se sirven de este instrumento para facilitar los esfuerzos de colaboración que acentúan el impacto social positivo de las organizaciones.

El porcentaje de empleados amparados por los convenios colectivos es la forma más directa de demostrar las prácticas de una organización relativas a la libertad de asociación sindical.

En Mutua de Propietarios el 100% de nuestros empleados están amparados por el convenio colectivo del Sector Seguros.



DONDE ESTAMOS

El radio de acción de nuestra Mutua se ha extendido más allá de los límites del área metropolitana de la ciudad de Barcelona gracias a la política de expansión geográfica iniciada a finales de 1995, y que actualmente abarca todo el país.

Dicha política nos llevó a establecer Delegaciones en Girona, Madrid, Sevilla, Oviedo, Valencia y Zaragoza, atendiendo personalmente en toda la geografía española y con Asesores de Negocio en todas las Comunidades Autónomas.

Recientemente, como consecuencia de la decisión de internalizar el Front de Asistencia, se puso en marcha en enero de 2019 un nuevo emplazamiento ubicado en la calle Ávila, en pleno distrito 22@ de Barcelona.



SEDE CENTRAL MUTUA DE PROPIETARIOS

Dirección: C/ Londres 29,

08029 Barcelona

Tel. 902 702 999

93 487 30 20

93 216 41 16

Fax 93 272 03 35

e-mail: clientes@mutuadepropietarios.es

DELEGACIÓN BARCELONÉS Y BALEARES

Dirección: Balmes 182 pral. 2ª

08006 Barcelona

Tel. 93 272 03 35

Fax 93 272 01 23

DELEGACIÓN CATALUÑA NORTE

Dirección: Rambla Llibertat 6 entlo.

17004 Girona

Tel. 972 48 60 88

Fax 972 22 84 34

DELEGACIÓN CATALUÑA SUR

Dirección: Balmes 182 pral. 2ª

08006 Barcelona

Tel. 93 272 03 35

Fax 93 745 07 08

DELEGACIÓN CENTRO

Dirección: Alcalá 79, bajos, B

28009 Madrid

Tel. 91 782 07 90

Fax 91 782 07 91

DELEGACIÓN LEVANTE

Dirección: Av. Navarro Reverter, 17

46004 Valencia

Tel. 96 353 39 44

Fax 96 394 26 72

DELEGACIÓN NORTE

Dirección: Avda. César Augusto, 4 Of 4

50004 Zaragoza

Tel. 976 46 84 24

Fax 976 46 84 25

DELEGACIÓN NOROESTE

Dirección: c/Marqués de Teverga, 20
bajos dcha.

33005 Oviedo

Tel. 98 410 50 13

Fax 98 410 50 31

DELEGACIÓN SUR

Dirección: Av. San Francisco Javier, 24

Edificio Sevilla local 4-5

41018 Sevilla

Tel. 955 11 37 89

Fax 955 11 37 91

FRONT OFFICE

Dirección: Ávila 124 4º A

08018 Barcelona

Tel. 93 415 30 10



NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mutua de Propietarios es una compañía especialista en poner en forma hogares, edificios y propiedades a través de una amplia gama de seguros inmobiliarios y de Servicios Técnicos relacionados con el sector, que mejoran la calidad de vida de las personas que viven en los inmuebles de sus asegurados.

En Mutua de Propietarios apostamos por una Innovación constante para adaptarnos a nuestros clientes y desarrollar soluciones en materia de prevención en el ámbito del patrimonio inmobiliario, reinventándonos para ofrecer una respuesta a las necesidades relacionadas con la seguridad de los inmuebles. Además, en Mutua de Propietarios apostamos por desarrollar Tecnología avanzada, digitalizando los procesos para agilizar nuestra capacidad de gestión.



SOLUCIONES GLOBALES DE LOS GRANDES RETOS DE LA PROPIEDAD

Desde el Grupo Mutua de Propietarios nos enfocamos en ofrecer soluciones a los 4 grandes retos actuales de los edificios de viviendas: la mitigación de riesgos para el propietario, el mantenimiento de los inmuebles, la accesibilidad y la sostenibilidad.

- a. **Mitigación de riesgos para el propietario:** a través del Seguro de Impago de Alquileres, producto del que fuimos pioneros en España, nos encargamos de proteger a los propietarios. Asimismo, las distintas modalidades de nuestro Seguro de Hogar y Comunidad protegen tanto a inquilinos como propietarios.
- b. **Mantenimiento de los inmuebles:** desde 2014, a través de nuestra Proptech Sensedi, Mutua de Propietarios incluye Servicios Técnicos Premium en todas las pólizas. Estos servicios incluyen las ITEs/IEEs obligatorias, el análisis comparativo de la factura eléctrica, el Libro del Edificio, un Portal del Edificio en 3D para ver toda la información sobre el edificio...
- c. **Accesibilidad:** En 2018, Mutua de Propietarios creó la Fundación Mutua de Propietarios – viviendas sin Barreras, cuya misión es mejorar la accesibilidad a la vivienda y su entorno para las personas con movilidad reducida.
- d. **Sostenibilidad:** Desde Mutua de Propietarios ofrecemos soluciones a las Comunidades para reducir el consumo energético. Para ello, disponemos de la Tarifa Mutua de Propieta-



rios, el análisis de la viabilidad del autoconsumo de energía fotovoltaica o la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

11.1. MUTUA EDIFICIO CONFORT



Con el fin de mantener las comunidades en forma, en Mutua de Propietarios presentamos el Seguro “Mutua Edificio Confort”. Un mejor estado del edificio es garantía de bienestar, así que nos preocupamos de incorporar un servicio digital y personal que facilite el mantenimiento de los edificios, ahorrando tiempo y dinero a nuestros clientes.

Con este objetivo, ofrecemos los mejores servicios para las comunidades de propietarios: un Portal del Edificio que realiza el diagnóstico virtual del estado del edificio en 3D, el Informe de evaluación del análisis técnico del edificio, permite una Vídeo Peritación online, proporciona la Optimización de la factura eléctrica y la Asesoría técnica sobre mantenimientos, mejoras y reparaciones.

Además, Mutua de Propietarios incorpora un concepto innovador, donde incluimos una gestión técnica de 360° del patrimonio, que nos permite prevenir y actuar frente a posibles siniestros. Situamos al cliente en el centro de nuestra actividad, interac-

tuando con él en los momentos clave, incrementando su bienestar y tranquilidad, en colaboración con los mediadores, Administradores de Fincas, peritos, reparadores y otros profesionales.

El producto Mutua Edificio Confort cuenta con 3 modalidades para adaptarse a las necesidades de todos los clientes y las comunidades: Basic, Complet y Plus. Incluso cuenta con garantías adaptadas a las necesidades del propietario único de un edificio.

No aplicamos franquicia obligatoria en edificios de menos de 45 años, ofrecemos altas bonificaciones y premiamos la buena conservación de los edificios con programas de mantenimiento personalizados. Buscamos la mejor manera de ofrecer una experiencia única e innovadora a nuestros clientes.

11.2. MUTUA ALQUILER CONFORT



Nuestro producto de Impago de Alquiler, es un tipo de seguro que Mutua introdujo de forma pionera en España, y en el que seguimos siendo líderes del mercado. Este tipo de Seguros se han convertido en una alternativa real a los avales bancarios, reduciendo así el tiempo en que la vivienda se encuentra deshabitada y, por tanto, ampliando los ingresos del arrendador.



Con este producto reforzamos nuestro compromiso de facilitar la vida a los propietarios de viviendas con novedosos servicios, que nos han posicionado por delante de otros seguros similares. alguna de las características relevantes de este producto es, por ejemplo, que aseguramos hasta 18 meses el cobro de las rentas impagadas. Además, contemplamos expresamente el supuesto de que el inquilino devuelva las llaves y se recupere la vivienda, adelantamos el importe reclamado, ayudamos a seleccionar al mejor inquilino para la vivienda, y cubrimos los actos vandálicos que pueda ocasionar el inquilino, ayudando a recuperar el piso lo antes posible.

Por último, en Mutua de Propietarios buscamos añadir un valor extra a nuestros productos, ofreciendo de manera gratuita servicios como el Certificado de Eficiencia Energética en la renovación de la póliza o el análisis del consumo eléctrico de la vivienda para ahorrar en la factura de suministro eléctrico.

11.3. MUTUA HOGAR CONFORT



En Mutua de Propietarios ofrecemos el seguro de hogar que mejor se adapta a las necesidades de cada persona. Todas las modalidades de hogar incorporan servicios digitales y personales que facilitan el mantenimiento de los mismos ahorrando tiempo y dinero.

Este producto dispone de varias modalidades, la “Inicial” para una protección a un precio ajustado; la “Completo”, que ofrece el mejor equilibrio entre coberturas y precio; y por último la modalidad “Hogar Sin Barreras”, dirigido a personas con movilidad reducida y que se adapta completamente a todas sus necesidades.

Además, ajustamos las condiciones en función de las necesidades de la persona que va a contratar el producto, que puede ser el propietario, el arrendador o el mismo inquilino, garantizando de este modo que pague sólo por lo que realmente necesita.

Finalmente, para añadir más valor al producto, se incorporan servicios digitales y garantías para mantener en forma el hogar a asegurar como, por ejemplo:

- Servicio de análisis de la factura eléctrica, donde recomendamos sobre posibles medidas de mejora y ahorro.
- Servicio de video peritación online.
- Servicio de ciberprotección, para que el hogar a asegurar también esté protegido digitalmente.
- Asesoría técnica sobre mantenimientos, mejoras y reparaciones.

11.4. MUTUA NEGOCIO





En Mutua de Propietarios ofrecemos un seguro de comercio flexible que diferencia entre oficinas y pequeño y mediano comercio a un precio muy competitivo, proporcionando además asistencia 24 horas con reparaciones de emergencia, asistencia jurídica telefónica e indemnización en el caso de paralización de actividad.

En resumen, un seguro con todo lo necesario para que, en caso de siniestro, el negocio pueda continuar.

11.5. SERVICIOS TÉCNICOS PREMIUM



Con el objetivo de impulsar una transición energética sostenible y justa, hemos incluido en nuestros seguros destinados a Comunidades nuevos servicios que incluyen desde el análisis de viabilidad del autoconsumo de energía fotovoltaica, hasta la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en las plazas de aparcamiento de las comunidades de vecinos.

En concreto, los nuevos Servicios Técnicos Premium incorporan un análisis de factibilidad para la implantación de instalaciones de eficiencia energética en las zonas comunes del edificio. Con este servicio ayudamos a las comunidades que quieran instalarse un punto de recarga para vehículos eléctricos en su parking o placas fotovoltaicas para autoconsumo a conocer qué tipo de instalación se adapta mejor a sus necesidades.

Como especialistas en dar respuesta a los actuales retos de la vivienda del futuro, que van desde la mitigación de riesgos para el propietario, el mantenimiento de los inmuebles, la accesibilidad, hasta la sostenibilidad de los mismos, nuestra gran apuesta es continuar con la transformación que nos ha posicionado como una compañía innovadora en productos y excelente en la calidad de los servicios que prestamos

Mutua de Propietarios, a través de la empresa Sensed, perteneciente al Grupo Mutua de Propietarios, ofrece los Servicios Técnicos Premium que están incluidos en nuestros productos de hogar y comunidades.

La gama de servicios técnicos ofertados a nuestros clientes incluye:

- Análisis básico del consumo y la facturación eléctrica.
- Análisis de accesibilidad.
- Análisis para la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos y/o placas solares.
- Asesoramiento técnico telefónico.
- Certificado eficiencia energética y cedula de habitabilidad.
- Certificado eficiencia energética.
- Cédula de habitabilidad.
- Dirección de obra.
- Dossier de vida del edificio.
- Gestión de permisos, licencias, etc.
- Informe de estado de vivienda o local arrendado.
- Informe de evaluación del edificio.
- Inspección técnica de edificios.
- Instalación de punto de recarga para vehículos eléctricos.
- Libro del edificio.
- Plan de mantenimiento.
- Redacción de proyecto o memoria técnica.
- Tarifa eléctrica Mutua de Propietarios.



