



Estado de Información No Financiera 2 0 2 0



MUTUA DE PROPIETARIOS

tus inmuebles en forma



Índice

1. Presentación	2
2. Sobre este Estado de Información no Financiera	4
3. Quiénes somos	6
4. Estrategia y gestión de riesgos	14
5. Grupos de interés y materialidad	24
6. Cuestiones ambientales	28
7. Cuestiones sociales y relativas al personal	38
8. Respeto a los derechos humanos	60
9. Lucha contra la corrupción y el soborno	62
10. Sociedad	66
11. Índice de contenidos ley 11/2018	78





1

Presentación



Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización

(GRI 10214):

En Mutua de Propietarios llevamos varios años trabajando en la implantación y mejora de la Responsabilidad Social, y prueba de ello son las tres Memorias de RSC que hemos publicado desde 2017. La visión tanto del Consejo de Administración, como del equipo Directivo y de todos los que formamos el Grupo Mutua de Propietarios, es trabajar para ser mejores, mejores con respecto tanto a nuestros stakeholders internos como externos, mejores con respecto a nuestra relación con el medioambiente y con respecto a la sociedad en general.

El firme propósito de Mutua de Propietarios de aportar nuestro granito de arena para conseguir que el mundo en el que vivimos sea un mundo mejor, nos ha llevado a seguir trabajando en base a nuestros valores: Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia, y a criterios ASG, a pesar de la pandemia, el confinamiento, los ciberataques y las inclemencias meteorológicas que ha traído consigo el 2020.

Un 2020 difícil para todos, durante el que nos hemos volcado en el bienestar de nuestro equipo estando atentos, en todas las fases de la crisis sanitaria que estamos viviendo, a la salud tanto física como psicológica de todas y todos los que formamos parte del Grupo Mutua de Propietarios, evitando al máximo los traslados innecesarios gracias a la rápida y eficaz implantación del teletrabajo en un tiempo récord. Y en el que hemos tenido en cuenta las necesidades de conciliación de vida familiar y laboral de manera individualizada, poniendo siempre por delante el bienestar de las personas, y tomando las medidas de precaución necesarias para evitar contagios entre el poco personal que actualmente trabaja de forma presencial.

Un año en el que nos hemos adherido a la Guía de Buenas Prácticas, elaborada por UNESPA, para reforzar la posición del cliente respecto al

“El firme propósito de Mutua de propietarios es seguir trabajando en base a nuestros valores: Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia, y a criterios ASG.”

tratamiento de sus datos personales y fomentar las mejores prácticas en nuestra relación con los corredores de seguros. En el que hemos plantado las bases para conseguir alcanzar próximamente nuestra política de papel 0 gracias a la digitalización de procesos y en el que además hemos lanzado el primer seguro de hogar destinado a atender las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida.

Los 186 años de historia que tenemos a nuestras espaldas nos han llevado a ser lo que somos hoy en día, una compañía con carácter mutual, caracterizada por ser una empresa innovadora y que actualmente está inmersa en la implantación de un nuevo Plan Estratégico 2021-2023 en el que tiene una gran importancia la excelencia en la calidad del servicio que ofrecemos, y entre cuyos principales objetivos está el fortalecimiento de nuestras capacidades, la innovación y la eficiencia de todas y cada una de las empresas que conforman el Grupo Mutua de Propietarios. Todo ello con una propuesta de valor de Grupo reforzada, que ayudará a la sostenibilidad a medio y largo plazo.



MUTUA DE PROPIETARIOS

Christopher Bunzl

Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa:

Uno de los principales factores que pueden afectar a la evolución de la empresa es, sin lugar a dudas, las inclemencias meteorológicas producidas por el cambio climático, que afectan directamente tanto al número de siniestros a cubrir como a su severidad.



2

Sobre este estado de información no financiera

El presente Estado de Información no Financiera (EINF) se ha elaborado en base al cumplimiento y en línea con los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 29 de diciembre, de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la cual se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobada por el Real Decreto legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de auditoría de cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En este marco, por medio de este Informe, MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y sus sociedades dependientes tienen el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Para la elaboración del presente Informe se han considerado las directrices y los requerimientos contemplados en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Así mismo, se han relacionado los diferentes apartados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, como muestra del compromiso de la organización con la Agenda 2030.



Entidades incluidas en el presente Estado de Información no Financiera (GRI 10245)

Entidades que forman parte del estado de información no financiera:
MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA.

Entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización y que no aparecen en el informe no financiero y porque motivo:

Las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados son, además de Mutua de Propietarios, MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U., Edificat Rent S.L.U., Best Technologies for Buildings S.L.U., Funciona Asistencia y Reparaciones S.A. y Visoren S.L. Dichas empresas no aparecen en este informe al tratarse del EINF de Mutua de Propietarios, no del de su grupo consolidado.

Contextualización del EINF

Periodo objeto del informe (GRI 102-50): **Enero a diciembre 2020**

¿Se han elaborado Estados de Información no Financiera (EINF) anteriormente? (GRI 102-51): **Sí**

Fecha del último informe (GRI 102-51): **2019**

Ciclo de elaboración de informes (GRI 102-52): **Anual**

Punto de contacto para preguntar sobre el informe (GRI 102-53):
rsc@mutuadepropietarios.es



3

Quiénes somos



3.1 Introducción

Nombre de la organización (GRI 102-01):

MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA

Ubicación de la sede (GRI 102-03):

c/ Londres 29 - 08029 Barcelona

Ubicación de las operaciones (GRI 102-04):

España, Andorra y Portugal.

Propiedad y forma jurídica (GRI 102-05):

Mutua de Propietarios está basada en los principios de asociación mutua a prima fija, constituida al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros con el número de registro M0199 y sometida en su funcionamiento a lo dispuesto en la Ley de ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, al Reglamento de ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a la Ley del Contrato de Seguro y legislación complementaria. No existe titular real por no haber propietarios con un porcentaje de capital superior al 25%, siendo el órgano de Administración de la sociedad el Consejo de Administración.

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante el periodo objeto del informe (GRI 102-10)

¿Han tenido lugar cambios significativos en el tamaño de la organización?

No.

¿Han tenido lugar cambios significativos en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones?

No.

¿Han tenido lugar cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital?

No.

¿Han tenido lugar cambios significativos en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido?

No.

3.2 Estructura de gobierno

Estructura de gobernanza (GRI 102-18)

Descripción de la estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de 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, Inmobiliarias y Societarias, 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.

Descripción de los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales:

La comisión responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos es la **Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias**. Esta Comisión se constituyó, por decisión del Consejo de Administración, en la sesión del día 23 de Julio de 2002 Las funciones que le han sido atribuidas resultan del Artículo 21 del Código de Buen Gobierno y sus integrantes a 31 de diciembre de 2020 eran:

D. Jordi Xiol Quingles - Presidente, D. Santiago Molins Amat - Consejero, Mercè Tell García - Consejera, D. Enrique Vendrell Santiveri - Consejero, además de D. Christopher Bunzl (Director General) y D. Francesc Gómez (Director de Administración y Finanzas) en calidad de asistentes.

La Comisión, durante el año 2020, se ha reunido en tres ocasiones y ha desarrollado, entre otros, trabajos sobre: Situación de la cartera de inversiones, Impacto de la pandemia Covid-19, Seguimiento del Plan de Contingencia, Seguimiento de la evolución de las inversiones, Informe anual 2019, Propuestas de inversiones, Revisión de la Política de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias, Revisión de la Política de gestión de liquidez, Revisión del Reglamento de la Comisión de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias, Inversiones sostenibles e Inversiones en Tax equity cinematográfico.

La comisión responsable de la toma de decisiones sobre temas ambientales y sociales es la **Comisión de Responsabilidad Social Corporativa**. Esta Comisión se constituyó, por decisión del Consejo de Administración, en la sesión del día 25 de septiembre de 2019.

Las funciones que le han sido atribuidas son las de definir la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Mutua de Propietarios. Sus Integrantes a 31 de diciembre de 2020 eran: D. Santiago Molins Amat (Presidente hasta su dimisión el 31 de diciembre de 2020), D^a Elena Rico Vilar (Consejera), D^a Beatriz Soler Bigas (Consejera), D Enrique Vendrell Santiveri (Consejero) y D. José Antonio Ogazón Costa (Director de Personas, Talento & RSC).

La Comisión, durante el año 2020, se ha reunido en dos ocasiones y ha desarrollado, entre otros, trabajos sobre: Aprobación de la Política

de Responsabilidad Corporativa y Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Mutua de Propietarios 2018-2019.

3.3 Actividad

Actividades, marcas, productos y servicios (GRI 102-02)

Actividades de la organización:

La actividad de Mutua de Propietarios es aseguradora, y opera en los ramos de accidentes, incendios, pérdidas pecuniarias, responsabilidad civil, hogar, comercio y edificios. 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. El actual porfolio de productos de Mutua de Propietarios ofrece una cobertura 100% especializada en riesgos inmobiliarios, incluyendo Seguro de Comunidades, Seguro de Hogar, Seguro de Comercio, así como Seguro de Impago de Alquiler.

Marcas de la organización:

Nombre Comercial Nacional:

- Sociedad de Seguros Mutuos Contra Incendios de Barcelona

Marcas Nacionales:

- Mutua de Propietarios
- Mútua de Propietaris
- Mutua Edificio Selección Plus
- Mutua Alquiler
- Mutua Comercios y Oficinas
- Mutua Edificio Confort
- Mutua de Propietarios Especialistas en Seguros desde 1835
- Mútua de Propietaris Especialistes en Assegurances des de 1835

Marcas de la Unión Europea:

- Mutua de Propietarios Especialistas en Seguros desde 1835
- Mútua de Propietaris Especialistes en Assegurances des de 1835

Productos de la organización:

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 360º del patrimonio, que nos permite prevenir y actuar frente a posibles siniestros. Situamos al cliente en el centro de nuestra actividad, interactuando 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.

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.

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 “Complet”, 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, dónde 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.

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.

5 SEGUROS DE INCENDIOS

El seguro que cubre un incendio, una explosión o incluso la caída de un rayo.

6 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El seguro que, en el caso de causar algún daño involuntario a otra persona, le compensa el perjuicio.

“En Mutua de Propietarios disponemos de un total de 2.693 agentes entre vinculados y exclusivos y 2097 corredores.”