12



CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS

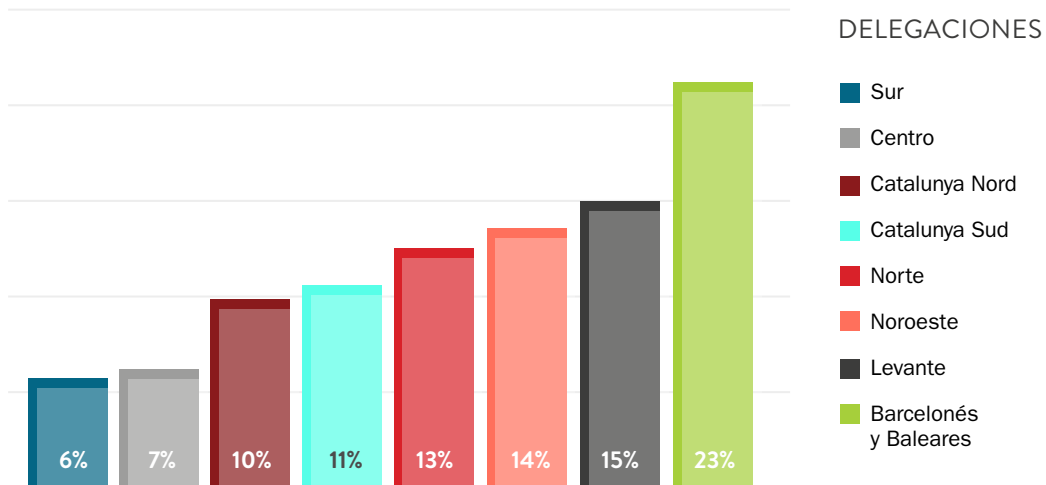


12.1. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

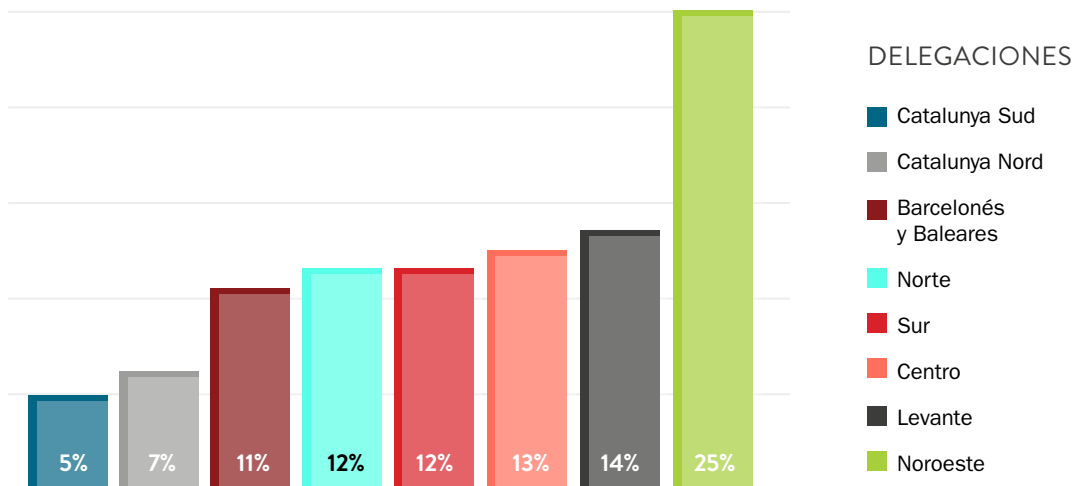
Los principales canales de distribución de Mutua de Propietarios son los mediadores de seguros que están formados por corredores de seguros y agentes, tanto vinculados como exclusivos.

En Mutua de Propietarios disponemos de un total de 2.594 agentes entre vinculados y exclusivos y 2068 corredores lo que representa un 56% y un 44% del total de mediadores respectivamente.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA AGENTE



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA CORREDOR



12.2. CANALES DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS

Los canales de relación con los mutualistas son el Centro de Servicios al Cliente, el Portal del Cliente, el Portal de Mediador y el Portal del Edificio.



12.2.1. ÁREA DE CLIENTES Y DE OPERACIONES

El Área de Clientes & de Operaciones es un departamento formado actualmente por 63 personas que, desde 2014, está enfocado a dar servicio y fomentar la satisfacción de todos los clientes de Mutua de Propietarios.

El principal cometido de este departamento es gestionar o ayudar a solventar cualquier necesidad, consulta o duda relacionada con los productos y/o servicios ofertados por Mutua de Propietarios, con el objetivo dar el mejor servicio posible a nuestros clientes o futuros clientes. Para lo que disponemos de personal altamente cualificado.

Dentro de este departamento, disponemos de diversas áreas especializadas en diferentes temas para lograr que el servicio ofrecido sea de la mayor calidad posible. Algunas de estas áreas, son:

Front de Siniestros: en 2019 se internalizó el servicio de atención telefónica de asistencia con el fin de mejorar el nivel de atención. Se trata de un grupo de personas especializadas en la atención telefónica en caso de siniestro en la propiedad asegurada. Este equipo se encarga de la atención inicial, apertura de partes de siniestros, asignaciones periciales, resolución de incidencias y consultas.

Gestión de Clientes: este equipo se ha especializado en la resolución de consultas, suscripción, emisión de pólizas, suplementos y gestión de recibos. También se hacen cargo de las anulaciones de pólizas con la finalidad de buscar sinergias con el equipo de defensa de cartera. Además, también ofrecen respuestas a consultas relacionadas con la Fundación Mutua de Propietarios.

Defensa de Cartera: se encarga de velar por la mejora de las condiciones de los clientes, buscando fidelizar a nuestros mutualistas. Para ello lleva a cabo acciones tanto reactivas como proactivas en coordinación con nuestros mediadores.

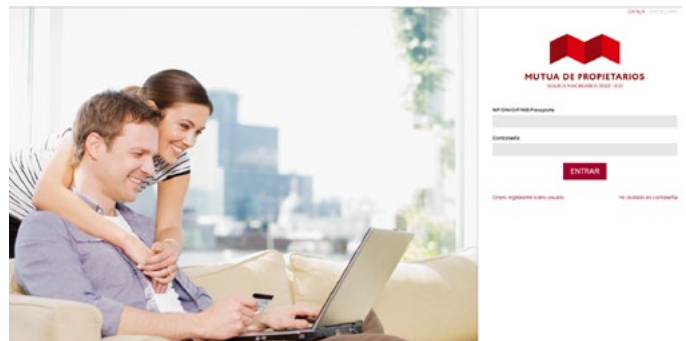
Marketing Estratégico y de Clientes del Grupo Mutua de Propietarios: desarrolla e implementa estrategias dirigidas a los clientes potenciales y clientes del grupo Mutua de Propietarios. Se encarga de la definición y desarrollo de una estrategia de posicionamiento de marca, estrategia de redes sociales, y acciones de marketing dirigidas al cliente. Todo ello con el objetivo de aumentar la notoriedad de la marca y la captación y fidelización de los clientes, transmitiendo los valores diferenciales del Grupo.

Comercial: la delegación comercial Multicanal está enfocada a prestar servicio al cliente final, buscando el seguro que mejor se adapte a sus necesidades. También gestionan diferentes acuerdos de distribución, coaseguros, Bancaseguros y mediadores de baja regularidad productiva.

Calidad: disponemos de un equipo encargado de analizar y gestionar el nivel de servicio que ofrecemos a los clientes, controlando que se cumplan los estándares de calidad estipulados. Este equipo también gestiona las quejas y reclamaciones, además de realizar encuestas de satisfacción y auditorías continuas para conocer con todo detalle el nivel del servicio telefónico ofertado.

Operaciones: Este equipo se encarga de identificar y sistematizar las necesidades de los clientes a la operativa cotidiana de Mutua de Propietarios, reduciendo los tiempos de ciclo y los costes de prestación de servicios para aumentar la satisfacción de los clientes, incrementar la digitalización mejorar el retorno para la organización.

12.2.2. PORTAL DEL CLIENTE



En 2016 pusimos en marcha el Portal del Cliente, espacio creado especialmente para los clientes de Mutua de Propietarios, con el objetivo de ayudarles a gestionar sus pólizas de una manera más rápida y eficaz.

A través de este portal, los mutualistas pueden acceder a todo tipo de información relacionada con sus pólizas, gestionar y pagar recibos o hasta realizar la apertura de siniestros. Además, en este portal también se encuentra el Club de Descuentos de Mutua de Propietarios, espacio renovado completamente en 2019, donde nuestros clientes pueden disfrutar de más de 400 ofertas en más de 300 primeras marcas.

Nuestro portal del cliente pretende agilizar y dotar de la máxima transparencia el flujo de información de valor para nuestros clientes, además de facilitar

todas sus gestiones de nuestros y convertirse en un espacio del que los mutualistas puedan disfrutar y beneficiarse.

12.2.3. PORTAL DEL MEDIADOR – GESTION LINE



Uno de los servicios TI más críticos y relevantes que ofrecemos externamente es el Portal del Mediador: GestíOnline. Desde esta plataforma se ofrece a nuestros agentes y corredores una intranet o área privada gracias a la que pueden acceder a todo tipo de información relacionada con nuestros productos y servicios.

Mutua de Propietarios, en el marco de su estrategia de digitalización, está inmersa en un programa de transformación tecnológica que tiene, entre otros, el objetivo de interponer al máximo sus procesos con los de sus mediadores. Por ello esta plataforma ha sido el foco de diversas actuaciones de mejora en los últimos meses y seguirá modificándose en aras a conseguir ofrecer el mejor servicio.

Entre las principales funcionalidades destacan las siguientes:

- Acceso a toda la información relativa a nuestros productos y servicios.
- Contratación de nuestros productos y servicios:

Realización de presupuestos.

Consulta, recuperación y modificación de presupuestos.

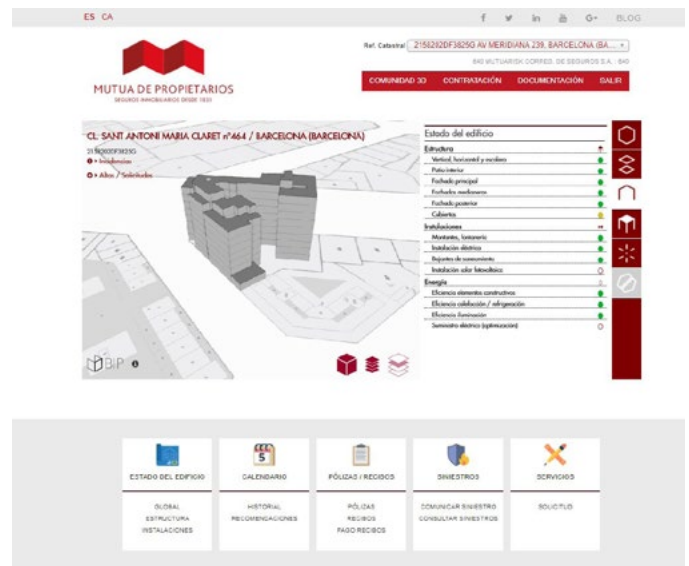
Contratación de pólizas.

Argumentarios de Ventas de los diferentes productos de Mutua de Propietarios.

Acceso a los condicionados de todos los productos de la historia de la compañía.

- Comunicación y seguimiento de Campañas.
- Gestión de Siniestros:
 - Alta de siniestro.
 - Seguimiento del siniestro.
 - Comunicación con el tramitador.
 - Intercambio de documentación.
- Gestión de Recibos:
 - Consultas y liquidación.
 - Descargarse los ficheros de cartera.
- Gestión de Pólizas.
 - Consultas, modificaciones e impresión.
- Acceso al portal de edificio (BIP)
- Contacto con las distintas áreas de la Compañía.
- Repositorio de comunicaciones.
- Comunicación de noticias corporativas y operativas.
- Posición global del negocio del mediador en Mutua de Propietarios.
- Repositorio de Preguntas Frecuentes

12.2.4. PORTAL DEL EDIFICIO



En 2017 pusimos en marcha el Portal del Edificio que pone a disposición de nuestros clientes y mediadores un espacio virtual e interactivo con su edificio en 3D como eje central del portal, donde poder consultar online la información del estado del mismo y las recomendaciones realizadas por técnicos expertos para mejorar su estado y corregir las deficiencias detectadas. Todo ello a través de la elabo-



ración de unos planes de mantenimiento personalizados para cada activo inmobiliario que también se podrán consultar online desde el mismo Portal del Edificio.

Además, se podrá hacer seguimiento de los siniestros asociados al edificio, identificando fácilmente donde está localizado el siniestro en el edificio en 3D y consultando todos los datos y fotografías disponibles vinculadas al mismo, permitiendo un seguimiento ágil y totalmente digital e interactivo del siniestro.

Finalmente, los clientes y mediadores también podrán consultar sus pólizas y la documentación asociada a las mismas, obtener información de sus recibos, comunicar un siniestro, solicitar servicios premium o echar un vistazo a las ofertas disponibles.

El Portal del Edificio permite a Mutua de Propietarios dar un gran paso en la mejora de la experiencia cliente y mediador a través de la creación de entornos digitales, virtuales e interactivos que aportan una mayor transparencia y personalización de la atención al cliente/mediador.



GRUPOS DE INTERÉS

La gestión de los grupos de interés de Mutua de Propietarios se sitúa como un elemento absolutamente esencial en el desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Para Mutua, la Responsabilidad Social permite construir una Empresa más sostenible que responda mejor a las expectativas de todos sus grupos de Interés y contribuya a la mejora global social, económica y ambiental.

Los grupos de interés de Mutua son los siguientes:

EMPLEADOS: Cuidamos aspectos como la igualdad, la conciliación, la salud y la seguridad laboral y la formación, con el objetivo de crear un

entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.

MUTUALISTAS: Nuestro objetivo es velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar las características del producto para conseguir la satisfacción y fidelización del cliente.

MEDIADORES: Sus necesidades y opiniones son valoradas para incluirlas en el día a día de nuestro trabajo velando al mismo tiempo por la honestidad de la relación comercial.

COMUNIDAD: Es importante conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que Mutua genera en su entorno social, así como la transparencia en las relaciones con el mismo.

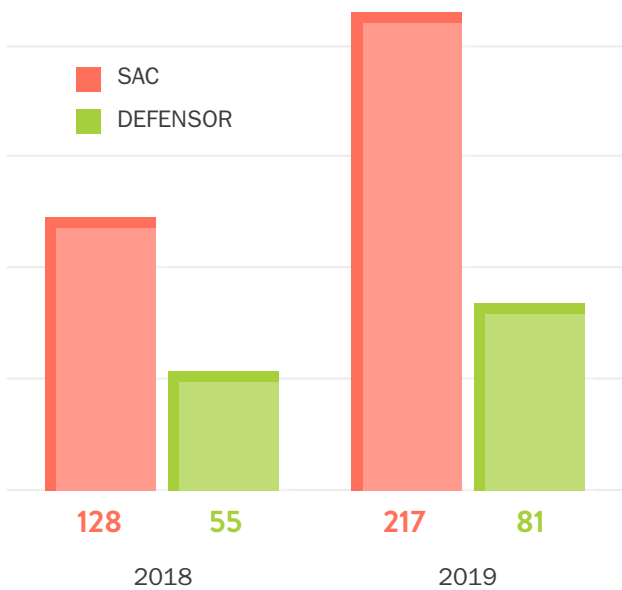
PROVEEDORES: Se busca el fomento de las buenas prácticas entre los proveedores de Mutua, definiendo criterios de compras responsables.

MEDIOAMBIENTE: Con la implementación de acciones de Responsabilidad Social Corporativa se pretende adquirir un compromiso de prevención de los impactos ambientales asociados a la actividad de la Mutua.



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

EXPEDIENTES ABIERTOS



Mutua de Propietarios puso en marcha el servicio del Defensor del Cliente en marzo de 2001, previamente a la publicación de la Ley 14/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en la que se regulaba, entre otros, el Comisionado para la Defensa de los clientes de las entidades aseguradoras, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, obligando a éstas a resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar.



Posteriormente en junio de 2004 se puso en marcha el Servicio de Atención al Cliente, tras la publicación de la Orden Eco/734/2004 de 11 de marzo y que regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente, así como el defensor del cliente de las entidades aseguradas.

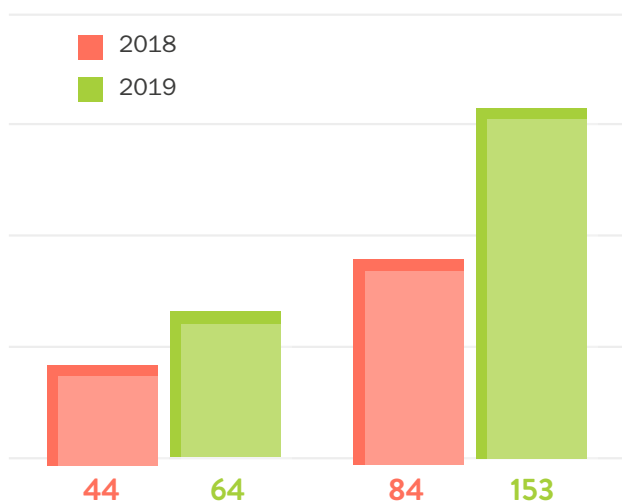
Durante 2019 el Servicio de Atención al Cliente ha registrado un total de 217 quejas, un 69,5% más que en 2018, de las que ha rechazado 64 y ha aceptado 153. El plazo de resolución ha sido de menos de 10 días en un 37,8% de los casos.

Por lo que respecta al Defensor del Cliente, durante el 2019 ha abierto 81 expedientes, un 47,2% más que en 2018. De los mismos, 52 han sido rechazados y 14 aceptados (otros 9 fueron estimados parcialmente, y 6 archivados/no admitidos). El plazo medio de resolución ha sido de 22 días.



14.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RESOLUCIÓN EXPEDIENTES SAC



El Servicio de Atención al Cliente se encarga de resolver todas las quejas y aquellas reclamaciones que no sean competencia del Defensor del Cliente (las superiores a 60.000.- €).

Al frente del Departamento está Cristina Pérez Bernal, que se incorporó a Mutua de Propietarios en 1993.

Desde entonces ha pasado por diversas áreas de la compañía incluyendo el Departamento de Siniestros durante 18 años. Actualmente desempeña su trabajo en el Área de Gestión de Riesgos y Reaseguro y en junio de 2014 fue nombrada Responsable del Servicio de Atención al Cliente de Mutua de Propietarios, según acuerdo adoptado por la Asamblea General Ordinaria celebrada el 25 de junio. Su experiencia en el Departamento de Siniestros la postularon como la candidata ideal para ocupar dicho cargo.

Se entienden por Quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los mutualistas y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

La presentación de la queja o reclamación deberá realizarse por escrito, ya sea mediante carta o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos a la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente

C/ Londres, 29

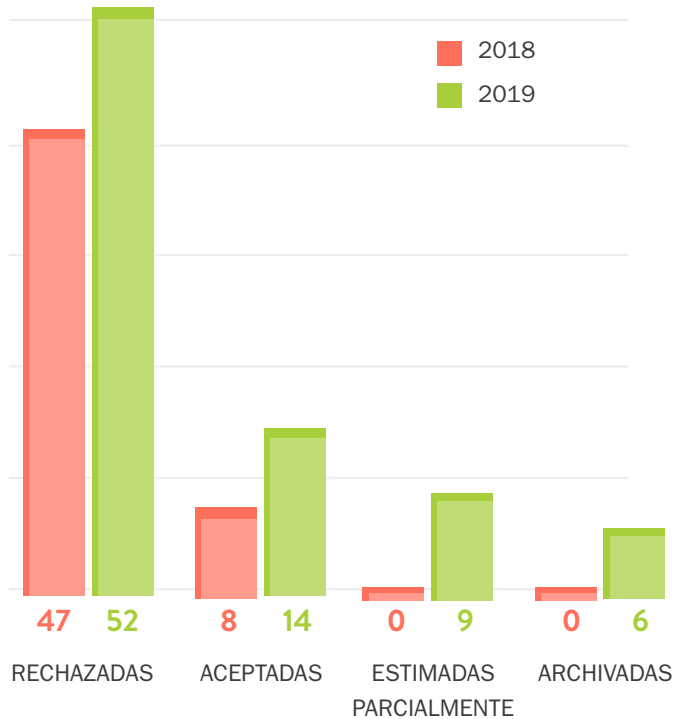
08029 Barcelona

e-mail: sac@mutuadepropietarios.es



14.2. DEFENSOR DEL CLIENTE

RESOLUCIÓN EXPEDIENTES DEFENSOR



El Defensor del Cliente de Mutua de Propietarios es D. Juan M^a Xiol Quingles. Nacido el 4 de noviembre de 1945 en Barcelona, licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona en 1967, ingresó en el Colegio de Abogados de Barcelona en 1969 y Abogado en ejercicio desde entonces. Ha sido Diputado de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Barcelona entre 1991 y 1995 y Presidente de la Comisión de Abogados de Compañías Aseguradoras y de Responsabilidad Civil del Colegio de Abogados de Barcelona que organizó el Congreso de Responsabilidad Civil que anualmente se celebra en dicha Ciudad. Ha sido también Vicedecano del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona entre 1997 y 2001 y Presidente de la Comisión de Relaciones con la Administración de Justicia del Colegio de Abogados de Barcelona. Ha intervenido como árbitro en diferentes ocasiones designado por el Tribunal Arbitral de Barcelona y actualmente es el Presidente del Tribunal Catalán del Deporte.

Fue profesor de la Escuela de Práctica Jurídica del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona y Director del Master en "Responsabilidad Civil" impartido en el mismo Colegio, así como miembro de la Comisión Mixta del Consejo de Colegios de Abogados de Cataluña y Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y miembro del Observatorio de Derecho Civil de Cataluña.



Actualmente es el Defensor de la Persona Colegiada del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona y abogado en ejercicio en la firma XIOL&PITARQUE ADVOCATS S.L.P.

Se entienden por Reclamaciones las presentadas por los mutualistas que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La reclamación o queja puede presentarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, ante el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la siguiente dirección:

Defensor del Cliente de Mutua de Propietarios

Apartado de Correos nº 35097

08080 Barcelona

e-mail: defensor.cliente@mutuadepropietarios.es



15

EMPRESAS DEL GRUPO MUTUA DE PROPIETARIOS Y ASOCIADAS

Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a prima fija es la sociedad dominante del Grupo Mutua de Propietarios.

A dicho grupo pertenecen las sociedades dependientes Sensedi S.L.U (constituida como tal en 2014), Funciona Asistencia y Reparaciones, S.A. (incorporada al Grupo Mutua de Propietarios en 2019 a través de una compra mayoritaria de las acciones), MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U (constituida en 1993) y Edificat Rent, S.L.U.

Por otro lado, Mutua de Propietarios creó en 2017 la Fundación Mutua de Propietarios, y es el principal accionista de la sociedad VISOREN S.L.

Ninguna de estas sociedades cotiza en bolsa.



15.1. EMPRESAS DEL GRUPO MUTUA DE PROPIETARIOS

15.1.1. SENSEDI – BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS, S.L.



SENSEDI es una compañía que ofrece servicios basados en su visión experta y en su avanzada tecnología, facilitando la gestión eficiente de los activos inmobiliarios, lo que permite ahorrar tiempo y costes a sus clientes. Creada inicialmente en 2012, fue reestructurada en 2014 para desarrollar una parte significativa de los servicios de peritajes y otros servicios técnicos del Grupo Mutua de Propietarios, la empresa realizó en 2019 más de 50.000 intervenciones en inmuebles.

SENSEDI desarrolla sus servicios uniendo a su vocación por la innovación y la digitalización, la experiencia de más de 350 técnicos cualificados. Gracias a eso, la compañía aporta una visión 360° del inmueble, monitorizando la realidad técnica del mismo. SENSEDI facilita la gestión y mantenimiento de los activos inmobiliarios bajo un claro principio: la clave para el ahorro en la gestión del patrimonio inmobiliario está en la transparencia de toda la información disponible sobre el activo inmobiliario.

En un entorno virtual, interactivo y personalizado, SENSEDI además desarrolla y ofrece tecnología que analiza y controla los costes asociados a los inmuebles mediante tres plataformas para una gestión eficiente de cada inmueble, lo que repercute en un mayor ahorro en tiempo y costes:

- **Building Information Platform (BIP).** A través de la visualización en 3D del edificio, esta herramienta visualiza todos los datos de un edificio en una única plataforma digital.

- **Building Information Services (BIS).** Herramienta de captación de datos sobre el estado del edificio que permite la gestión de incidencias y planificación.
- **Communications Platform (CoP).** Herramienta de comunicación remota que permite realizar, mediante videopresencia, la ejecución de servicios de inspección, videoperitación de siniestros y control de reparaciones e intervenciones.

Dirección:

C/ Ávila 124, 4-A
08018 Barcelona
Tel 93 415 30 10
www.sensedi.com

15.1.2. FUNCIONA ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A.



A finales del 2019, y dentro del marco de la estrategia focalizada en el servicio a sus clientes, Mutua de Propietarios adquirió una participación mayoritaria de Funciona Asistencia y Reparaciones, S.A.

Funciona es una empresa de servicios que se dedica a la gestión y reparación de siniestros del hogar, comercio, edificios de comunidades y pymes, con sede central en Madrid y delegaciones en Barcelona, Bilbao, Sevilla y Valencia que opera en todo el territorio español. Cuenta con una red de más de 2.000 reparadores y una plataforma tecnológica propia denominada Cronos. Su equipo directivo dispone de más de 20 años de experiencia en el sector.

Esta compra nos permite cerrar el círculo de nuestra propuesta de valor en la gestión eficiente de los siniestros reparables, integrando la misma con la tramitación y peritación cuando esta sea necesaria.

Dirección:

Calle las Norias, 92
Edificio B, planta 0
28221 Majadahonda – MADRID
Tel 91 793 15 00
www.funcionareparaciones.es



15.1.3. MUTUARISK CORREDURÍA DE SEGUROS S.A.U.



MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U., filial del Grupo Mutua de Propietarios, es una empresa constituida en 1993 con el fin de ofrecer a sus clientes la mejor protección para sus riesgos personales, familiares y profesionales.