Servicios de la organización:

Mutua de Propietarios ofrece una serie de servicios inmobiliarios, Servicios Técnicos Premium para edificios de viviendas, únicos en el mercado asegurador que aportan un mejor mantenimiento y grandes ahorros para el edificio, sus propietarios y sus inquilinos. Entre ellos se incluye el Dossier de la Vida del Edificio, un servicio pionero e innovador, que incorpora diagnóstico, recomendaciones y estimación de ahorro económico por implementación de mejoras en el edificio y que valora un edificio de forma más ajustada a la realidad, lo que puede repercutir en una mejora del precio del seguro; realización de la Inspección Técnica del Edificio (ITE); tramitación y gestión de Ayudas y Subvenciones; análisis del consumo energético para ayudar en el ahorro de la factura eléctrica y una tarifa eléctrica exclusiva Mutua de Propietarios con una media de ahorro del 7% con puntas de hasta el 21% respecto a las comercializadoras eléctricas habituales, son algunos de los Servicios Técnicos Premium de la Mutua.

¿La organización dispone de algún producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados?

No.

Mercados servidos (GRI 102-06)

Mercados servidos (ubicaciones geográficas) donde la organización ofrece sus productos o servicios:

España, Andorra y Portugal.

Sectores en los que trabaja la organización:

Sector seguros.

Tipos de clientes y las personas beneficiarias de la actividad de la organización:

Los clientes y las personas beneficiarias de la actividad de la organización son todos los tomadores o asegurados, de cualquiera de los seguros que comercializamos, ya sean personas físicas o jurídicas.

Cadena de suministro (GRI 102-09)

Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización:

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 2.693 agentes entre vinculados y exclusivos y 2.097 corredores lo que representa un 56% y un 44% del total de mediadores respectivamente.

3.4 Principios, valores y buen gobierno

Valores, principios, estándares y normas de conducta (GRI 102-16)

Valores de la organización:

Los Valores de Mutua de Propietarios son:

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.

RESPECTO - 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.

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.

Principios de la organización:

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.

Creada en 1835, es la compañía más antigua de España en activo, ocupando una posición de liderazgo en el Seguro de Comunidades completado con una oferta competitiva en el ámbito del Seguro de Hogar y de Impago de Alquileres.

Las claves principales de la propuesta de valor de Mutua de Propietarios son la experiencia que aportan sus más de 180 años de historia en el sector de los seguros inmobiliarios, su gran solvencia financiera y su histórica relación, a través de su red de distribución, con actores clave del sector -Administradores de Fincas, Agentes Inmobiliarios y Corredores, que demuestra su fiabilidad y estabilidad.

Estándares y normas de conducta de la organización:

Los/as empleados/as del Grupo Mutua de Propietarios deberán actuar en todo momento atendiendo a nuestros valores de Ética, Respeto, Compromiso, Transparencia y Actitud Positiva y de acuerdo con la ley. Asimismo, tienen la obligación, al menos, de informar, a través del buzón "cumplimientolegal@grupomdp.es", cualquier indicio de actuación que pudiera ser delictivo de acuerdo a la legislación vigente. Para ello Mutua de Propietarios dispone de un Código Ético y de Conducta publicado en la web corporativa.

Gestión de los aspectos relacionados con el Buen Gobierno de la organización:

Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno:

Mutua de Propietarios es una compañía sometida en su funcionamiento a lo dispuesto en la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, al Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a la Ley del Contrato de Seguro y legislación complementaria, así como a las normas imperativas que en el futuro modifiquen o sustituyan a las enumeradas y las que le sean de aplicación, y al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con el número de registro M-199. Es pues muy importante para la compañía gestionar las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno desde un punto de vista ético y transparente. Por ello su Consejo de Administración, a pesar no ser una empresa obligada ello, asumió libremente las recomendaciones y normas regidas por el Código de Buen Gobierno, adoptándolo a las características particulares de una sociedad de naturaleza mutual.

Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno:

El objetivo y propósito del código de Buen Gobierno de Mutua de Propietarios es establecer, de acuerdo con la Ley y los Estatutos Sociales, los principios de actuación y las normas de régimen interno y funcionamiento de su Consejo de Administración, así como de sus Comisiones, tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros, con el fin de garantizar la mejor administración de la Mutua y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz.

Dichas normas de conducta se aplican, en la medida en que resultan compatibles con su naturaleza, además de a los miembros del Consejo de Administración de la Mutua, a los Directivos de la Entidad, sean o no miembros del Consejo.

¿La organización dispone de políticas de Buen Gobierno?

Sí.

Descripción de las políticas de Buen Gobierno:

Mutua de Propietarios dispone de diversas políticas relacionadas con el Buen Gobierno que son aprobadas por el Consejo de Administración y previamente revisadas por las diferentes Comisiones Delegadas.



Por otro lado, nuestro Código de Buen Gobierno tiene por objeto establecer, de acuerdo con la Ley y los Estatutos Sociales, los principios de actuación y las normas de régimen interno y funcionamiento del Consejo de Administración.

¿Existe un compromiso formal de la empresa con el Buen Gobierno?

Sí.

Compromiso formal de la organización respecto al Buen Gobierno:

Mutua de Propietarios dispone de un Código de Buen Gobierno que tiene por objeto establecer, de acuerdo con la Ley y los Estatutos Sociales, los principios de actuación y las normas de régimen interno y funcionamiento de su Consejo de Administración, así como de sus Comisiones, tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros, con el fin de garantizar la mejor administración de la Mutua y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito del Buen Gobierno?

No.

¿La organización tiene definidas responsabilidades para la gestión del ámbito de Buen Gobierno?

Sí.

Responsabilidades respecto al Buen Gobierno:

Las responsabilidades con el Buen Gobierno recaen en los miembros del Consejo de Administración y el equipo Directivo de Mutua de Propietarios.

¿La organización tiene bien definidos los recursos que destina a la gestión del Buen Gobierno?

Sí.

Recursos destinados a la gestión del Buen Gobierno:

En los presupuestos de la compañía se detallan los importes destinados a las diversas auditorías externas que se llevan a cabo para asegurar la correcta gestión del ámbito de Buen Gobierno.

¿Existen mecanismos formales de queja y/o reclamación?

Sí.

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación:

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.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con el Buen Gobierno?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Se realiza la evaluación de las capacidades de los consejeros de forma bianual a través de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones. Al mismo tiempo se llevan a cabo auditorías externas anuales.



4

Estrategia y gestión de riesgos

4.1 Estrategia corporativa

Objetivos y estrategias generales de la organización:

El principal objetivo de Mutua de Propietarios es convertirnos, gracias al trabajo conjunto de todas las empresas que conforman el Grupo Mutua de Propietarios, en el grupo de referencia en ofrecer soluciones innovadoras alrededor del seguro y la propiedad inmobiliaria, con una elevada rentabilidad y una elevada digitalización de los procesos.

Para los próximos tres años esperamos que Mutua de Propietarios sea la entidad de referencia en comunidades e impago de alquiler con una propuesta de valor innovadora tanto para los mediadores, Administradores de Fincas y APIs, como para los clientes directos.

Y todo ello gracias a la mejora de la experiencia cliente y la digitalización de procesos clave que mejoren la relación con el cliente final y el mediador, a la incorporación de la innovación disruptiva como parte de la entidad, al desarrollo de nuevos productos que nos ayuden a mejorar la eficiencia y calidad del servicio ofrecido, entre otras muchas cosas, y con la clara finalidad de seguir creciendo y transformándonos como Grupo generando nuevas oportunidades y retos profesionales para las personas que lo formamos.

Plan estratégico

¿La organización dispone de un plan estratégico?
Sí.

Descripción de cómo se ha elaborado el documento y detalle de los principales aspectos recogidos en el plan estratégico:

La elaboración del Plan Estratégico del Grupo Mutua de Propietarios para el periodo 2021-2023 se ha realizado a partir de un proceso consensuado contando con personas clave dentro de la entidad, la participación del Consejo de Administración, el Comité de Dirección y personas clave del equipo.

En este sentido, se inició una toma de contacto con los miembros del Consejo de Administración recogiendo sus opiniones y visión para el futuro del Grupo en un proceso de trabajo digital debido a la situación de pandemia que culminó en un workshop.

En paralelo, el equipo de Dirección participó en el mismo proceso aportando también su visión para los próximos años y enriqueciendo el diagnóstico interno.

Posteriormente, para el desarrollo del Plan Estratégico se contrató un equipo de consultores externos que apoyaron al proceso aportando una visión externa a la entidad y acompañando en el proceso de definición y realización de workshops y reuniones de seguimiento para la toma de requerimientos. En este sentido, tras más de 100 reuniones de trabajo, 8 comisiones y workshops, 55 reuniones de trabajo y 25 reuniones de las iniciativas se culminó con un Plan Estratégico para el Grupo compuesto de 27 iniciativas que fomentan las sinergias y la transversalidad entre las empresas del Grupo.

El Plan Estratégico se presentó y aprobó en la Comisión del Plan Estratégico realizada el pasado 20 de noviembre de 2020 concluyendo que el Grupo Mutua de Propietarios tiene todos los elementos y capacidades para ser la solución integral del grupo especialista en inmuebles para los próximos tres años. Las cuatro palancas en que se va a apoyar para materializarlo son seguir potenciando el Crecimiento, la Digitalización, la Innovación, el Talento y dar los primeros pasos en la Internacionalización.

Seguimiento del desempeño de los objetivos estratégicos

¿Se realiza el seguimiento de la ejecución de los objetivos estratégicos y se evalúan los resultados en relación al cumplimiento?

Sí.

Descripción de cómo se realiza el seguimiento del desempeño de los objetivos estratégicos y los resultados obtenidos en relación al cumplimiento de objetivos:

El seguimiento del desempeño de los objetivos estratégicos se realiza en base a tres niveles, (1) seguimiento mensual con los responsables del Proyecto para seguir el desempeño del proyecto y consecución de los hitos de las iniciativas del Plan estratégico, (2) reuniones al menos tres veces al año en el Comité de Seguimiento del Plan Estratégico y al menos, dos veces al año, en la Comisión del Plan Estratégico.

Por otra parte, en un plano más general se informa a toda la organización de los principales hitos conseguidos en su publicación trimestral a todos los empleados.

4.2 Compromiso con el desarrollo sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), oficialmente conocidos mediante la Agenda 2030, son un conjunto de objetivos relacionados con el futuro desarrollo de todo el planeta y sus habitantes creados en septiembre de 2015 por las Naciones Unidas y que pretenden involucrar no sólo a los gobiernos sino también a toda la sociedad civil, el mundo empresarial y a todos los niveles de la administración.

Los ODS se componen de 17 objetivos, cada uno de ellos con sus metas específicas, que suman un total de 169 metas. Son de amplio alcance y abordan de manera interconectada los elementos del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.