El equipo de la Correduría está compuesto por profesionales con amplia experiencia y conocimiento, lo que les permite prestar un asesoramiento personalizado y acorde a las necesidades de sus asegurados ofreciendo la mejor solución aseguradora para cada caso

Dirección:

Gran Vía de les Corts Catalanes 533 bajos
08011 Barcelona
Tel. 93 363 52 20
www.mutuarisk.com

15.1.4. EDIFICAT RENT, S.L.U.



El Grupo Mutua de Propietarios fomenta activamente la vivienda en alquiler a través de su filial especializada Edificat Rent, S.L.U.

Con este objetivo, Edificat Rent dispone de dos edificios en la provincia de Lleida.

El primero de ellos está situado en la Rambla d'Aragó 33 de la capital y consta de 16 viviendas y 7 locales comerciales.

El segundo se encuentra en el carrer de l'Estació núm. 2 del municipio de Les Borges Blanques y dispone de un total de 50 viviendas con sus trasteros y parkings, todos ellos en régimen de arrendamiento, el 75% de los cuales corresponde a viviendas de protección oficial con alquileres sociales especialmente adecuados para los segmentos de población más vulnerables.

Dirección:

Londres 29
08029 Barcelona
Tel. 93 487 30 20



15.2. VISOREN, S.L. – EMPRESA ASOCIADA



Visoren, S.L. ofrece a la ciudadanía viviendas funcionales a precios asequibles. Nació con el objetivo de construir, promocionar y gestionar viviendas de protección oficial en régimen de alquiler.

Actualmente tienen promociones en diversas comunidades autónomas como Cataluña, Madrid, Asturias y la Comunidad Valenciana.

Dirección:

Palomar 34, 1º
Barcelona
Tel 93 241 58 30
www.visoren.es

FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS

En 2017, desde el compromiso social del grupo Mutua de Propietarios, nace la Fundación Mutua de Propietarios.



Una entidad sin ánimo de lucro fundada con el firme compromiso de mejorar la accesibilidad a la vivienda y su entorno para las personas con movilidad reducida a través de la eliminación de barreras arquitectónicas, la acción social, la sensibilización, la generación y divulgación de conocimiento especializado y la innovación y tecnología.

Desde su lanzamiento, la Fundación, en alianza con entidades públicas y privadas de referencia a nivel nacional en el ámbito de la discapacidad, la accesibilidad, la administración de fincas y la arquitectura, ha puesto en marcha diversos programas que lideran acciones pioneras en el sector con resultados concretos y efectivos, ofreciendo una respuesta holística a una problemática de creciente incidencia en nuestra sociedad y generalmente considerada poco prioritaria.

A través del Observatorio, cuyo objetivo es la generación de conocimiento y la sensibilización tanto en lo que afecta a la accesibilidad de los edificios como los problemas sociales que experimentan las personas con movilidad reducida, la Fundación ha publicado dos estudios pioneros que han permitido detectar, entre otros datos relevantes, que tan sólo el 0,6% de los 9,8M de edificios en España son accesibles, además de cuantificar en más de 1,8M las personas con movilidad reducida que precisan de ayuda de terceros para salir de sus hogares y en 100.000 las que no lo hacen

nunca. Una coyuntura que, gracias a la campaña mediática “Supervecinis” con más de 2,7M de visualizaciones en redes sociales, la Fundación pudo trasladar a la sociedad de manera masiva por primera vez.

Asimismo, para poder encauzar el cambio que necesitan, tanto el parque de edificios nacional, como una sociedad con la problemática mencionada y cada día más envejecida y dependiente, la entidad ideó el programa Sin Barreras, que otorga ayudas de hasta 20.000€ a fondo perdido y préstamos sin intereses a comunidades de propietarios que requieran de mejoras arquitectónicas para mejorar su accesibilidad. Gracias a este proyecto, que se renueva anualmente, la Fundación ha contribuido en 2019 a la realización de obras de accesibilidad por valor de 676.000€ en obras de accesibilidad, con 229.000€ atribuidos, beneficiando a 181 viviendas y 45 personas con movilidad reducida.

Durante el 2020 está previsto, además de continuar con las actividades ya mencionadas, iniciar un proyecto de acción social junto a una entidad de referencia de ámbito nacional y lanzar dos proyectos de I+D+I sin precedentes en el sector que permitirán, a través de la tecnología más innovadora, medir por una parte de manera rápida y fácil la accesibilidad de un edificio de viviendas y, por otra parte, mejorar los accesos.

La Fundación, alineada con el espíritu del grupo Mutua de Propietarios, desarrolla sus actividades con la máxima implicación de todos sus miembros y entorno, dotando de absoluta transparencia su gestión, atribución de subvenciones y ayudas económicas y enmarcando el conjunto de sus acciones en unos sólidos principios éticos de integridad y calidad. Por todo ello, podemos ya considerar a la Fundación como un agente de cambio real y efectivo con capacidad para incidir y mejorar nuestra sociedad.

ASOCIACIONES

Mutua de Propietarios colabora con diferentes asociaciones, tanto sectoriales como de promoción de la Responsabilidad Social Corporativa:

17.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

16.1.1. FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ



La Fundació Factor Humà, creada y promovida por Mercè Sala en 1997, es una organización que tiene como objetivo mejorar la gestión de las personas en las organizaciones. Desde el Grupo Mutua de Propietarios llevamos seis años colaborando con la Fundación como socios, con una participación activa tanto en las acciones formativas que se realizan, como realizando conferencias sobre temas orientados a las personas. También participamos como patrocinadores de los Premios FH Mercè Sala.



16.1.2. COPERSONA

A finales de 2018 Mutua de Propietarios nos adherimos a la organización COPERSONA cuyo objetivo es la creación de un plan de acción focalizado en los valores de la igualdad de género, la inclusión, la diversidad y la solidaridad como objetivo final de transformación social.





La fase inicial de esta iniciativa pretende a partir de tres líneas de trabajo: estudios e indicadores, comunicación y cambio cultural; elaborar un modelo contextual y sostenible económicamente a nivel social que contemple la corresponsabilidad desde todos los ámbitos de la vida de una persona y que permita una igualdad y equidad de género reales

La participación de Mutua de Propietarios en esta organización viene motivada por la adhesión en el grupo de gestión de la entidad, así como en la participación activa en el grupo del cambio cultural.

17.2. ASOCIACIONES SECTORIALES NACIONALES

17.2.1. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ESPAÑA



El Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas tiene como finalidad el proveer de mayor agilidad a la defensa de los derechos e intereses de los profesionales de la Administración de Fincas.

Actualmente el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de España tiene, a todos los efectos, la condición de Corporación de Derecho Público con personalidad jurídica propia y plena capacidad para ejercer cuantas funciones establece la Ley de Colegios Profesionales para los Consejos Generales de los Colegios.

Mutua de Propietarios ha colaborado en el 2019 con el Consejo General patrocinando el XVII Encuentro Anual de Administradores de Fincas en León y colabora con catorce Colegios de Administradores de Fincas.

17.2.2. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ESPAÑA



El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros tiene como fin promover la defensa y representación de los agentes y corredores de seguros. El Consejo representa la unión de 52 colegios, distribuidos por toda la geografía española, y ofrece una serie de servicios para facilitar su actividad profesional en diferentes ámbitos.

Mutua de Propietarios firmó en 2013, junto con otras doce compañías aseguradoras, el Manifiesto del Pacto Ético del Seguro, promocionado por el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros de España.

Mutua de Propietarios en el 2019 tiene acuerdos de colaboración con ocho Colegios de Mediadores y ha sido patrocinador del Foro Madrid Seguro celebrado el pasado 27 de junio.

17.2.3. UNESPA / UCEAC



La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) es una asociación empresarial de seguros que representa a más de 200 entidades aseguradoras y reaseguradoras que reúnen el 96% del mercado asegurador en volumen de negocio. UNESPA viene desarrollando su actividad desde 1977 siempre dentro del ámbito de la libertad de empresa.

Sus principales funciones son:

- Representar los intereses de sus entidades asociadas frente a todo tipo de organismos e instituciones nacionales e internacionales.
- Colaborar con las administraciones públicas y con otras instituciones públicas y privadas en las materias relacionadas con la actividad aseguradora.



- Negociar el convenio colectivo de ámbito estatal para las entidades aseguradoras, reaseguradoras y mutuas de accidentes de trabajo.

En el seno de UNESPA, la Unió Catalana d'Entitats Aseguradores i Reasseguradores - UCEAC - integra a las Entidades Aseguradoras que trabajan en Cataluña.

Además del servicio directo a las compañías asociadas, en Cataluña UCEAC mantiene una relación fluida con las administraciones públicas, especialmente con la Generalitat y los Ayuntamientos, así como con las diversas instituciones de la sociedad civil: organizaciones empresariales, universidades, colegios profesionales, asociaciones de consumidores y medios de comunicación. Así mismo, desde UCEAC se desarrolla una línea de colaboración abierta con los órganos rectores representativos del sector asegurador en Cataluña: mediadores, actuarios, peritos y mutualidades de previsión social.

Mutua de Propietarios participa en las reuniones de UNESPA y UCEAC además de adherirse al Código de Buenas Prácticas de Publicidad, al Código de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro y a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones propuestas por UNESPA.

17.2.4. ICEA



ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), fue fundada el 1 de febrero de 1963, siendo la primera Asociación de Entidades de Seguros que se constituye en España. ICEA tiene encomendada la función de Servicio de Estudios del Sector Asegurador Español, siendo el organismo encargado de realizar y publicar todas las estadísticas sectoriales.

Asimismo, realiza trabajos de Investigación sobre temas relacionados con la práctica aseguradora, con el objetivo de analizar tendencias y comportamientos de mercado; además de proporcionar servicios de Formación y Asesoría sobre materias que afectan a la actividad aseguradora.

En la actualidad, ICEA cuenta con más de 200 entidades adheridas, que representan el 95% de las primas del sector, entre las que se encuentra Mutua de Propietarios.

17.3. ASOCIACIONES SECTORIALES INTERNACIONALES

16.3.1. AMICE



Mutua de Propietarios es miembro de la Asociación de Mutuas de Seguros y Cooperativas de Seguros en Europa cuyo objetivo es garantizar que se escuchen las voces del sector mutualista y cooperativo de seguros en Europa y que se tengan en cuenta los intereses de sus miembros acreditando la igualdad de condiciones para todos los aseguradores en Europa, independientemente de su forma jurídica.

18

RESPONSABILIDAD SOCIAL



En Mutua de Propietarios llevamos varios años trabajando en temas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa y en 2019 decidimos dar un paso más allá y elaboramos un Plan de Acción de Responsabilidad Social estructurado en los cinco ámbitos de gestión de la RSC, que recoge el marco estratégico y su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que se llevará a cabo entre finales del 2019 y el 2020.

Somos una organización con 184 años de historia con un marcado fin social desde sus inicios que quiere seguir siendo sostenible en el tiempo gestionándose socialmente de manera responsable y de forma íntegra e integral, desde la transparencia y la ética profesional contribuyendo a la consecución concretamente los de los Objetivos de Desarrollo Sostenible números 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17.



18.1. ETIQUETA RESPONSABLE



La Asociación + Responsables nos otorgó en 2019 la ETIQUETA RESPONSABLE que pone en valor y visibiliza a las empresas y organizaciones que apuestan por la gestión con valores en los ámbitos económico, social y ambiental, siendo a su vez una herramienta para el fomento del consumo responsable.

La Etiqueta permite explicar los compromisos responsables de forma sencilla y accesible y se puede utilizar en productos, servicios, páginas web y/o comunicaciones, ayudando a poner en valor e identificar empresas y organizaciones por sus buenas prácticas.

Para poder optar al distintivo Etiqueta Responsable Mutua ha reflejado sus 10+1 compromisos en los ámbitos económico, social y ambiental y sus objetivos de futuro para continuar avanzando hacia la Responsabilidad Social.



10+1 CRITERIOS PARA TENER LA ETIQUETA RESPONSABLE

ECONómico

1. Buen gobierno y gestión con criterios de Responsabilidad Social.
2. Control de la cadena de proveedores con criterios económicos, sociales, ambientales y de proximidad.
3. Gestión de clientes: calidad y satisfacción.
4. Gestión económica transparente y no fraudulenta.

SOCIAL

5. No discriminación y fomento de la igualdad de oportunidades y de la diversidad.
6. Fomento de la conciliación de la vida personal y laboral.
7. Comunicación y fomento de la participación.
8. Entorno de trabajo seguro para toda la plantilla.
9. Colaboración con el territorio e iniciativas sociales.

AMBIENTAL

10. Estrategias de sostenibilidad ambiental y actuaciones para la lucha contra el cambio climático.
11. Gestión de residuos R+R+R: reducir, reciclar y reutilizar. La RSC es un proceso de mejora constante.

¿Qué objetivos de futuro os planteáis para continuar avanzando?





18.2. INVERSIONES SOSTENIBLES

Las instituciones europeas están llevando a cabo esfuerzos para clarificar qué se entiende por inversiones sostenibles.

La voluntad política es mitigar los efectos del cambio climático y contribuir a sentar las bases para una transición energética más eficiente. Contra lo que pueda parecer, esta iniciativa legislativa no es fruto del ruido mediático reciente, si no que lleva tiempo cocinándose y se enmarca en las líneas de actuación para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por las Naciones Unidas en 2015.

Las inversiones sostenibles persiguen realizar un uso sostenible de los recursos hídricos, fomentar la economía circular, prevenir la contaminación y proteger el ecosistema.

En Mutua de Propietarios venimos realizando, desde 2017, este tipo de inversiones y recientemente hemos invertido en 5 fondos de temática medioambiental, por un importe global de 5 millones de euros.





ÁMBITO ECONÓMICO

La excelente calidad de nuestros productos y servicios, y la atenta satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros mutualistas siempre han sido un hecho diferencial de nuestra organización, pero queremos ir un poco más allá y generar valor compartido con nuestros grupos de interés.

CAMPAÑAS DE MARKETING



Durante los últimos años Mutua de Propietarios ha apostado por realizar diversas campañas dirigidas a la captación de clientes centradas en nuestro producto de hogar, pero en octubre de 2019 se lanzó la campaña “Duerme como un Ángel”, la primera campaña publicitaria con un mensaje Global de todo el Grupo de Mutua de Propietarios. El objetivo era aumentar la notoriedad de marca a través de un nuevo posicionamiento de mercado, ofreciendo una solución Global de los 4 grandes retos de los edificios de viviendas actuales: Protección, Sostenibilidad, Accesibilidad y Mantenimiento.

El resultado de esta campaña ha sido de 20.600.000 impresiones a través de diferentes medios digitales, 76.000 clics y más de 11.000 usuarios que han accedido a la web de Mutua de Propietarios a través de esta campaña.

CONSEJOS CONSULTIVOS



En Mutua de Propietarios llevamos varios años celebrando anualmente Comisiones de Agentes y Corredores tanto de Cataluña como del resto de España. En ellas se exponen los hitos alcanzados y se comparten los proyectos que se están desarrollando, proyectando al mismo tiempo ideas para el desarrollo futuro de la entidad.

PATROCINIOS Y MECENAZGOS

Durante los años 2018 y 2019 hemos colaborado con el patrocinio y mecenazgo de diversos eventos de Colegios de Administradores de Fincas, Colegios de Mediadores, Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y asociaciones profesionales de mediadores por valor de 130.000 € y 133.000 € respectivamente que han apoyado un total de 109 congresos y eventos cuya finalidad es el desarrollo profesional de sus miembros así como a acercar la propuesta de valor del Grupo Mutua de Propietarios a más de 5.000 profesionales en cada anualidad.

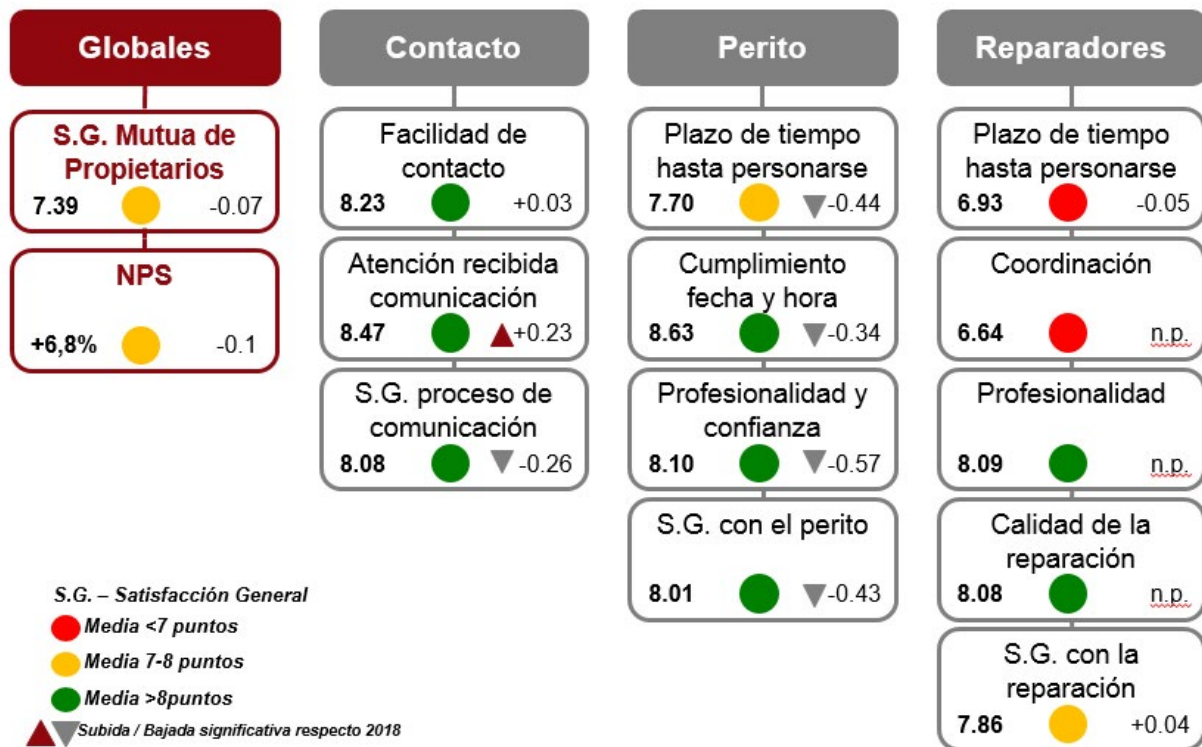


CONTROL DE CALIDAD PROVEEDORES ASISTENCIA

Llevamos a cabo controles de calidad de los siniestros en los que intervienen nuestros proveedores de Asistencia, mediante la realización de encuestas de satisfacción. Nuestro objetivo es elaborar planes de acción que nos permitan incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y mediadores y superar sus expectativas.

Gracias a estos controles de calidad podemos deducir que debemos destinar un porcentaje elevado de nuestros recursos en seguir mejorando en los tiempos de respuesta y la información sobre la tramitación.

Los resultados de la última encuesta pueden verse en el siguiente gráfico:



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SINIESTROS

Continuando con nuestra voluntad de mejora del servicio prestado, seguimos realizando encuestas de satisfacción de siniestros

Del análisis de dichas encuestas se desprende que los aspectos mejor valorados son los referidos al contacto, perito, gestión de la indemnización y satisfacción con la reparación. En cuanto a los puntos de mejora son los tiempos y plazos de resolución, así como la información sobre el estado de la tramitación.

Aun así, el indicador NPS que mide la disposición del cliente a recomendar el producto o servicio a otra persona, mejoró en 2019 más de dos puntos porcentuales respecto al año anterior, tanto para siniestros indemnizados como reparados por lo que seguimos trabajando para conseguir la excelencia en nuestro servicio gracias a las valoraciones de nuestros clientes.



INSTAGRAM

Para incrementar nuestros seguidores de Mutua de Propietarios en Instagram hemos lanzado diversos concursos que han tenido una gran aceptación y participación durante las campañas de verano y Navidad.



JORNADAS DE FORMACIÓN

Se han realizado diversas jornadas de formación en A Coruña, Alicante, Barcelona, Bilbao, Gijón, Girona, Lleida, Madrid, Málaga, Mallorca, Murcia, Oviedo, Sevilla, Tarragona, Tenerife, Valencia, Vigo y Zaragoza, sobre nuestros productos Mutua Edificio Confort, Mutua Hogar Confort, Mutua Alquiler Confort, además de acerca de siniestros y de nuestra aplicación web para mediadores a un total de 646 mediadores en 2018 y de 613 mediadores en 2019.



Índice de influencia en Twitter
ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

ENTIDADES MÁS INFLUYENTES EN ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

 GCCAFE @CcfafeAaff	 CAF MADRID @CAFMadrid	 CAF SEVILLA @AdmFincaSevill	 CONSEJO ANDALUZ AAFF @ConsejoAndAAFF	 CAF MÁLAGA @CAFMalagaES
 PRESIDENCIA GCCAFE @PresidenciaCAF	 MANUEL ÁLVAREZ GEACO @Geaco_AFincas	 CONSELL CAF @consellCAF	 FINQUES FELIU @finquesfeliu	 CAF ARAGÓN @cafaracon

PERSONAS MÁS INFLUYENTES EN ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

 MARIBEL ORELLANA @AdmMaribel	 JUAN R. BAEZA @baezcomunidades	 APOLONIO DORADO @adorado_m	 ISABEL BAJO @isabelbajo	 JUANJO BUENO DEL AMO @bbamo
 REYES @IttaGalicia	 IVAN GEA @ivanGea1	 BENJAMÍN ECEIZA R. @EceizaR	 M. JOSÉ HIDALGO CONDE @mhidalgoconde	 PEDRO GARCÍA @primeracomio

Índice de influencia en Twitter
MEDIACIÓN DE SEGUROS

ENTIDADES MÁS INFLUYENTES EN MEDIACIÓN DE SEGUROS

 NB21 @NB21Correduria	 CSMTE @csmte	 COLEGIO M.S. CÁCERES @segurosacaceres	 MÁS SEGURO @Mas_Seguro	 ADECOSE @AAdecese
 RUIZ RE SEGUROS @RuizReSeguros	 AMMEDIADORES @AMMediadores	 COLEGIO M.S. MADRID @colmedmadrid	 COLEGIO M.S. ALICANTE @media_seguros	 CORREDURÍA BC @CorreduriaBC

PERSONAS MÁS INFLUYENTES EN MEDIACIÓN DE SEGUROS

 JORGE GONZÁLEZ @jgonzalez2	 MARÍA AMEJEIRAS @marlameijeiras	 ELENA JIMÉNEZ DE ANDRADE @elenajandrade	 CARLOS LLUCH @carlosluch	 HIGINIO IGLESIAS @H_Iglesias
 RICARDO J. MOLINA @RicardoMolina	 ÁNGEL DEL AMO @angeldelamo	 BENITO RIUS JIMÉNEZ @benitorius	 FÉLIX GARCÍA PEDROCHE @fgpedroche	 CARLOS MARTÍN @todosseguros

ÍNDICE DE INFLUENCIA

Desde 2018 elaboramos y difundimos en los medios un novedoso índice de influencia que identifica las cuentas más influyentes en los sectores de Administración de Fincas y Mediación de Seguros en la red social Twitter.

Este Índice de Influencia distingue entre cuentas gestionadas por entidades - como colegios generales o corredurías -, y cuentas gestionadas directamente por personas, y señala quiénes son los actores imprescindibles para seguir la actualidad en la red de microblogging.

Twitter es uno de los canales más utilizados por administradores de fincas y mediadores de seguros para reflejar la realidad y la actualidad de dos colectivos que destacan por su innovación y adaptabilidad a un ecosistema profesional en constante cambio.

Por ello, desde Mutua de Propietarios hemos considerado importante realizar un índice que señale las cuentas más relevantes e influyentes, con el objeti-



PROGRAMA IMPULSA



IMPULSA by Mutua de Propietarios es un Programa de Desarrollo Directivo y Transformación Empresarial creado para Administradores de Fincas que son Agentes Exclusivos de Mutua de Propietarios. El curso es de un año de duración y sus alumnos son Administradores de Fincas y mediadores seleccionados por Mutua de Propietarios, procedentes de todo el territorio español.

El programa tiene como principal objetivo contribuir a fortalecer las capacidades empresariales de los propietarios de despachos de Administración de Fincas en los que se esté produciendo un relevo generacional, ayudando especialmente a los futuros responsables de la gestión de los despachos y empresas con una formación profesional complementaria. A través de dicha formación tanto los directores actuales como la siguiente generación

podrán adquirir conocimientos, competencias y herramientas para definir e implantar la estrategia de futuro de sus empresas en un entorno cada vez más cambiante y dinámico.

Así, con el Programa **IMPULSA by Mutua de Propietarios** ayudamos a los directivos de los principales Agentes Exclusivos de Mutua de Propietarios a fortalecer su talento y su capacidad de liderazgo, para superar con éxito los retos del mercado en un horizonte de incertidumbres y riesgos para la adaptación de la profesión de Administrador de Fincas al nuevo entorno económico y a las exigencias cada vez mayores de sus cliente actuales y futuros, abordando además posibles nuevos modelos de negocio.