Los ODS ofrecen una nueva visión que permite traducir las necesidades y ambiciones globales en soluciones. La integración de los ODS en los planes empresariales fortalece la identificación y gestión de riesgos y oportunidades materiales y costes, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio, haciéndolos más eficientes, y alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con sus empleados, clientes, proveedores, inversores y las comunidades en las que opera.

¿La organización está comprometida con la contribución a los ODS?

Sí.



¿Existe un documento y/o canal donde se encuentra recogido el compromiso de contribución a los ODS?

En la Memoria de RSC de 2019 se indica que 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 elaborando 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 para finales del 2019 y 2020.

Somos una organización con 186 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 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible números 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17.

De cara a futuro hemos decidido centrarnos más en los ODS 3, 10, 11 y 13 para focalizarnos mejor en una estrategia de RSC de Grupo Mutua de Propietarios que estamos elaborando actualmente.

¿Se han identificado los ODS estratégicos o prioritarios a los que la organización puede contribuir de una manera más significativa?

Sí.

ODS estratégicos o prioritarios para la organización:

Los ODS prioritarios para la organización son el ODS 3, el ODS 10, el ODS 11 y el ODS 13.

¿Se han definido objetivos para fomentar la contribución de la empresa a los ODS o para mitigar los riesgos asociados?

No. Actualmente se están elaborando dichos objetivos.

¿La organización dispone de un plan de acción para fomentar la contribución a los ODS?

Sí.

Descripción del plan de acción para fomentar la contribución de la empresa a los ODS:

El Plan De Acción de RSC de Mutua de Propietarios se ha estructurado en los 5 ámbitos de gestión de la RSC y recoge en cada uno de ellos el Marco Estratégico y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

En el ámbito de Buen Gobierno Mutua de Propietarios es una organización con 186 años de historia que quiere continuar siendo sostenible en el tiempo, gestionarse de manera socialmen-

te responsable de manera íntegra e integral, desde la transparencia y la ética profesional.

Por lo que respecta al ámbito Laboral trabajamos para conseguir ser una organización donde las personas trabajadoras sean felices: potencien su formación, la promoción interna y su empleabilidad, fomentamos la conciliación y los hábitos de vida saludable, establecemos importantes beneficios sociales, todo desde el máximo respeto a la igualdad de oportunidades y la diversidad. Además, la mejora del impacto social de nuestra organización es uno de los pilares fundamentales de nuestra RSC. Seguimos trabajando para implicar al máximo a las personas trabajadoras de la organización y promover entre ellas los valores de la solidaridad y la colaboración.

El Desarrollo Sostenible en el ámbito Medioambiental no se puede lograr sin una reducción de las emisiones de GEH o sin reducir el consumo de recursos y la generación de residuos, y esta es la apuesta de Mutua de Propietarios: ser una mejor empresa para el Planeta.

En el ámbito económico la calidad excelente de nuestros productos y servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes siempre han sido un objetivo prioritario de nuestra organización, y queremos ser una empresa que genere valor compartido con sus múltiples grupos de interés.

¿La empresa realiza un seguimiento de la contribución a los ODS mediante un sistema de indicadores?

No.

¿La organización forma parte o colabora con alguna iniciativa pública o privada que promocio- ne la contribución a los ODS?

Sí.

Descripción de las iniciativas de las que la organización forma parte o con las que colabora:

En 2017 Mutua de Propietarios creó la Fundación Mutua de Propietarios, una entidad sin

ánimo de lucro, cuya misión es mejorar la calidad de vida de las personas con movilidad reducida facilitando la accesibilidad a la vivienda y su entorno.

Mediante los programas y actividades de la Fundación, Mutua de Propietarios colabora de forma indirecta a la consecución de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con su aportación anual a la entidad. En este sentido, durante el 2020, gracias a su Programa Sin Barreras, ha aportado casi 176.000 euros a las comunidades de propietarios para que realicen obras de accesibilidad. Además, a través de su Observatorio, ha realizado un estudio para conocer la falta de accesibilidad de los edificios de viviendas de nueva construcción, y gracias a su Programa de Innovación y Tecnología ha creado la APP Zero Barreras, la primera APP destinada a medir la accesibilidad de un edificio al servicio de la ciudadanía, que ayudará a sensibilizar ante situaciones como que, en España, hay más de 100.000 personas que no pueden salir de casa por falta de accesibilidad en su edificio.

En consecuencia, y de forma no limitativa, la Fundación Mutua de Propietarios en el año 2020 ha contribuido principalmente al cumplimiento de los ODS 3, ODS 10 y ODS 11, ya que sus programas y actividades han ayudado a mejorar tanto la salud, como el bienestar de las personas con movilidad reducida, facilitando que puedan entrar y salir de sus casas de forma adecuada, reduciendo las desigualdades con respecto a personas que no están en su situación, y fomentando además que los edificios, y por lo tanto las ciudades en las que habitan, sean más inclusivas y seguras.

En otro orden de cosas, Mutua de Propietarios lleva varios años participando en la campaña LA HORA DEL PLANETA, el mayor movimiento mundial contra el cambio climático y la pérdida de biodiversidad organizada por World Wild Life, apagando las luces de nuestras instalaciones durante una hora y difundiendo la misma entre nuestros stakeholders a través de nuestra web y redes sociales, con la finalidad de animarlos a participar y concienciarles

sobre este importante tema. Contribuimos de este modo a la consecución del ODS 13

Al mismo tiempo, a finales de 2018 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, contribuyendo es este modo al ODS 10.

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 contribuyendo así al ODS 3.

Por lo que respecta al ODS 11 en Mutua de Propietarios somos especialistas 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, ofreciendo además soluciones a las Comunidades de Propietarios para reducir su consumo energético, análisis de viabilidad del autoconsumo de energía fotovoltaica y la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los parkings de las comunidades fomentando así que las ciudades sean más sostenibles.

Principales acciones y proyectos impulsados por la organización que contribuyen a la consecución de los ODS

Principales acciones que ha implementado la organización para fomentar su contribución a los ODS:

Desde el ámbito de Buen Gobierno en el 2020 aprobamos un Plan de RSC, creamos una Comisión dedicada específicamente a la RSC y elaboramos la política corporativa de RSC.

LA HORA DEL PLANETA

CONÉCTATE CON LA NATURALEZA



APAGA LA LUZ
SÁBADO | 27 MARZO | 20:30-21:30

horadelplaneta.es



En el ámbito Laboral respondimos al cuestionario Equitest para evaluar los puntos de mejora en cuanto a la gestión de Igualdad, que pasamos con buena nota, y posteriormente elaboramos un Plan de Igualdad y Diversidad junto con la Política de Igualdad. Por otro lado, hemos utilizado nuestro boletín informativo trimestral para fomentar y sensibilizar al equipo sobre corresponsabilidad.

En cuanto al medioambiente hemos adaptado las instalaciones de las oficinas del Grupo Mutua de Propietarios con mecanismos de reducción de consumo de agua, iniciado las bases para la implantación de la política de papel 0 digitalizando procesos, así como contratado un proveedor de energía eléctrica renovable, además de fomentar el consumo responsable e informar sobre la importancia del reciclaje para concienciar al personal sobre estos temas.

Además de todo ello, tal como hemos comentado anteriormente en este Estado de Información No Financiera, la acción más importante impulsada por Mutua de Propietarios para contribuir a la consecución de los ODS ha sido

la creación de la Fundación Mutua de Propietarios, que sigue suponiendo la aportación económica, de dedicación de tiempo y de impacto social más importante en el ámbito social.

Políticas de la organización

Políticas relacionadas con la sostenibilidad de Mutua de Propietarios: Política de Responsabilidad Social Corporativa y Política de Prevención de Riesgos Laborales. Además, el Capítulo 8 del Código de Buen Gobierno hace referencia a nuestra Política Medioambiental.

Sistemas de gestión de la organización

Mutua de Propietarios dispone de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa constituida por decisión del Consejo de Administración, en la sesión del día 25 de septiembre de 2019, entre cuyas funciones está la aprobación y el seguimiento de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Mutua de Propietarios.

La empresa cuenta además con el Plan de Prevención de Riesgos Laborales donde se establece la política de prevención de riesgos laborales, organización de la prevención, la política, objetivos y metas que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa, así como los recursos técnicos y materiales de los que va a disponer al efecto. Anualmente se fijan unos objetivos preventivos dentro del Comité de Seguridad y Salud, y se realiza una Planificación Preventiva para llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir esos objetivos.

¿Cuáles de estos sistemas están certificados?
Ninguno de ellos.

Seguimiento del desempeño de los objetivos del Sistema de Gestión

¿Se realiza el seguimiento de la ejecución de los objetivos del Sistema de Gestión y se evalúan

los resultados en relación con el cumplimiento de objetivos?
Sí.

Cómo se realiza el seguimiento del desempeño de los objetivos del Sistema de Gestión y los resultados obtenidos en relación con el cumplimiento de objetivos:

En el caso de la RSC existe un Comité de Seguimiento del Plan de Acción que se reúne trimestralmente para evaluar el desarrollo de las acciones de este.

En cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales el Comité de Seguridad y Salud que se reúne cada tres meses es quien lleva a cabo dicho seguimiento.

Mecanismos de evaluación

¿La organización cuenta con mecanismos de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión?
Sí.

Mecanismos de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión utilizados:

Sí. En Mutua de Propietarios se realizan auditorías, por parte de auditores independientes, tanto de las Cuentas Anuales como de Auditoría Interna. Ésta última comprende todo lo relacionado con control interno, políticas, funcionamiento de procedimientos y cumplimiento normativo y legal. Al mismo tiempo se llevan a cabo anualmente reuniones con diversos grupos de interés cuyas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta en la mejora de nuestros procesos. Por último, disponemos de mecanismos formales de quejas y reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.

Planes anuales de acción

¿La organización dispone de Planes anuales en relación con los distintos aspectos o ámbitos de la sostenibilidad y gestión responsable de la organización?

Sí.

Planes anuales de que dispone la organización: Mutua de Propietarios dispone de Plan de Responsabilidad Social Corporativa, Plan de Igualdad y Diversidad y Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Iniciativas externas (GRI 102-12)

Principios o documentos del ámbito de la Responsabilidad Social o la Sostenibilidad desarrollados e impulsados por otras organizaciones y a los que la organización está suscrita o respalda de forma oficial o formal:

Etiqueta Responsable - pone en valor y visibilizar 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.