El Programa **IMPULSA by Mutua de Propietarios** se inscribe entre las iniciativas previstas en el Plan Estratégico 2017 - 2020 del Grupo Mutua de Propietarios, orientada a reforzar los lazos que unen a Mutua de Propietarios con los Administradores de Fincas, con los que comparte una larga trayectoria de intensa colaboración en la protección y salud de las Comunidades de vecinos, así como los hogares de sus copropietarios.

El programa, que ya ha iniciado su segunda edición, se desarrolla en las instalaciones de EADA Business School Según el ranking de Financial Times (European Business Schools) EADA Business School está en el Top 4 de las Escuelas de Negocio en España, y está especializada en "Executive Education" con programas a medida, dirigidos a profesionales en activo que son agentes de cambio, que detectan oportunidades e inspiran a organizaciones y empresas.

VIAJE DE INCENTIVOS



Con la finalidad de motivar y reconocer el trabajo de nuestros agentes, potenciando la sensación de pertenencia a Mutua de Propietarios, cada año llevamos a cabo un viaje de incentivos. Al mismo asisten los agentes más destacados, que han aportado a Mutua de Propietarios más producción, junto a sus acompañantes. En 2018 el viaje fue al Perú mientras que en 2019 el destino escogido fue Sri Lanka.

PROGRAMA SIN BARRERAS



El objetivo del Programa Sin Barreras de la Fundación Mutua de Propietarios es la eliminación de barreras arquitectónicas para mejorar el acceso a la vivienda y su entorno para las personas con movilidad reducida. El programa ofrece dos tipos de convocatorias de ayudas para mejorar la accesibilidad de las zonas comunes de los edificios de viviendas. Los beneficiarios de dichas ayudas económicas son los propietarios de los edificios plurifamiliares habitados en los que residan como mínimo una persona con movilidad reducida (personas discapacitadas o personas de más de 65 años) y las entidades que pueden solicitar las ayudas son las comunidades de Propietarios de edificios en régimen de Propiedad Horizontal.

- Ayudas económicas a fondo perdido para obras de accesibilidad en comunidades de propietarios en Barcelona ciudad y su área metropolitana y en Madrid Ciudad y Comunidad de Madrid. La cuantía máxima de ayuda por comunidad es de 20.000€, hasta un 50% del presupuesto total de la ejecución del proyecto. Financiación al 0% de intereses para obras de accesibilidad en comunidades de propietarios en todo el territorio nacional en colaboración con Arquia Banca. La cuantía máxima de las ayudas que la Fundación ofrece a las comunidades de propietarios beneficiarias es de 10.000 euros. Dicho presupuesto se distribuye en ayudas económicas a las comunidades de propietarios beneficiarias de hasta el 100% de la cuantía del tipo de interés del préstamo concedido por Arquia al beneficiario.

El resultado global de este programa es de 28 comunidades de propietarios beneficiadas, 437.300€ en ayudas directas, 1.408.000€ en impacto de obras (volumen total de las obras financiadas), 1.138 personas beneficiarias y 12 obras finalizadas



ÁMBITO LABORAL





Trabajamos para conseguir ser una organización en la que las personas trabajadoras sean felices potenciando su formación, la promoción interna y su empleabilidad, fomentando la conciliación y los hábitos de vida saludable, estableciendo importantes beneficios sociales y todo ello desde el máximo respeto a la igualdad de oportunidades y a la diversidad.

ÀNGELS VILA AWARDS



Creamos los ÀNGELS VILA AWARDS por tres grandes razones. La primera homenajear a una compañera que nos dejó antes de tiempo y que era la imagen de nuestros valores. La segunda premiar a los miembros del equipo que, como Àngels, representan esos mismos valores. Y la tercera para hacer partícipes a los 3 ganadores en la decisión de a qué entidades se entregan las donaciones que realiza Mutua de Propietarios, tal como se explica en el apartado de Acciones Sociales.

La propuesta de candidatos se realiza por parte de todo el equipo creando así más sentimiento de pertenencia y los ganadores se escogen, no solo por la cantidad de personas que les han postulado como candidatos, sino también en función de los motivos por los que han sido propuestos.

AYUDA ESCOLAR

La iniciativa puesta en marcha en 2017 de incluir en la nómina de septiembre un nuevo concepto de ayuda escolar, se incrementó en 2019 a 150 € brutos para niños en edad escolar desde los 3 años y aumentando también la edad límite de 16 hasta los 18 años.



CAMPAÑA VIDA SANA



En 2018 decidimos ampliar la Campaña Vida Sana ofreciendo no solo fruta de temporada a todo el equipo, que desde ese momento pasó a ser mensual, sino a fomentar hábitos de comida saludable enviando semanalmente recetas saludables. Además, realizamos sesiones semanales de Mindfulness, en horario laboral, para profundizar a nivel práctico en temas de foco y concentración a partir de la meditación.

Por último y para fomentar hábitos de vida saludable instauramos en la sede central de la calle Londres las ESCALERAS SALUDABLES animando, a todo el equipo y a las personas que nos visitan, a utilizar las escaleras en lugar del ascensor con mensajes informativos de los beneficios que aporta realizar asiduamente ésta práctica.

CELEBRACIONES



En Mutua nos gusta reunirnos para estrechar lazos y cualquier excusa es buena para ello. Empezamos el año con la celebración del DÍA DE LA DIVERSIÓN EN EL TRABAJO que en 2018 se formalizó con la compra de una mesa de ping-pong, un futbolín y un air hockey para uso y disfrute de todo el equipo, y que dio lugar más tarde a la celebración de un torneo de ping-pong, y en 2019 con el pedaleo solidario organizado para conseguir entre todos 500 km que se transformaron en euros y se donaron al proyecto Kiciclos de la Fundación Crecer Jugando, tal y como se explica en el apartado Acciones Sociales.

Seguimos pocos días más tarde con la celebración de SANT JORDI con la entrega de rosas solidarias o libros en castellano, catalán, inglés o bilingüe inglés/castellano según preferencias, corriendo las rosas solidarias de la mano de Fundación Ared que ayudan a la inclusión social y laboral de personas con riesgo de exclusión, en especial mujeres, y acabamos el mes de abril celebrando, el día 30, el ANIVERSARIO de la compañía que cumplió en 2019 184 años.

A mediados de mayo nos reunimos de nuevo en el DÍA DE LA TAPA para celebrar el inicio de la jornada intensiva y en junio ofrecemos coca a nuestro equipo para celebrar la festividad de SANT JOAN.

Como colofón, el viernes anterior a la semana de Navidad, celebramos el APERITIVO Y LA CENA DE NAVIDAD. El primero es un evento más institucional con discursos del Presidente y el Director General y la exposición de la infografía de los hitos más relevantes conseguidos por todos durante el año, y por la noche nos dejamos llevar en una fiesta que, como poco, siempre es divertida y memorable.

COMITÉ DE EMPRESA

En Mutua de Propietarios disponemos de las vías de comunicación y diálogo con el Comité de Empresa de la compañía para tratar los temas de interés para el equipo y alcanzar acuerdos.

CONCURSOS



En Mutua de Propietarios convocamos durante el año diversos concursos en los que pueden participar tanto el propio personal como sus familiares.

Para los hij@s, sobrín@s o niet@s de los empleados convocamos el CONCURSO DE PUNTOS DE LIBRO cuyo dibujo ganador se entrega en formato punto de libro a todos los miembros del equipo coincidiendo con la celebración de Sant Jordi y el CONCURSO FELICITA LA NAVIDAD, que es el más veterano de todos llegando en 2019 a la séptima edición, cuyo dibujo ganador es la base para elaborar la felicitación navideña digital de la compañía.

Dirigido al personal convocamos el CONCURSO DE PASTELES coincidiendo con la celebración del Aniversario de Mutua de Propietarios que en 2019 cumplió 184 años y el CONCURSO DE FOTOGRAFÍA cuyas 12 fotografías más votadas forman parte del Calendario Solidario y su recaudación se dedica cada año a una acción social distinta.





CONVENCIÓN DE VENTAS



Mutua de Propietarios celebra cada año en Barcelona su Convención Nacional de Ventas a la que asisten los equipos de negocio de todo el territorio nacional.

En 2019 se presentaron los resultados alcanzados durante el pasado ejercicio, así como los ejes estratégicos y los proyectos definidos por la compañía para el año entre los que destacan la mejora continuada en la calidad del servicio, el crecimiento rentable del negocio y la diferenciación de la entidad basada en los Servicios Técnicos Premium, que mejoran la calidad de vida de los edificios asegurados en Mutua de Propietarios y proporcionan ahorros a sus mutualistas.

Durante las jornadas también se reflexionó sobre los históricos objetivos de crecimiento de negocio alcanzados por la compañía y sobre el incremento de la frecuencia siniestral en el ramo de comunidades, debido al fuerte impacto de la meteorología que tuvo lugar en 2018 con los peores registros de los últimos 40 años, según distintos observatorios meteorológicos.

ERES UN SOL

La iniciativa ERES UN SOL fue la ganadora de las propuestas que un grupo de voluntarios INTRÉPID@S presentaron a todo el equipo de Mutua de Propietarios. Consiste en dar un “sol” a un compañero que ofrece ayuda, colaboración o apoyo desinteresado, sin que forme parte de su trabajo y que contribuya a una mejora en el día a día o en el trabajo de la persona que ha recibido la ayuda. Desde que se puso en marcha en 2017 hemos entregado un total de 31 Soles.



MUTUA NEWS

Toda la información relativa a las líneas estratégicas del Grupo Mutua de Propietarios, así como las acciones de Responsabilidad Social Corporativa llevadas a cabo, temas de interés tanto del sector como relativas al equipo o artículos sobre medioambiente o salud, son publicados en el Boletín Informativo trimestral de Mutua de Propietarios.



POLÍTICA DE ACOGIDA

En Mutua de Propietarios disponemos de una Política de Acogida cuyo objetivo es la planificación de la incorporación, sociabilización y el seguimiento de los y las profesionales que entran a formar parte de la compañía, así como cuidar de la movilidad interna a nivel individual o departamental cuidando del bienestar de todos ellos en su nuevo puesto de trabajo.

Con la aplicación de esta política comprobamos que se cumplan los pasos necesarios para la integración organizativa de nuevas Áreas y/o Departamentos y se transmite y vela por el cumplimiento y aplicación de los valores de Mutua de Propietarios.

PROGRAMA IDENTIDAD

Desde la Fundación Mutua de Propietarios hemos creado el Programa Identidad cuyo objetivo es generar una visibilidad y reconocimiento de la imagen de la Fundación y sus valores en el ecosistema de Mutua de Propietarios. En el marco del lanzamiento de la Fundación se han impulsado varias acciones para dotar a la Fundación de una imagen corporativa coherente con su misión y también para trasladar sus valores en el seno del Grupo Mutua de Propietarios y en su ecosistema más inmediato. En relación con la identificación de valores de la Fundación se han realizado sesiones formativas para los empleados de Mutua de Propietarios a los que han asistido 182 personas para que conozcan la misión, valores y actividades que se realizan en el seno de la Fundación.

Por otro lado, una de las acciones dentro de este ámbito es la creación de la figura del Embajador entre el equipo de Mutua de Propietarios y especialmente entre los Asesores de Negocio, a través del cual la Fundación realiza la entrega de las placas de finalización de obras del programa Sin Barreras en las comunidades de propietarios beneficiarias de las ayudas. La misión de esta iniciativa es que por un día una persona del equipo humano de Mutua de Propietarios se sienta directamente parte de la Fundación.



TARJETAS DE TRANSPORTE Y GUARDERÍA

Desde 2017 disponemos de las Tarjetas de Transporte y Guarderías asociadas a la retribución variable que complementan al Seguro Médico del que dispone el equipo del Grupo Mutua de Propietarios en dicha modalidad de retribución.



ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL





En Mutua de Propietarios queremos ser una mejor empresa para el Planeta, por ello trabajamos en la concienciación e implicación de nuestro equipo en el ámbito medioambiental.

CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL

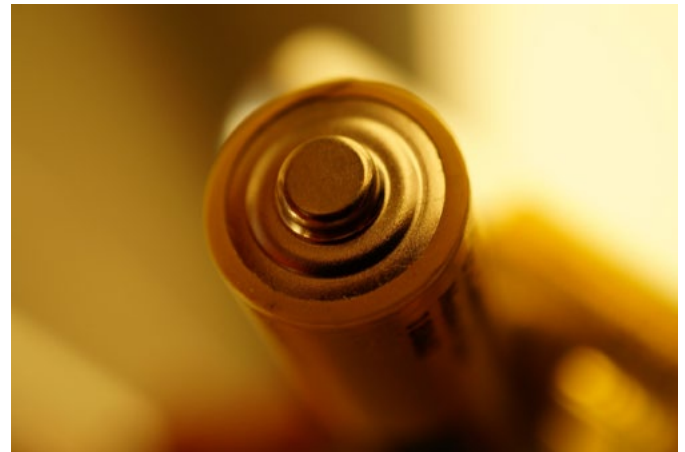


En Mutua de Propietarios nos preocupamos por el medioambiente y creemos que hay que empezar por los pequeños detalles, por ello hemos realizado diversas campañas de concienciación sobre temas medioambientales.