Copersona - Es un proyecto social que nace de la sociedad civil, de mujeres y hombres unidos por la inquietud de impulsar una transformación social. Su objetivo es cambiar el paradigma actual de la conciliación, impulsando un cambio cultural y co-crear un modelo de corresponsabilidad social en Cataluña que englobe los tres ámbitos principales de desarrollo personal: familiar, social y laboral. Mutua de Propietarios participa en este proyecto como socio de pleno derecho.

Afiliación a asociaciones (GRI 102-13)

Principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional:

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa:

1. FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ
2. COPERSONA

En cuanto a ASOCIACIONES SECTORIALES NACIONALES:

3. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ESPAÑA
4. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ESPAÑA

5. UNESPA / UCEAC
6. ICEA

En cuanto a ASOCIACIONES SECTORIALES INTERNACIONALES: AMICE

4.3 Identificación y gestión de riesgos

Gestión de los riesgos de la organización

Cómo gestiona la organización los riesgos: Con la plataforma Implementa gestionamos los riesgos operacionales y corporativos, el resto de riesgos a través de la Función de Gestión de Riesgos que reporta a la Comisión Delegada de Gestión de Riesgos que, a su vez, reporta al Consejo de Administración.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en el ámbito de la gestión de riesgos?

Sí.

Descripción de los compromisos:

La organización cumple con las recomendaciones de la normativa de Solvencia II sobre gestión de riesgos, que queda reflejado en el Informe ORSA que se presenta anualmente. Por otro lado, en cuanto a sostenibilidad, la organización ha creado la Comisión de RSC para impulsar los objetivos en este ámbito, mostrando así su compromiso en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la gestión de riesgos?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

La Gestión de Riesgos tiene como objetivo la gestión eficaz de los riesgos a los que está expuesto el Grupo Mutua de Propietarios de acuerdo con el perfil de riesgo y los niveles de apetito de riesgo acordados.

El objetivo de la Política de Gestión de Riesgos es establecer los mecanismos de Gobierno

(funciones y responsabilidades) y los requerimientos y estándares a cumplir por el Grupo Mutua de Propietarios en el ejercicio de la Gestión de Riesgos.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

En cuanto a acciones específicas se realiza el control mensual de los riesgos a través de Implementa, se realizan informes cuatrimestrales de seguimiento tanto de riesgos operacionales como del resto de riesgos que se reportan a la Comisión Delegada de Auditoría Interna y Comisión Delegada de Gestión de Riesgos, se realizan proyectos específicos para tratar en detalles riesgos que se detectan en función de normativa y los objetivos establecidos (p. ej. Sostenibilidad y cambio climático, riesgos relacionados con delitos penales, RGDP, ciberseguridad, IDD, etc)

Sistema de compliance

¿La organización cuenta con un sistema de compliance?

Sí.

Descripción de los principales elementos del sistema de compliance de la organización:

El sistema de Compliance con el que cuenta la organización se compone de los siguientes elementos: (i) políticas de conducta y buen gobierno (Código Ético de Mutua de Propietarios y Código de Buen Gobierno), (ii) el Canal Denuncias de Mutua de Propietarios abierto a empleados y colaboradores externos, (iii) el Comité de Ética que se encarga de analizar y resolver las quejas y consultas que llegan a través del Canal de Denuncias y (iv) la plataforma digital denominada "Implementa", que es la herramienta de gestión de control interno.

Actualmente, se está elaborando el Manual de Prevención y Detección de Riesgos Penales, en el marco del proyecto de Compliance Penal, que se está desarrollando y que servirá para mejorar y actualizar el control interno de los riesgos penales.

DAFO

¿La organización ha elaborado un DAFO o similar para detectar los riesgos?

Sí.

Principales riesgos detectados en el DAFO:

El análisis DAFO se realiza para proyectos como el Plan Estratégico, para definir debilidades, fortalezas, ver hacia donde nos enfocamos a medio y largo plazo, etc. Para la gestión de riesgos, lo que se revisa es la probabilidad e impacto de los distintos riesgos que se detectan en la organización.

Principales impactos, riesgos y oportunidades (GRI 102-15)

¿La organización ha identificado sus principales impactos, riesgos y oportunidades?

Sí.

Principales impactos identificados:

1. CAT - Naturaleza.
2. Impacto Covid-19 y similares, cambios en el entorno político, económico, regulatorio y social.
3. Riesgo de que la provisión para primas sea insuficiente para atender a los siniestros más gastos derivados del negocio suscrito:
 - Fluctuaciones en el momento, frecuencia y severidad de los siniestros.
 - Insuficiencia de tarifa.
4. Riesgo derivado de la incertidumbre de los movimientos de los precios de los activos de renta variable.
5. Riesgos Informáticos (Ciberriesgos, RGPD, ...)
6. Inmobiliario.
7. Cambio Climático.
8. Spread.
9. Nuevos Agentes de Mercado.
10. CAT - Made.



Principales riesgos identificados a corto, medio y largo plazo:

Los principales riesgos en los que estamos trabajando, tanto a corto como a medio plazo, son los indicados en la pregunta anterior.

Estamos trabajando de manera muy profunda en el cambio climático, analizando los efectos que nos repercuten de manera directa, nuestro negocio más importante en cuanto a volumen de primas son los edificios y el aumento de fenómenos climatológicos nos afecta en la siniestralidad del ramo. Por ello estamos analizando las causas y los efectos para poder aplicar medidas mitigadoras tanto a corto, medio y largo plazo.

Respecto al Covid, hemos aplicado las medidas que nos aconsejaba Sanidad y estuvimos teletrabajando durante la primera ola, llegando a un sistema híbrido en la actualidad. A medio plazo la pandemia nos generará oportunidades para realizar cambios en la forma de trabajar.

Los ciberataques son un gran problema en la actualidad, por ello estamos utilizando muchos recursos para mejorar nuestros sistemas de seguridad, también es un riesgo que requiere medidas a corto, medio y largo plazo.

Principales oportunidades identificadas:

El cambio climático nos hace tomar conciencia de que hemos de realizar acciones que contribuyan a la sostenibilidad del planeta. Por ello desde Grupo MDP estamos aplicando

medidas como paperless, puntos de recarga para vehículos eléctricos, parking y puntos de recarga para bicicletas, etc.

El Covid nos ha enseñado que se puede trabajar de una forma diferente. En MdP se ha establecido el trabajo híbrido, trabajando tanto desde casa como desde las oficinas, modelo que ya habíamos implantado parcialmente antes de la pandemia, proceso que se aceleró aceleren el 2020.

Debido a los elevados niveles de conectividad se han incrementado también los ciberataques, un grave problema para todas las empresas, obligando a priorizar nuevas medidas e inversiones en ciberseguridad en los SSII. A corto, medio y largo plazo los SSII están mejorando su robustez y seguridad, una oportunidad y una necesidad de mejora en un entorno cada vez más digital.

Principio o enfoque de precaución (GRI 102-11)

¿Se aplica el principio o enfoque de precaución para la gestión del riesgo en la planificación de operaciones o en el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos considerando, entre otros, los impactos negativos para el medio ambiente?

Sí.

Cómo se aplica el principio o enfoque de precaución:

Se realiza un análisis previo a cualquier lanzamiento de producto, incluyendo el análisis de posibles impactos sobre el medio ambiente, del mismo modo que lo aplicamos en la gestión de nuestras oficinas, promoviendo medidas que mejoren el medio ambiente.

Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

¿Existe algún riesgo u oportunidad derivada del cambio climático con potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, ingresos o gastos?
Sí.

Descripción de los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático e indica su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo:

El aumento de la siniestralidad provocada por el cambio climático es uno de los riesgos relacionados con el medioambiente a los que debemos enfrentarnos. Para adaptarnos a esta circunstancia hemos modificado nuestras tarifas de riesgos extensivos y aguas de nuestros productos de Edificios y Hogar.

También nos da la oportunidad de estudiar cambios en nuestras estructuras de reaseguro y analizar posibles nuevas coberturas relacionadas con la mejora de la sostenibilidad. El riesgo climático es físico y además también hay cambios regulatorios, como por ejemplo la inclusión de un escenario de cambio climático dentro del ORSA.

Descripción del impacto relacionado con los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático:

El impacto del cambio climático no es directamente cuantificable, pero lo que es evidente, es que los eventos de la naturaleza (DANAS) son mucho más virulentos, la lluvia y el viento tiene una mayor intensidad que repercute directamente en la siniestralidad, además también ha aumentado la frecuencia lo que hace que los eventos que antes se producían cada 2 ó 3 años, ahora son recurrentes. Las Compañías tenemos contratos de reaseguro de eventos catastróficos que, en los últimos años se han visto muy afectados, por lo que el coste de dichos contratos ha aumentado (en nuestro caso alrededor de un 20%).

Descripción de las implicaciones financieras que pueden suponer los riesgos o las oportunidades antes de tomar medidas:

No disponemos de estos datos.

Descripción de los métodos utilizados para gestionar los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático:

Estamos analizando la evolución de los eventos climáticos en base a nuestro histórico y además nuestro bróker de reaseguro está realizando un estudio de la exposición catastrófica de viento en base al modelo "eqecat rpe" y la lluvia en base a modelo propio.

Descripción de los costes de las acciones tomadas para gestionar los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático:

No disponemos de estos datos.

5

Grupos de interés y materialidad

5.1 Grupos de interés

Gestión de los grupos de interés

¿Existe un compromiso formal de la empresa con sus grupos de interés?

Sí.

Descripción de los compromisos:

En 2020, además de renovar los acuerdos de colaboración con los Colegios de Mediadores de Seguros de Alicante, Barcelona, Baleares, Madrid, Málaga, Valencia y Zaragoza, y los Colegios de AAFF de Alicante, Barcelona i Lleida, Cantabria, Málaga, Granada y Valencia, se han llevado a cabo diversas formaciones mediante webinars y talleres virtuales para explicarles la importancia de ampliar su cartera de servicios a fin de competir con los GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple) y los nuevos modelos de negocio digitales que han proliferado durante la crisis sanitaria, así como sobre “Los Seguros de Impago de Alquiler” y “Los Seguros de Multirriesgo de Comunidades” a través de la EPC (Escuela Práctica de Corredores). Al mismo tiempo hemos finalizado la segunda edición del Programa Impulsa gracias al cual 10 agentes AAFF de Mutua de Propietarios han compartido experiencias y asistido, en EADA, al programa de formación sobre liderazgo y habilidades directivas para afrontar los nuevos retos a los que se enfrentan.

Así pues, nuestro compromiso con la mediación es seguir reforzando los lazos que nos unen a

través tanto de formación como de apoyo en la gestión diaria, para lo que hemos integrado la información de nuestras pólizas, recibos y algunos siniestros en las principales plataformas de gestión de Mediadores y de AAFF, a las que acceden más de 13.000 profesionales del sector. Además, escuchamos sus opiniones e implementamos ideas surgidas en las reuniones anuales de las Comisiones de Agentes y de Corredores.

Por otro lado, 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 para lo que 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 superar sus expectativas mejorando en los tiempos de respuesta y la información sobre la tramitación.

También 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,



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

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los grupos de interés?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Se han lanzado varios proyectos a raíz de la gestión de nuestros principales grupos de interés, los Corredores y Administradores de Fincas. Entre estos destacamos:

- Plan de acción en Funciona para mejorar la calidad percibida de las operaciones.
- Integración con los ERPs de Administradores de Fincas y Corredores, en temas como recibos, pólizas, siniestros, etc.
- Mejora del acceso online a información de siniestros.
- Comunicación directa mediador – tramitador de siniestros en GestionLine.
- Plan de desarrollo de Oficiales de Administradores de Fincas.

- Programa Impulsa para la profesionalización de los Administradores de Fincas 2ª generación en aquellos agentes de especial significado en Mutua.
- Numerosas interacciones en nuestras participaciones en congresos, webinars, reuniones, programas de formación de colegios profesionales, etc.

Grupos de interés de la organización (GRI 102-40)

¿La organización tiene identificados sus Grupos de interés?

Sí.

Grupos de interés de la organización:

Los principales 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 garanti-

zar 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.

Proceso de identificación y selección de los grupos de interés (GRI 102-42)

Detalle del proceso de identificación de los grupos de interés:

El proceso de identificación de los grupos de interés se llevó a cabo mediante el estudio de los grupos que se ven afectados por las actividades de la compañía y que forman parte de la estructura tanto interna como externa de la misma.

Participación de los grupos de interés (GRI 102-43)

La participación de los grupos de interés en el enfoque de la organización es para nosotros muy importante, por ello mantenemos diversas reuniones con diferentes grupos de interés gracias a las que podemos detectar elementos de mejora en nuestra gestión. Las encuestas se realizan desde el grupo de Calidad del Depar-

tamento de Operaciones. Las relaciones / participaciones en actos con colegios profesionales las gestionamos desde el Área de Negocio, y llevamos como participantes a las personas de la organización más relevantes para el tema que se trate.

5.2 Materialidad

Análisis de materialidad (GRI 102-47)

¿La organización ha identificado sus temas materiales o relevantes relacionados con la sostenibilidad?

Sí.

Temas materiales de la organización:

LISTA DE TEMAS MATERIALES

- En el ámbito de Buen Gobierno los temas materiales identificados son: Transparencia, Canales de comunicación y participación con los grupos de interés y la adhesión a iniciativas de fomento de la RSC.



- Explicación del proceso de definición de los temas materiales: durante el proceso de desarrollo del Plan de Acción de RSC que elaboramos para finales de 2019 y 2020 de la mano de Ingeniería Social, estudiamos los temas materiales y definimos los mismos.

Temas y preocupaciones clave identificados gracias a la relación con los grupos de interés (GRI 102-44)

¿Se han identificado a partir de la participación de los grupos de interés algunos temas o preocupaciones clave?

Sí.

Temas o preocupaciones clave identificados:

Los temas que preocupan a los mediadores y que nos trasladan durante las Comisiones de Corredores y de Agentes, hacen referencia a la calidad del servicio de asistencia y a las herramientas y soluciones de información y conectividad, principalmente EIAC y GestionLine.

Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones:

La organización ha instado profundos cambios en nuestra principal compañía de asistencia, Funciona, para mejorar si cabe su nivel de calidad percibida y ha concluido diversas integraciones directas con ERPs de mediadores (MPM, e_Broker, SoftQS, TAAF, CISI, etc.).

Grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave:

Los principales grupos de interés para nosotros son los mediadores y los clientes, y los mecanismos para recoger sus inquietudes son:

- Comisión de Corredores de España. Se reúne al menos una vez al año.
- Comisión de Administradores de Fincas de Cataluña. Se reúne al menos una vez al año.
- Comisión de Administradores de Fincas del resto de España. Se reúne al menos una vez al año.
- Encuestas de calidad de siniestros. Frecuencia trimestral.
- Encuesta de satisfacción de mediadores. Frecuencia anual.
- Seguimiento de nuestras redes sociales en Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.
- Observatorio Español del Seguro de Alquiler, OESA.

Sus preocupaciones clave son: calidad de respuesta en siniestros y asistencia, acceso a la información de pólizas y siniestros, y conectividad de sistemas.



6

Cuestiones ambientales

6.1 Gestión de los aspectos ambientales

Cómo gestiona la organización las cuestiones medioambientales:

Mutua de Propietarios gestiona las cuestiones medioambientales a través de su Plan de RSC.

Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones relacionadas con el medioambiente:

El artículo 26 del Código de Buen Gobierno de Mutua de Propietarios establece:

“Los Consejeros deberán tomar las medidas oportunas para poder aplicar criterios medioambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, como por ejemplo el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.

El Consejo de Administración deberá velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental que se aplica a la actividad de la Mutua, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y por la adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Deberán utilizarse los medios necesarios para asegurar que esta política medioambiental sea conocida por todos los empleados de la Mutua

y esté a disposición del público, e informar periódicamente de los progresos logrados en su gestión medioambiental.”

¿La gestión del medioambiente incluye políticas medioambientales?

No.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en el ámbito medioambiental?

Sí.

Compromiso formal de la organización respecto al medioambiente:

Aplicar criterios medioambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, como por ejemplo el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito medioambiental?

No.

¿La organización tiene definidas responsabilidades para la gestión del ámbito medioambiental?

Sí.

Responsabilidades respecto al medioambiente:

El Departamento de Administración & Finanzas se encarga de proponer al Consejo de Administración inversiones con criterios medioambientales.



El Departamento de Sistemas de Información & Transformación se encarga de gestionar los residuos tales como toner o material informático de forma adecuada.

Las gestiones relacionadas con la reducción de consumo de agua y compra de electricidad verde recae en el Departamento de Mantenimiento que depende de una de nuestras empresas del Grupo, Best Technologies for Buildings (Sensedí).

Y en general las responsabilidades relacionadas con el ámbito medioambiental recaen en el Director del Departamento de Personas, Talento y RSC.

¿La organización tiene bien definidos los recursos que destina a la gestión del medioambiente?

Sí.

Recursos destinados a la gestión del medioambiente:

En cuanto a recursos humanos en el Departamento de Personas, Talento & RSC, además del Director del mismo que da el visto bueno a las acciones que se llevan a cabo relacionadas con medioambiente, hay una persona que comparte tareas de Responsable de RSC con otras materias.

Por lo que respecta a recursos económicos, parte del presupuesto del mencionado departamento se destina en general a las acciones de RSC.

¿Existen mecanismos formales de queja y/o reclamación relacionados con la gestión del ámbito medioambiental?

No.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con el medioambiente?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

- Adaptación de las instalaciones de las diferentes oficinas del Grupo con mecanismos de reducción de consumo de agua.
- Contratación de una empresa comercializadora de energía renovable.
- Inicio de la implantación de la política de Papel 0 (“paperless”).
- Eliminación de papeleras individuales para incentivar la política de Papel 0 (“paperless”).
- Concienciación sobre Consumo Responsable y Reciclaje al equipo del Grupo Mutua de Propietarios mediante la publicación de artículos sobre estos temas en el boletín informativo trimestral Mutua News.

¿La organización ha identificado los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre el medioambiente?

Sí.

Descripción de los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre el medioambiente:





Una de las actividades relacionadas con la gestión de la compañía que incide directamente sobre el medio ambiente es la gestión de viajes. En la situación actual de pandemia, hemos reducido de manera muy significativa el volumen de viajes llevados a cabo por el personal de Mutua de Propietarios, sustituyendo los mismos por reuniones virtuales. De cara al futuro post-pandemia se incentivará seguir priorizando las reuniones virtuales, excepto para aquellos casos en los que resulten imprescindibles.

¿La organización ha identificado los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la salud y seguridad relacionados con el medio ambiente?

No.

¿La organización destina recursos a la prevención de riesgos ambientales?

No.

6.2 Contaminación

Gestión de la contaminación

¿La organización gestiona de manera activa la prevención, reducción y reparación de la contaminación con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación con la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación?

No.

¿La gestión de la contaminación incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para mejorar la prevención, reducción y/o reparación de los efectos de la contaminación?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas para mejorar la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación.



Hemos conseguido la cesión por parte del Área Metropolitana de Barcelona de 5 bicicletas eléctricas para poner a disposición de nuestro equipo con la finalidad de reducir la contaminación ambiental. Además, facilitamos al personal espacio para poder aparcar y enchufar patinetes eléctricos y los coches eléctricos del equipo directivo.

Contaminación atmosférica (GRI 305-7)

¿La organización impacta y contamina a nivel atmosférico debido a su actividad, mediante emisiones al aire?

No.

Contaminación acústica

¿Se ha identificado algún impacto sobre la contaminación acústica derivado de la actividad de la organización?

No.

Contaminación lumínica

¿Se ha identificado algún impacto sobre la contaminación lumínica derivado de la actividad de la organización?

No.

6.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos

Gestión de la economía circular y de la prevención y gestión de residuos

¿La organización gestiona de manera activa la prevención y gestión responsable de residuos y promueve la economía circular con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos?

No.

¿La gestión de la economía circular y la prevención y gestión de residuos incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos:

- Cambio de comercializadora de energía eléctrica por otra compañía de energía renovable.
- Implantación de la Política de Papel 0 ("paperless").
- Adaptación de los aseos con mecanismos de reducción de consumo de agua y de papel secado de manos.
- Instalación de iluminación con control de presencia en los baños.
- Fomento de la concienciación sobre reciclaje, reducción de consumo de recursos y consumo responsable a través del boletín informativo interno Mutua News.
- Utilización de papel 100% reciclado.
- Ubicación en el hall de la sede central de un contenedor para que el personal pueda depositar las pilas usadas de uso personal y que de este modo se puedan reciclar de forma adecuada.
- Reciclaje de papel, toner y pilas usadas mediante una empresa de gestión de residuos y recogida selectiva para asegurarnos el correcto reciclaje de dichos residuos.
- Traslado a los puntos de reciclaje de aquellos residuos que no pueden depositarse en los contenedores habituales.
- En estudio la posibilidad de ampliar el reciclaje de productos orgánicos y vidrio.