La primera de ellas ofreciendo consejos para ahorrar de forma sostenible, tanto en casa como en la oficina, seguimos por información sobre como reciclar correctamente y continuamos con la Campaña No Me Malgastes para recordar que debemos gestionar correctamente uno de nuestros recursos más preciados, el agua. Además, aprovechamos el DÍA MUNDIAL DEL AGUA para seguir concienciando a nuestro equipo de la cantidad de agua que desperdiciamos mientras se calienta el agua de la ducha y por ello sorteamos 10 bolsas de agua Waterdrop para poder reutilizarla.

Al mismo tiempo mediante nuestro boletín de noticias interno realizamos difusión sobre todo tipo de artículos relacionados con el medioambiente.

CONTENEDOR DE PILAS USADAS



Independientemente de que intentamos utilizar pilas recargables, ubicamos en el hall de la sede central de la calle Londres un contenedor de pilas usadas para que el personal pueda depositar las de uso propio y puedan reciclarse de forma adecuada, concienciando a nuestro equipo de la importancia de reciclar correctamente además de contribuir a la mejora del medioambiente.

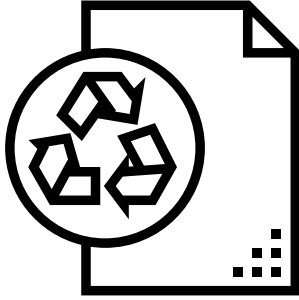
LA HORA DEL PLANETA



Tal como llevamos realizando desde 2016, en 2018 y 2019 hemos seguido participando en la Campaña LA HORA DEL PLANETA que promueve la organización mundial de conservación WWF, apagando las luces de nuestros edificios y locales y los aparatos eléctricos prescindibles durante una hora y animado a nuestros clientes a adherirse a la campaña a través de las redes sociales.



PAPEL RECICLADO 100%



A mediados de 2018 decidimos utilizar papel reciclado 100% en todos nuestros procesos tanto en las oficinas centrales como en delegaciones y de este modo seguir aportando nuestro granito de arena para contribuir a la mejora del medioambiente. Su uso reduce la contaminación de las aguas y consigue un ahorro tanto de agua como energético en su fabricación respecto a los producidos con pasta virgen, además de la lógica disminución en la tala de árboles.

RECICLAJE EN OFICINAS

En Mutua de Propietarios apostamos por el medioambiente y mantenemos una campaña de reciclaje en las oficinas que incluye reciclaje de plásticos, papel, cartuchos de tonner, pilas y traslado a los puntos de reciclaje de aquellos residuos que no pueden depositarse en los contenedores habituales. Actualmente estamos estudiando la posibilidad de ampliar el reciclaje a productos orgánicos y vidrio.

RECOGIDA DE MÓVILES USADOS

En 2019 nos adherimos a la campaña de recogida de móviles en desuso MOVILÍZATE POR LA SELVA que organiza el Instituto JANE GOODALL. De este modo contribuimos a disminuir la demanda de coltrán, casiterita y otros minerales necesarios para fabricar productos electrónicos a la vez que ayudamos a generar recursos para proteger los ecosistemas de las zonas de donde se extraen dichos minerales.

En esta campaña incluimos tanto los móviles particulares como los corporativos ya obsoletos y pudimos aportar la cantidad de 75 teléfonos.

RECOGIDA DE BASURA EN LA PLAYA



En octubre de 2019 participamos en la campaña de recogida de basura en la playa de la Barceloneta junto con la empresa Haufe, organizadora de esta jornada de voluntariado, y promovida y monitorizada por la FUNDACIÓN SURFRIDER.

La Fundación Surfrider es una organización internacional dedicada a la protección y puesta en valor del océano, las olas y el litoral con más de 25 años de trayectoria. Ellos fueron los encargados de facilitar guantes y bolsas para ir depositando la basura que se recogió y que, tras su análisis, registraron en su base de datos para contribuir a su investigación.

REFORESTACIÓN RIBERA D'EBRE



#IncendiRiberaCarriguesSegrià

Aprovechando el cambio de móviles de empresa, pusimos a la venta entre el equipo los móviles antiguos y destinamos los 1000 € recaudados a la reforestación de la zona de la Ribera d'Ebre (Tarragona), concretamente del municipio de Flix que fue el más afectado en los incendios que tuvieron lugar en junio de 2019.



ÁMBITO SOCIAL





La mejora del impacto social de nuestra organización es uno de los pilares fundamentales de nuestra RSC, estamos trabajando para implicar al máximo a todo el equipo de Mutua de Propietarios y promover entre ellos los valores de la solidaridad y la colaboración.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN



La Fundación Mutua de Propietarios, mediante su Observatorio, ha firmado 9 convenios de colaboración con la finalidad de generar proyectos y sinergias entre diferentes entidades con misiones complementarias y así contribuir tanto a difusión de la labor de la Fundación como la de realizar proyectos conjuntos. Entre ellos destacan, los convenios firmados con la Cátedra Unesco del Derecho a la Vivienda de la Universidad Rovira y Virgili, Fundación ONCE, la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), los colegios de Administradores de Fincas de Madrid y Barcelona –Lleida y el Consejo General de Administradores de Fincas de España.

CALENDARIOS SOLIDARIOS



Con las imágenes ganadoras del CONCURSO DE FOTOGRAFÍA que organizamos entre los miembros del equipo elaboramos los calendarios solidarios cuya recaudación se destina cada año a diferentes acciones sociales.

En 2018 los 929 € recaudados se entregaron a las BECAS COMEDOR EDUCO y en 2019 se entregaron 709 € al proyecto de la Asociación SOMOS PREMATUROS para disponer de un extractor de leche a pie de cada incubadora y facilitar así la lactancia materna a las madres de bebés prematuros.



ÀNGELS VILA AWARDS



En 2019 transformamos la CAMPAÑA VALORES en los ÀNGELS VILA AWARDS para premiar a aquellas personas del Grupo Mutua de Propietarios que representen mejor los valores de nuestra compañía: Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia, homenajeando al

mismo tiempo a Àngels Vila que fue una clara representante de dichos valores.

Los 3 premiados escogieron las tres Asociaciones u ONG's a quien Mutua de Propietarios realizó una donación y que fueron: la FUNDACIÓN ARED que trabaja para lograr la inserción social y laboral de personas con riesgo de exclusión social, en especial mujeres; AFANOC cuyo objetivo es ayudar a familiares de niñ@s oncológic@s y el proyecto PAINTING FOR OTHERS de la ONG COOPERACIÓN INTERNACIONAL que pinta las viviendas de personas sin recursos gracias a la colaboración de jóvenes voluntarios.





CAMPAÑA VALORES

En 2018 continuamos con la CAMPAÑA VALORES que iniciamos en 2017 para dar a conocer nuestros valores y realizar acciones solidarias relacionadas con cada uno de ellos.



Con respecto a la ACTITUD POSITIVA colaboramos comprando las pulseras SONRÍE a la FUNDACIÓN THEODORA que se encargan de llevar sonrisas a los niños hospitalizados contribuyendo de este modo a difundir su campaña FELICE



En el caso del COMPROMISO la colaboración la mantuvimos con UNNIDO que nos ofrecieron unas libretas con mensajes positivos elaboradas, con materiales ecológicos, por personas con discapacidad.



Con respecto a la ÉTICA nos pusimos en contacto con la FUNDACIÓ MAMBRÉ que trabaja en la atención y la integración social de las personas sin hogar, uniendo esfuerzos para dar respuestas conjuntas a sus necesidades especialmente en el ámbito residencial y laboral, y buscan vivienda para alojarles.

Por ello, y puesto que en Mutua de Propietarios disponemos de viviendas de protección oficial en el edificio propiedad de les Borges Blanques, alquilamos 6 pisos a la FUNDACIÓ MAMBRÉ, con posibilidad de incrementar en el futuro según sus necesidades.

Para conmemorar la entrega de llaves obsequiamos a nuestro equipo con llaveros solidarios de la ASOCIACIÓN BOMBEROS AYUDAN realizados con mangueras usadas en sus intervenciones de extinción de incendios.



El RESPETO lo celebramos colaborando con una aportación económica a la asociación TAMAIA cuya finalidad es la de luchar por una vida libre de violencia en las relaciones interpersonales y sociales, segura para mujeres y niñ@s.



Y finalmente por lo que respecta a la TRANSPARENCIA, quisimos colaborar con la empresa social AUARA para dar acceso a agua limpia a aquellas personas que carecen de agua potable en su día a día comprando sus botellas de AGUA CON VALORES que además se fabrican con un 100% de plástico reciclado R-Pet y llevan inscripción en Braille, ayudando al mismo tiempo al medioambiente.

CARRERA DE LA MUJER



Durante los dos últimos años hemos participado en la Carrera de la Mujer que organiza Central Lechera Asturiana para conseguir recursos para luchar contra el cáncer de mama. De este modo no solo contribuimos a su causa, sino que fomentamos el deporte entre las chicas del equipo del Grupo Mutua de Propietarios.



DIA INTERNACIONAL DE LA DIVERSION EN EL TRABAJO

Llevamos algunos años celebrando el Día de la Diversión en el Trabajo y en 2019 lo celebramos realizando un pedaleo solidario. Entre todos pedaleamos el equivalente a 500 kilómetros que se transformaron en euros y que donamos al proyecto Kiciclos de la Fundación Crecer Jugando.

Con los kiciclos, triciclos con portasuero incorporado, los niños pueden corretear y hacer carreras por los pasillos del hospital mientras reciben su tratamiento de quimioterapia.



DÍA SOLIDARIO DE LAS EMPRESAS

En 2018 apostamos por el voluntariado corporativo y por primera participamos en el DÍA SOLIDARIO DE LAS EMPRESAS que organizan la ONG COOPERACIÓN INTERNACIONAL y ATRESMEDIA. Ese día realizamos un taller de Calendarios de Adviento que luego fueron entregados a familias con pocos recursos y desde entonces colaboramos con AIS Ayuda a la Infancia aportando los rollos vacíos de papel higiénico y de cocina que necesitan para elaborar los Calendarios de Adviento.



La experiencia fue tan enriquecedora para todos los participantes que decidimos repetir al año siguiente y en 2019 compartimos una mañana de bolos con un grupo de personas con distintas capacidades que dejó con un buen sabor de boca a todos los participantes.

DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER



Tras varios años celebrando el Día Internacional de la Mujer entregando una gerbera a todas las mujeres del Grupo Mutua de Propietarios, en 2019 quisimos además transformar esta iniciativa en una acción social y para ello encargamos a la Fundació Maresme, cuya finalidad es la de mejorar la calidad de vida de las personas con

discapacidad intelectual, sus “flores solidarias” realizadas por personas con este tipo de discapacidad.





28/02/20

Cómo la domótica puede ayudar a la accesibilidad en edificios

En los últimos años hemos visto cómo se ha desarrollado un importante cambio en los sistemas de comunicación y tecnología, siendo uno de los pilares...



18/02/20

¿Cuál es la normativa nacional sobre accesibilidad?

La accesibilidad es un derecho universal que debe ser garantizado para todas las personas, por lo que las regulaciones jurídicas de accesibilidad deben exigir ciertas...



09/12/19

Elevadores salvaescaleras: la tecnología al servicio de las personas con movilidad reducida

Los elevadores salvaescaleras o plataformas salvaescaleras son un sistema que permite eliminar la barrera arquitectónica que implican las escaleras. Es decir, es un sistema pensado...



20/09/19

Las ayudas técnicas para las personas con movilidad reducida

En la actualidad, las ayudas técnicas son necesarias para compensar una limitación y no necesitar así de asistencia. Dichas ayudas técnicas están enfocadas a personas...



16/09/19

¿Qué es el baremo de movilidad reducida?

El Baremo de Movilidad determina el grado de capacidad motriz que tiene una persona con discapacidad a través de una puntuación estimada por la Administración...



10/09/19

Entrevista Beatriz Soler Bigas

Patrona de la Fundación Mutua de Propietarios y Profesora de Dirección de Marketing en ESADE. ¿Cuáles son tus objetivos como Patrona de la Fundación...



26/08/19

¿Cómo facilitar una Accesibilidad Universal?

La accesibilidad universal es un concepto que recoge la idea de que todos los lugares y entornos deben permitir el acceso, la comprensión o el...



12/08/19

Adaptar la vivienda para personas con discapacidad

Las personas con discapacidades físicas se encuentran a menudo con obstáculos que les impide tener una vida de calidad, tanto fuera como dentro de...