Residuos generados

Descripción de los residuos generados (GRI 306-1)

Descripción de los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados a partir de las propias actividades de la organización que dan o podrían dar lugar a impactos significativos:

Debido a nuestra actividad como empresa de servicios no generamos residuos, más allá de papel y otros pocos materiales de oficina, los cuales no suponen una cantidad significativa.

Describe los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor que dan o podrían dar lugar a impactos significativos:

Debido a nuestra actividad como empresa de servicios no generamos residuos corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor que pudieran dar lugar a impactos significativos.

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos (GRI 306-2)

¿La organización desarrolla medidas concretas para evitar la generación de desechos en las actividades propias y/o las anteriores y posteriores a su cadena de valor?

No.

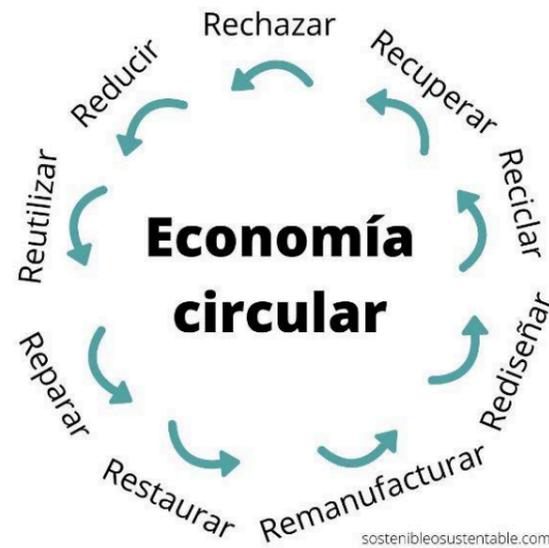
Economía circular

¿La organización desarrolla medidas concretas de economía circular?

Sí.

Descripción acciones desarrolladas de economía circular:

- Estudiar las opciones de empresas que comercializan y distribuyen energía renovable.
- Implantación de la Política de Papel 0 (“paperless”).
- Adaptación de los aseos y otras instalaciones de la organización con mecanismos de reducción de consumo de agua y papel de secado de manos.
- Instalación de iluminación con control de presencia en los aseos.
- Fomentar la concienciación sobre reciclaje, reducción de consumo de recursos y consumo responsable a través del boletín informativo interno Mutua News.



¿La organización se plantea desarrollar medidas concretas de economía circular?

Sí.

Descripción de las acciones que se plantea la organización respecto a economía circular:

Nuestra intención es ir implementando, en la medida de lo posible, acciones relacionadas con la economía circular a fin de mejorar nuestra relación con el medioambiente.

Desperdicio alimentario

¿La organización desarrolla medidas concretas para combatir el desperdicio alimentario?

No.

6.4 Uso sostenible de los recursos

Gestión del uso sostenible de los recursos

¿La organización gestiona de manera activa los aspectos relacionados con el uso sostenible de los recursos con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito del uso sostenible de los recursos?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

Con la Política de Papel 0 nuestro objetivo a corto plazo es reducir la cantidad de papel que utilizamos y a largo plazo llegar a la práctica eliminación de su uso.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con el uso sostenible de los recursos?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

El proyecto más ambicioso que tenemos en marcha en este momento sobre esta temática es la aplicación de la Política de Papel 0 mencionada anteriormente.

Materiales utilizados por peso (GRI 301-1)

Peso total de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios:

2.564 t

Peso y porcentaje de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios según si son renovables o no renovables:

Peso y % de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios según si son renovables o no renovables		
Tipo de fuente	Peso anual (Toneladas)	%
Renovable	2,458	95,87%
No Renovable	0,106	4,13%

Peso de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios por tipo de material:

Peso de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios		
Tipo material	Renovable/ no Renovable	Peso total por material (Toneladas)
Papel	Renovable	2,458
Cartuchos de Toner	No Renovable	0,061
Polvo de Toner	No Renovable	0,045
Enten		0,000

Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales

¿La organización toma medidas o acciones concretas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y los materiales?

Sí.

Medidas o acciones concretas que implementadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y los materiales:

A mediados de 2018 decidimos utilizar papel 100% reciclado en todos nuestros procesos, tanto en las oficinas centrales como en delegaciones territoriales, 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.

Además de esto en 2020 hemos iniciado las bases de la implantación de nuestra Política de Papel 0 (“paperless”) implementando al mismo tiempo sistemas de firma digital en nuestros procesos.

¿La organización tiene definidas metas sobre la reducción del consumo de materias primas o materiales?

No.

Consumo energético

Consumo energético dentro de la organización (GRI 302-1)

Consumo energético total de combustibles en kWh:

Actualmente no disponemos de esta información.

Consumo eléctrico total:

135.508,58 kWh

Consumo eléctrico según si se produce en las instalaciones o en la flota de vehículos:

Resumen de consumo Eléctrico por tipo de consumo		
Tipo de consumo eléctrico	Consumo Eléctrico Anual Total (KWh)	%
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0,00	0,00%
Consumo eléctrico instalaciones	135.508,58	100,00

Consumo eléctrico según si es de origen renovable o no renovable:

Resumen de consumo Eléctrico por fuente de energía		
Tipo de fuente energética	Consumo Eléctrico Anual Total (KWh)	%
Renovable	135.508,58	100,00%
No Renovable	0,00	0,00%

Consumo total de energía (combustibles + electricidad):

135.508,58 kWh

Consumo energético fuera de la organización (302-2)

¿La organización, debido a su actividad, tiene un consumo energético sustancial fuera de la propia organización?

No.

Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables

Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables:

En 2020 hemos cambiado de empresa comercializadora de energía eléctrica a otra con garantía de origen.

Consumo de agua (GRI 303-5)

Volumen total de agua:

585.000 l

Información contextual para entender cómo se han recopilado los datos:

Los datos se han recopilado mediante la consulta del consumo real en las facturas.

¿Existe alguna limitación local para el suministro de agua en alguna de las instalaciones de la organización?

No.

6.5 Cambio climático

Gestión del cambio climático

¿La organización gestiona de manera activa la lucha contra el cambio climático con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

No.

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles (GRI 305-1)

Actualmente no podemos facilitar esta información.

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados (GRI 305-1)

Emisiones totales de gases fluorados de alcance 1:

91.715,80 Kg CO₂eq

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados por tipo de gas fluorado:

Emisiones parciales por tipo de gas y equipo	
Tipo de gas fluorado y equipo	Emisiones parciales (Kg CO ₂ eq)
R-410A - Climatización local	0,00
R-407 - Reparación VRV plta 2-3	91.715,80
TOTAL	91.715,80



Emisiones de GEI de alcance 1 según su origen:

Distribución emisiones de GEI de alcance 1 según origen			
Emisiones totales (Kg CO ₂)t	Emisiones totales instalaciones (Kg CO ₂)	Emisiones totales flota de vehículos (Kg CO ₂)	Emisiones totales gases fluorados (Kg CO ₂)
91.715,80	0,00	0,00	91.715,80

Emisiones directas de GEI de alcance 1 derivados de combustibles y gases fluorados (GRI 305-1)

Emisiones directas de GEI de alcance 1 totales:
91.715,80 Kg CO₂eq

Gases incluidos en el cálculo:

<input checked="" type="checkbox"/>	CO ₂
<input type="checkbox"/>	CH ₄
<input type="checkbox"/>	N ₂ O
<input type="checkbox"/>	HFC
<input type="checkbox"/>	PFC
<input type="checkbox"/>	SF ₄
<input type="checkbox"/>	NF ₃

Fuente de los factores de emisión utilizados:
Factores de emisión correspondientes a la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, actualizados a 2020.

Enfoque de consolidación para las emisiones:

<input type="checkbox"/>	Participación accionaria
<input type="checkbox"/>	Control financiero
<input checked="" type="checkbox"/>	Control operacional

Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados:

Para las emisiones de alcance 1 se ha considerado el gas fluorado (R-407C) correspondiente a la reparación de una máquina de climatización de las plantas 2ª y 3ª del edificio de la calle Londres 29. Los cálculos o metodología utilizada es la propia de la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico (GRI 3052)

Emisiones totales de GEI de alcance 2:
28.456,80 Kg CO₂eq

Distribución de emisiones de GEI de alcance 2 según origen del consumo:

Distribución emisiones de GEI asociadas al consumo eléctrico según origen	
Tipo de consumo eléctrico	Emisiones de GEI (Kg de CO ₂ equivalente)
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0,00
Consumo eléctrico instalaciones	28.456,80

Gases incluidos en el cálculo:

CO₂

Fuente de los factores de emisión utilizados:
Factores de emisión correspondientes a la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, actualizados a 2020.

Enfoque de consolidación para las emisiones:

<input type="checkbox"/>	Participación accionaria
<input type="checkbox"/>	Control financiero
<input checked="" type="checkbox"/>	Control operacional



Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados:

Para las emisiones de alcance 2 se ha considerado el consumo eléctrico de las instalaciones de Mutua de Propietarios, datos conseguidos de las lecturas de consumo extraídas de las facturas emitidas por Factor Energía. Los cálculos o metodología utilizada es la propia de la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Emisiones totales de GEI de alcance 1 + alcance 2:
120.172,60 t

Reducción de las emisiones GEI (GRI 305-5)

¿La organización ha conseguido reducir sus emisiones de GEI como consecuencia de iniciativas concretas?

No disponemos de esta información.

6.6 Protección de la biodiversidad

Gestión de la protección de la biodiversidad

¿La organización gestiona de manera activa la protección de la biodiversidad con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

No.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación a la protección de la biodiversidad?

No.

Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad (GRI 304-2)

¿Las actividades o productos de la organización tienen un impacto significativo en la biodiversidad?

No.

Hábitats protegidos o restaurados (GRI 304-3)

¿La organización desarrolla alguna de sus actividades en alguna área protegida?

No.

7

Cuestiones sociales y relativas al personal

7.1 Gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

Cómo gestiona la organización las cuestiones sociales y relativas al personal:

Las cuestiones laborales son gestionadas por el Departamento de Personas y Talento del Grupo Mutua de Propietarios, que conjuntamente con la Dirección de la empresa establece las estrategias y políticas necesarias para una adecuada gestión de las personas del grupo.

Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal:

El objetivo y propósito de la gestión de personas es que el grupo cuente con un equipo de profesionales altamente cualificado, motivado y que sea capaz de adaptarse y generar nuevas soluciones para nuestros clientes.



¿La gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal incluye políticas laborales y de recursos humanos?

Sí.

Descripción de las políticas de la organización en las cuestiones sociales y relativas al personal:

Se dispone de diferentes políticas de gestión de personas como: Política de Acogida, Política de Selección y Política de Retribución, etc. alineadas con el objetivo y propósito antes indicado.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en las cuestiones sociales y relativas al personal?

Sí.

Compromiso formal de la organización en las cuestiones sociales y relativas al personal:

Compromiso en el cuidado de las personas que forman parte del grupo creando un entorno de trabajo adecuado y un ambiente de trabajo estimulante.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en las cuestiones sociales y relativas al personal?

Sí.

Objetivos y metas de la organización en las cuestiones sociales y relativas al personal:

Contar con el equipo de profesionales tanto a nivel cuantitativo como cualitativo necesario para la consecución de los objetivos y planes estratégicos de la compañía.

¿La organización tiene definidas responsabilidades para la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal?

Sí.



Responsabilidades definidas para la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal:

La Dirección de Personas y Talento, junto con los responsables de las diferentes áreas de la empresa, son las responsables de cumplir con las directrices, políticas y procedimientos para conseguir los propósitos marcados en el ámbito laboral. Asimismo, cada persona de cada una de las entidades del Grupo, ha de ser responsable también, dentro de su ámbito de responsabilidad, en la contribución y colaboración necesaria para que se cumplan.

¿La organización tiene bien definidos los recursos que destina a la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal?
Sí.

Recursos destinados a la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal:

En cuanto a recursos personales, Mutua de Propietarios cuenta con el Departamento de Personas y Talento, compuesto por 5 personas.

Entre las funciones de las Direcciones de área, mandos intermedios y supervisión también está la de gestión de los equipos a los que lideran.

El Departamento de Personas y Talento colabora, adicionalmente, con entidades externas especializadas cuando pudiera ser necesario como por ejemplo para la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, el apoyo de Empresas de Trabajo temporal, etc.

Se utilizan Aplicaciones y software para la gestión de personas como son el software laboral de administración y gestión, el portal del empleado, el registro horario, etc.

Y se dispone de una partida presupuestaria específica para la gestión laboral, que es gestionada por la Dirección de Personas y Talento.

¿Existen mecanismos formales de queja y/o reclamación?
Sí.

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación:

A través del Código Ético y el Buzón de Sugerencias.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal?
Sí.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Procesos de Evaluación. Planes de Formación. Plan de Comunicación interna. Encuestas de clima. Actividades para empleados/as (celebraciones, concursos...). Iniciativas de reconocimiento, etc.

7.2 Estructura de la plantilla

Gestión ocupación

¿La organización gestiona e impulsa de forma activa la ocupación de calidad?
Sí.



¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la ocupación?

No.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de la ocupación?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

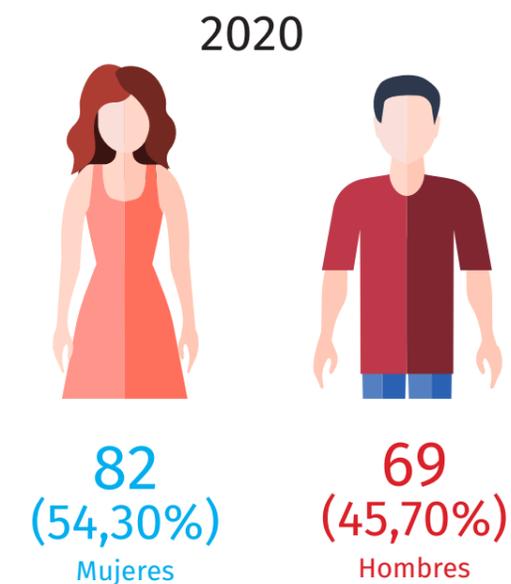
Creación de empleo estable y de calidad donde se consiga un entorno de desarrollo a largo plazo.

Tamaño de la organización (GRI 102-7)

Número total de personas empleadas de la organización:

151

Personas empleadas por sexo:



Número de personas empleadas según centro de trabajo:

Distribución del número de personas trabajadoras según sede/centro de trabajo y sexo						
Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
BARCELONA	71	47,02%	49	32,45%	120	79,47%
GIRONA	2	1,32%	2	1,32%	4	2,65%
OVIEDO	1	0,66%	3	1,99%	4	2,65%
MADRID	1	0,66%	6	3,97%	7	4,64%
VALENCIA	2	1,32%	4	2,65%	6	3,97%
SEVILLA	3	1,99%	3	1,99%	6	3,97%
ZARAGOZA	2	1,32%	2	1,32%	4	2,65%
TOTAL	82	54,30%	69	45,70%	151	100,00%

Personas empleadas según tipo de contrato y jornada (GRI 102-8)

¿Hay alguna variación significativa en el volumen de la plantilla a lo largo del año, debido a variaciones estacionales relacionadas con el sector de actividad?

No.

Plantilla según tipo de contrato a nivel mundial			
Tipo de Contrato	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	77	68	145
Temporal	5	1	6

Plantilla según tipo de jornada			
Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
Completa	65	69	134
Parcial	17	0	17

Plantilla no empleada			
Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
No laboral: Prácticas	0	2	2
No laboral: Voluntariado	0	0	0
No laboral: ETT	0	0	0

Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo:

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, sexo y edad:										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0	0	0	1	0	0	1	2	5	0	0
I2	0	0	1	0	1	1	5	2	0	1
I3	1	0	0	2	1	3	2	7	0	0
II4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
II5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
II6	0	0	2	6	25	14	8	12	1	2
III7	2	0	7	7	6	3	5	1	1	0
III8	0	0	5	0	2	0	2	0	0	0
TOTAL	3	0	16	17	37	22	24	27	2	3

Distribución de la plantilla por tipo de contratación, edad y sexo:

Distribución de la plantilla por contrato, edad y género										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Tipología de contrato	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Indefinido Parcial	0	0	2	0	12	0	2	0	1	0
Indefinido Completa	2	0	11	17	24	21	22	27	1	3
Temporal Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal Completa	1	0	3	0	1	1	0	0	0	0
Prácticas Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	0	16	17	37	22	24	27	2	3

Medias anuales de contratos

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional:

Media anual de contratos indefinidos por clasificación profesional, sexo y edad										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	2,00	5,00	0,00	0,00
I2	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00	5,00	2,00	0,00	1,00
I3	0,17	0,00	0,08	2,00	1,00	3,50	1,75	7,00	0,00	0,00
II4	0,00	0,00	0,00	1,00	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II6	0,00	0,00	2,50	5,83	25,00	14,08	8,00	13,50	1,00	2,00
III7	1,75	0,00	5,58	7,75	5,00	2,00	5,00	1,00	1,00	0,00
III8	0,67	0,75	6,00	1,50	4,67	0,00	3,25	0,75	0,00	0,00
TOTAL	2,58	0,75	16,17	19,08	38,42	21,58	25,00	29,25	2,00	3,00

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional:

Media anual de contratos temporales por clasificación profesional, sexo y edad										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
I2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
I3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
III7	0,92	0,75	0,25	0,00	1,50	0,33	0,00	0,00	0,00	0,00
III8	0,00	0,50	1,42	0,00	0,33	0,75	0,33	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,92	1,25	1,67	0,00	1,83	1,08	0,33	0,00	0,00	0,00

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional:

Media anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional, sexo y edad										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
I2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
I3	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II6	0,00	0,00	1,50	0,00	9,00	0,00	2,00	0,00	1,00	0,00
III7	0,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III8	0,00	0,00	0,42	0,00	0,67	0,75	1,25	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	0,00	2,92	0,00	12,67	0,75	3,25	0,00	1,00	0,00

Composición de los órganos de Gobierno según sexo

Composición de los órganos de gobierno según sexo:				
Mujer	%	Hombre	%	TOTAL
3	33,33%	6	66,67%	9

Media anual de contratos a tiempo completo por edad, sexo y clasificación profesional:

Media anual de contratos a tiempo completo por clasificación profesional, sexo y edad										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	2,00	5,00	0,00	0,00
I2	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00	5,00	2,00	0,00	1,00
I3	0,17	0,00	0,08	2,00	0,00	3,50	1,75	7,00	0,00	0,00
II4	0,00	0,00	0,00	1,00	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II6	0,00	0,00	1,00	5,83	16,00	14,08	6,00	13,50	0,00	2,00
II7	2,67	0,75	4,83	7,75	4,50	2,33	5,00	1,00	1,00	0,00
III8	0,67	1,25	7,00	1,50	4,33	0,00	2,33	0,75	0,00	0,00
TOTAL	3,50	2,00	14,92	19,08	27,58	21,92	22,08	29,25	1,00	3,00



Personas empleadas con discapacidad

Personas empleadas con discapacidad reconocida:

Personas empleadas con discapacidad	
Mujer	Hombre
0	1

Número de despidos

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Clasificación profesional										
II6			1							
II7	2				1					
III8		1	3	2	3	1	1	1		

7.3 Política retributiva

Remuneración media de las personas empleadas según clasificación profesional, sexo y edad:

Remuneración media de las personas empleadas a nivel mundial según clasificación profesional, sexo y edad										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
0			90.951,01			105.028,65	105.974,80	188.847,96		71.023,00
12			58.963,00		56.571,14	63.227,79	71.289,76	55.887,83		
13	42.023,00			56.500,56	43.345,61	43.345,61	55.577,82	63.310,41		
II4				40.821,88	53.632,68					
II5				42.610,79	39.702,02					
II6			31.104,72	31.285,66	31.323,62	34.682,99	35.316,74	38.704,84	19.442,48	38.632,59
III7	21.152,78		22.832,81	26.647,84	23.280,20	25.358,79	24.589,65	29.315,49	26.016,08	
III8			18.103,06		19.936,17	21.732,70				

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo:

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	Categoría	Mujer	Hombre
	Consejero/a	18.307,55	33.076,89
Remuneración media por puesto de trabajo a nivel mundial	Directivo/a	100.966,87	174.878,07

Distribución del salario medio y brecha salarial por clasificación profesional en concepto de retribución total anual por sexo (jornadas prorrateadas):

Salario medio por clasificación profesional en concepto de retribución total anual por sexo y cálculo de la brecha salarial (jornadas prorrateadas)				
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
0	100.966,87	174.878,07	73.911,20	42,26%
12	67.426,14	61.506,61	-5.919,53	-9,62%
13	49.131,06	58.437,64	9.306,58	15,93%
II4	53.632,68	40.821,88	-12.810,80	-31,38%
II5	39.702,02	42.610,79	2.908,77	6,83%
II6	31.868,79	35.735,27	3.866,48	10,82%
II7	23.370,51	26.538,79	3.168,28	11,94%
III8	19.317,00			

Salario medio y brecha salarial en concepto de retribución total anual por sexo (jornadas prorrateadas):

Remuneración media según retribución total por sexo y cálculo de la brecha salarial (jornadas prorrateadas)			
Mujer	Hombre	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
35.081,13	51.984,13	16.903,00	32,52%



Distribución del salario medio y brecha salarial por clasificación profesional en concepto de retribución total anual por sexo (jornadas prorrateadas):

Salario medio y brecha salarial en concepto de retribución total anual por sexo (jornadas prorrateadas):

7.4 Conciliación y organización del trabajo

Gestión de la organización del trabajo

¿La organización gestiona de forma activa y responsable los aspectos relacionados con la organización del trabajo?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la organización del trabajo?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

Los compromisos de la organización del trabajo, según se desprenden del código ético de la compañía, son los de:

- Eficiencia, aspirando a consecución de los resultados de una forma más óptima y productiva posible en el desempeño de sus funciones.
- Cooperación: Cooperar personal y activamente con otras áreas, unidades y departamentos, así como con sus colaboradores u otros empleados/as.