09/05/19

Elementos indispensables para la accesibilidad en edificios de viviendas

La importancia de la adaptación



24/04/19

Entrevista a Alfredo Sanz

Presidente del Consejo General de Arquitectura Técnica de España



29/03/19

¿Aprueban las viviendas españolas en accesibilidad universal?

Artículo publicado en revista CIC, Architecture y Sostenibilidad



22/03/19

Programa de préstamos "Sin intereses"

Actualmente, solo el 0,6% de los 9,8 millones de edificios de viviendas son accesibles

DIFUSIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD

Otro de los objetivos de la Fundación Mutua de Propietarios es la difusión entorno a la accesibilidad y las necesidades de las personas con movilidad reducida que se ha realizado mediante la publicación de 19 artículos propios que se encuentran publicados en su página web.



DONACIÓN DE SANGRE



Desde 2014 venimos realizando una campaña de donación de sangre entre los miembros del equipo del Grupo Mutua de Propietarios y en 2018 tuvimos la oportunidad de adherirnos a la campaña mensual de donación de sangre organizada por el Banco de Sangre en el Hospital Universitario Sagrat Cor de Barcelona. De este modo hemos pasado de realizar una donación anual a poder llegar a tres o cuatro donaciones anuales por persona según sean mujeres u hombres. Esto ha contribuido a aumentar el número tanto de donantes como de donaciones anuales.

EL CHOCOLATE MÁS DULCE DE LA NAVIDAD



En 2018 optamos por colaborar con la campaña de recaudación de fondos de la Fundación Enriqueta Villavecchia para ayudar a familiares de niñ@s y jóvenes oncológicos comprando chocolate solidario elaborado por Chocolates Torras. En 2018 aportamos 432 € y en 2019 676 €

FORMACIÓN FP DUAL



En 2018 decidimos incorporar al Área de Clientes y de Operaciones una estudiante de Grado Medio de Formación Profesional en Gestión Administrativa del modelo educativo FP DUAL que combina la formación en el centro educativo con el aprendizaje en entornos laborales reales. La implementación de este modelo de colaboración tiene como objetivo mejorar la productividad y la ocupación de nuestro país.

La experiencia fue tan positiva que en 2019 incorporamos a tres estudiantes que estuvieron no solo en el Área de Clientes y de Operaciones sino también en Back Office y en Dirección General.

MECENAZGO CORTOMETRAJES



En 2018 Mutua de Propietarios inició el mecenazgo de un programa de cortometrajes dirigidos por mujeres, una iniciativa para incentivar a directoras emergentes a impulsar sus proyectos y potenciar una mayor presencia de mujeres con talento en el ámbito audiovisual.



OBSERVATORIO

Desde la Fundación Mutua de Propietarios hemos puesto en marcha el Observatorio cuyo objetivo es sensibilizar y concienciar a la sociedad de los problemas de accesibilidad a la vivienda y su entorno de las personas con movilidad reducida. Generar conocimiento para poder incidir en la sociedad y los actores políticos y sociales que tienen la responsabilidad de mejorar estas problemáticas.



Las actividades principales que se han desarrollado en la Fundación en este ámbito son la realización de estudios, artículos y entrevistas relacionados con la accesibilidad de los edificios y la problemática que ocasiona la falta de accesibilidad en las personas con movilidad reducida. Destacamos dos estudios en colaboración con la Cátedra UNESCO del Derecho a la Vivienda de la Universidad Rovira y Virgili para medir el nivel de accesibilidad universal a la vivienda en España y en Europa; y un tercer estudio sobre Movilidad Reducida y Accesibilidad en colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE); también, la publicación de la *Guía de Accesibilidad para Edificaciones Existentes - Criterios de intervención* en colaboración con la Fundación ONCE y, por último, el apoyo en la publicación de una Guía realizada por Fundación ONCE y el Consejo General de la Arquitectura Técnica en España titulada *¿Cómo Gestionar la accesibilidad? Comunidades de propietarios*.

MERCADILLO SOLIDARIO



Con los productos de perfumería recuperados de un siniestro organizamos un mercadillo solidario entre nuestro equipo y conseguimos recaudar 1.600 € que fueron donados al Hospital Vall d'Hebrón de Barcelona como contribución a la Campaña CONTIGO, COMO EN CASA para crear el nuevo centro de neonatología avanzada.

PREMIO FERRAN ARMENGOL I TUBAU



Mutua de Propietarios patrocina el Premio Ferran Armengol i Tubau, que otorga la Societat Catalana d'Economia, a aquellos trabajos de investigación en el ámbito de los seguros y que en su edición correspondiente al 2018 recayó en Lluís Bermúdez y Dimitris Karlis por su obra "Tarificación de Seguros con múltiples garantías correlacionadas".



PROGRAMA DIVULGA



El objetivo del programa Divulga de la Fundación Mutua de Propietarios es publicar y difundir los estudios, actividades y programas que se realizan en la Fundación a la sociedad en general, con la misión de sensibilizar y concienciar a la sociedad, a los administradores de fincas, y a las comunidades de vecinos.

Los mecanismos que se utilizan en el Programa Divulga para difundir la labor de la Fundación son la realización de Notas de prensa, vídeo noticias, campañas de sensibilización y redes sociales de manera regular. En 2018-2019 se han conseguido 532 impactos. Cabe destacar la realización de la campaña “Supervecinis” y la posterior gala realizada como cierre de la campaña con más d de 55.000 visitas a la página web de la campaña, más de 2,7M de reproducciones del vídeo, 7M de impresiones en Twitter y más de 800 comentarios en el conjunto de redes sociales implicando a más de 500 influencer.



Complementariamente, la Fundación ha aparecido en más de 52 medios de comunicación diferentes, ha participado en 9 foros de prestigio y ha creado el Consejo Asesor integrado por expertos en distintas disciplinas vinculadas a la vivienda que asesorará a la institución en las distintas acciones y proyectos que emprendan para mejorar la accesibilidad en los edificios.

PROGRAMA INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

El objetivo del programa I&T de la Fundación Mutua de Propietarios es mejorar la calidad de vida de las personas con movilidad reducida mediante el uso de nuevas tecnologías y el internet de las cosas.

Durante el 2019 se han iniciado dos grandes proyectos relacionados con la I&T. Primeramente se ha iniciado, tras el estudio sobre la tecnología en el sector de la accesibilidad, la creación de una herramienta tecnológica para medir la accesibilidad de las viviendas en España. El segundo proyecto iniciado en 2019 tiene por objetivo utilizar herramientas basadas en la captación de datos por nube de puntos para la realización de soluciones de accesibilidad para las comunidades de propietarios.

RECOGIDA DE JUGUETES



Tus juguetes darán mucho juego

En 2018 y 2019 hemos organizado, entre nuestro personal, una recogida de juguetes nuevos y usados para colaborar con la Campaña Comparte y Recicla que organiza la Fundación Crecer Jugando. En total hemos aportado un total de 167 juguetes que se repartieron entre familias con pocos recursos durante las campañas de Navidad.

PREMIOS FIDEM



Patrocinamos los Premios FIDEM 2019 (Fundación Internacional de la mujer emprendedora) que abarcan temas tan diversos como investigaciones para la cura del cáncer o conexiones con la NASA, hasta las ilustraciones de Pilarín Bayés. Los Premios se centraron este año en el cambio social y tecnológico en el que estamos inmersos.



RECOGIDA DE LIBROS

En 2019 conseguimos reunir un total de 235 libros y un puzzle que donamos a la ASOCIACIÓN LIBRO SOLIDARIO cuya finalidad es conseguir recursos para destinarlos a ayuda social.



RINCÓN SOLIDARIO



Ubicamos en el hall de la sede central de Mutua de Propietarios un expositor en el que damos visibilidad a aquellas ONG's, Fundaciones y/o Asociaciones con las que tenemos contacto y/o afinidad. De este modo todas las personas que visitan nuestras oficinas, sean o no del equipo, reciben un mensaje solidario de dicha entidad haciéndoles más visibles y llegando así a más gente.

RECOGIDA DE TAPONES



Aunque ya llevábamos tiempo recogiendo tapones para reciclar, en 2018 decidimos colaborar con la FUNDACIÓN ALMAR que recaudan dinero para la investigación de la Ataxia de Friedrich, enfermedad neurodegenerativa progresiva de origen genético, y otras ataxias degenerativas.

NINGÚN NIÑO SIN BIGOTE

En 2019 contribuimos con 75 litros de leche a la Campaña Ningún Niño sin Bigote que organiza la Obra Social "La Caixa".





PERFIL DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa facilita datos sobre la actividad del Grupo Mutua de Propietarios, con las acciones más relevantes a nivel social, laboral y económico, asociadas al periodo correspondiente a los ejercicios 2018-2019.

Esta Memoria, que tendrá a partir de ahora periodicidad anual, ha sido elaborada siguiendo las directrices marcadas según los indicadores del “Global Reporting Initiative” (GRI) en su versión G4 esencial, gracias a los que se han identificado los aspectos más relevantes asociados al ecosistema del Grupo Mutua de Propietarios.

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2019 ha sido elaborada conjuntamente por Dirección General, Personas & Talento y Comunicación Interna.

La persona de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de esta memoria es:

José Antonio Ogazón

Director del Departamento de Personas & Talento y RSC
Mutua de Propietarios
Londres 29
08029 Barcelona
personas@mutuadepropietarios.es



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Pág. 2-3	No
G4-2	Pág. 4-5	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Pág. 6	No
G4-4	Pág 29-32	No
G4-5	Pág. 27-28	No
G4-6	Pág. 27-28	No
G4-7	Pág. 8-13	No
G4-8	Pág. 27-28	No
G4-9	Pág. 14-16	No
G4-10	Pág. 21	No
G4-11	Pág. 26	No
G4-12	Pág. 33-34	No
G4-13	No ha habido cambios significativos	No
G4-14	Pág. 65-67	No
G4-15	Pág. 53-59; 65-76	No
G4-16	Pág. 47-49	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Pág, 42-45	No
G4-18	Pág. 77-78	No
G4-19	Pág. 77-78	No
G4-20	Pág. 77-78	No
G4-21	Pág. 77-78	No
G4-22	La presente memoria se basa en G4	No
G4-23	No ha habido cambios significativos	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Pág. 38	No
G4-25	Pág. 38	No
G4-26	Pág. 38	No
G4-27	Pág. 38	No
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Pág. 77-78	No
G4-29	Marzo de 2018	No
G4-30	Pág. 77-78	No
G4-31	Pág. 77-78	No
G4-32	Pág. 79-80	No
G4-33	No se ha realizado verificación externa	No
GOBIERNO		
G4-34	Pág. 8-13	No
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Pág. 17-20	No
G4-57	Pág. 17-20; 39-41	No
G4-58	Pág. 39-41	No
ECONOMÍA - DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-EC1	Pág. 14-16; 21	No
G4-EC2	Pág. 15-16	No



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ECONOMÍA - PRESENCIA EN EL MERCADO		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-EC5	Pág. 23	No
ECONOMÍA - CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-EC7	Pág. 2-5; 14-16	No
G4-EC8	Pág. 14-16	No
ECONOMÍA - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-EC9	Pág. 14-16	No
DESEMPEÑO SOCIAL - EMPLEO		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-LA1	Pág. 21	No
G4-LA2	Pág. 22-23	No
DESEMPEÑO SOCIAL - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-LA6	Pág. 23	No
DESEMPEÑO SOCIAL - CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-LA9	Pág. 21; 23-24	No
G4-LA10	Pág. 22; 23-24	No
G4-LA11	Pág. 24	No
DESEMPEÑO SOCIAL - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-LA12	Pág. 8-13; 21	No
DESEMPEÑO SOCIAL - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-LA15	Pág. 55-56	No
DESEMPEÑO SOCIAL - NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-HR3	Pág. 25	No
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-PR6	No se han registrado productos ni servicios que incumplan la legalidad	No
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Se informa en el indicador posterior	No
G4-PR8	Grupo Mutua de Propietarios cumple con la legislación vigente sobre la protección de los datos de nuestros clientes	No
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-DMA	Pág. 77-80	No
G4-S04	Pág. 19-20	No



Y EN LA PRÓXIMA MEMORIA...

Finalizamos esta tercera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa habiendo realizado un resumen de toda la información destacada y destacable del Grupo Mutua de Propietarios, de los años 2018 y 2019, con el deseo de seguir mejorando nuestro trabajo e implicación con la responsabilidad social y ampliando las acciones en todos los ámbitos de aplicación.

Y en la próxima Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Mutua de Propietarios, que se publicará en 2021, se incluirán las acciones que forman parte del Plan de Acción de RSC 2019-2020 en el que ya estamos trabajando.

GRUPO



MUTUA DE PROPIETARIOS

tus inmuebles en forma