Por otra parte, la empresa tiene un alto compromiso con la mejora continua e innovación, calidad y orientación a resultados, siendo competencias corporativas aplicables en todos los puestos de trabajo de la organización, todo ello basado en una organización del trabajo basado en los principios de compromiso, confianza y flexibilidad.

“Mutua de Propietarios reconoce la corresponsabilidad en el ámbito personal como camino para conseguir un mayor nivel de igualdad entre hombres y mujeres.”

¿El enfoque de gestión incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Se inició el proyecto de teletrabajo inicialmente en un departamento a modo prueba y posteriormente se amplió la posibilidad al resto de la compañía, como una nueva forma de organización del trabajo y nueva medida de conciliación personal.



Medidas de conciliación y desconexión laboral

Principales medidas de conciliación de las que dispone la empresa:

La principal medida de conciliación que dispone la empresa es en cuanto a horario y flexibilidad dentro de unos márgenes establecidos, que permite la entrada y distribución de una parte de la jornada según las necesidades de la persona. Además de jornada intensiva los viernes, verano y vísperas de festivo.

Por otra parte, se dispone de permisos por asuntos propios y horas de libre disposición que permiten atender temas personales con facilidad cuando éstos coinciden con el horario de trabajo, y a nivel de empresa se han mejorado permisos retribuidos como permisos para visita médicas y la ampliación de días en caso de hospitalización, intervención o fallecimiento de familiares.

También se han facilitado adaptaciones de jornada a personas que lo han precisado. El teletrabajo que durante el 2020 ha sido extendido al 100% de la plantilla como consecuencia de la pandemia por Covid 19, ha sido una herramienta muy importante que ha permitido conciliar situaciones personales.

Medidas de conciliación de las que dispone la empresa y número de personas que las disfrutan, desagregado por sexos:

Medidas de conciliación de las que dispone la empresa y número de personas que las disfrutan, desagregado por sexos:			
Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	Total
Flexibilidad horaria	82	69	151
Teletrabajo	82	69	151
Ampliación permisos respecto al convenio	82	69	151
Jornada intensiva	82	69	151
Reducción de jornada y mejora respecto a normativa	17	0	17

Cómo se realiza un fomento de la corresponsabilidad en la organización:

Mutua de Propietarios reconoce la corresponsabilidad en el ámbito personal como camino para conseguir un mayor nivel de igualdad entre hombres y mujeres y prueba de ello es su participación como socia en la organización Copersona, en la que diferentes entidades trabajamos entre iguales y voluntariamente para conformar una red de colaboración y apoyo por la corresponsabilidad social, fomentando e impulsando los criterios que conforman los cimientos del proyecto. Al mismo tiempo publicamos en nuestro boletín informativo trimestral artículos relacionados con la corresponsabilidad a fin de difundir y concienciar sobre este tema a los miembros del equipo que forma el grupo Mutua de Propietarios.

¿En la organización se dispone de políticas de desconexión laboral?

No.

Horas de absentismo

Número de horas de absentismo desagregadas por sexos:

Número de horas de absentismo desagregadas por sexos:			
	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	8.408	2.714	11.122

7.5 Relaciones sociales

Gestión de las relaciones sociales

¿La organización gestiona de forma activa los aspectos relacionados con las relaciones sociales?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de las relaciones sociales?

No.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con las relaciones sociales?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Establecer una relación de colaboración y confianza en las relaciones sociales que permitan, mediante la participación de las personas trabajadoras, la mejora de las condiciones de trabajo.

Acuerdos de negociación colectiva (GRI 102-41)

Porcentaje de personas empleadas cubiertas por acuerdos de negociación colectiva:

Mujeres
(total de mujeres cubiertas por acuerdos negociación colectiva/total plantilla) x 100
100%
Hombres
(total de hombres cubiertos por acuerdos negociación colectiva/total plantilla) x 100
100%
Total
(total de personas cubiertas por acuerdos negociación colectiva/total plantilla) x 100
100%

7.6 Salud y seguridad en el trabajo

Gestión de salud y seguridad

¿La organización gestiona de forma activa la promoción de la salud y seguridad de la plantilla?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la salud y la seguridad?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

En la política de Prevención de Riesgos Laborales se establecen los compromisos para alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud:

- 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 empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales, incluyendo a contratistas y colaboradores en el compromiso activo en la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados.
- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal.

La Dirección es la primera en asumirlo, y para ello apoya con los medios a su alcance las actuaciones que se definen.

Adicionalmente, desde el Comité de Seguridad y Salud se establecen para cada año objetivos

preventivos específicos a conseguir durante ese periodo que permitan mantener y mejorar las condiciones que puedan afectar a la salud de las personas trabajadoras.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de la salud y seguridad?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

El ejercicio 2020 ha venido caracterizado precisamente por el principio de protección de la plantilla ante la Covid 19, adaptando procesos de trabajo, realizando formación e información en prevención adaptada a esta nueva situación, dotación de medios materiales de protección, realización de test de detección, etc.



Sistema de gestión de seguridad y salud laboral (GRI 403-1)

¿La organización dispone de un sistema de seguridad y salud en el trabajo certificado?

No.

Personas empleadas	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	82	100%	69	100%	151	100%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	-	-	-	-	-	-
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado externamente	-	-	-	-	-	-
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	-	-	-	-	-	-

Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-8)

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad:

Servicios de salud laboral (GRI 403-3)

Descripción de los servicios de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos:

Contamos con los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno que nos da apoyo técnico en materia preventiva, realiza la identificación y evaluación de riesgos laborales y propuesta de medidas preventivas.

Así mismo, la Vigilancia de la Salud de los trabajadores es realizada por Servicio de Prevención específico.

Una persona de la plantilla es la responsable de coordinar la actividad preventiva con el

Servicio de Prevención, y se dispone de un Comité de Seguridad y Salud.

Explica cómo se garantiza la calidad de los servicios de salud y seguridad y cómo la organización facilita a las personas trabajadoras el acceso a éstos:

La Evaluación de los Servicios de Prevención Ajenos y su calidad es constante, en función de la respuesta que dé en día a día a los requerimientos que se les realizan. La persona responsable de coordinación y las personas de Comité de Seguridad y Salud se encuentran siempre disponibles y accesibles para cualquier necesidad o propuesta por parte de las personas trabajadoras.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes (GRI 403-2)

¿La empresa dispone de un análisis de riesgos laborales?

Sí.

Descripción de los procesos para identificar y evaluar los riesgos:

La identificación y evaluación de los riesgos laborales es realizada por el servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Se realizó una evaluación de riesgos inicial para todos los puestos de trabajo y se realizan tanto revisiones periódicas como cuando se producen cambios significativos en las condiciones de trabajo.

Descripción de los procesos previstos para eliminar y minimizar los riesgos:

Algunos de los procesos para la prevención de riesgos son: proporcionar formación e información a las personas trabajadoras, realizar mantenimiento de sistemas y equipos, realización de mediciones para comprobar las condiciones adecuadas de trabajo así como implementar las correcciones que se deriven, realizar vigilancia de la salud, dotar de elementos ergonómicos (reposapiés, reposamuñecas, etc.) y de protección (pantallas Covid, geles, mascarillas), entre otros.

Cuestionario de valoración de la calidad de los procesos relacionados con el análisis de los riesgos laborales:

Actualmente no disponemos de cuestionario de valoración de la calidad de estos procesos.

¿La organización dispone de un formulario o protocolo mediante el cual las personas trabajadoras puedan informar sobre posibles peligros o riesgos en su entorno laboral?

Sí.

Explicación de cómo funciona el proceso de comunicación:

Cualquier persona puede dirigirse al Departamento de Personas y Talento o a cualquier miembro del Comité de Seguridad y Salud para informar de posibles riesgos que haya observado, ya sea de manera informal o de manera formal utilizando el documento de comunicación previsto.

Explicación de cómo se garantiza la confidencialidad de las personas trabajadoras:

El respeto a la confidencialidad de las personas es un valor que se practica en todos ámbitos de la gestión laboral, haciendo especial incidencia en lo relacionado con aspectos de la salud.

¿Se ha comunicado su existencia a las personas trabajadoras?

Sí.

¿El formulario es accesible a través de la intranet o de la página del empleado?

Sí.

¿La empresa realiza investigaciones sobre los incidentes laborales?

Sí.

Descripción de los incidentes laborales incluyendo los procesos de identificación de peligros y de evaluación de riesgos relacionados con los incidentes:

Si se tiene conocimiento de algún incidente (entendiendo como tal aquel hecho que podría haber provocado un daño para la salud), se analiza y se estudia la implantación de la mejora oportuna para que ese daño se reproduzca en el futuro.

Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-5)

¿La empresa realiza cursos de formación para las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo?

Sí.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo:

Se realiza formación inicial sobre los riesgos asociados a los puestos de trabajo (oficinas y pantallas de visualización de datos), y formación continua en materias específicas de interés como Prevención frente a la exposición al Covid, Prevención de riesgos en el teletrabajo, Primeros auxilios, etc.

Fomento de la salud de las personas trabajadoras (GRI 403-6)

¿La empresa facilita a las personas trabajadoras el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo?
Sí.

Cómo se facilita el acceso a estos servicios de salud:

La empresa facilita reconocimientos médicos anuales, periodicidad superior a la marcada legalmente, y las analíticas que se realizan en los mismos son más completas e incluyen parámetros no relacionados con las condiciones de trabajo.

Por otra parte, algunos colectivos de empleados/as disponen dentro de paquete retributivo de un seguro médico, y dichos colectivos disponen de la posibilidad de contratación a través de Retribución Flexible.

¿La empresa dispone de servicios y programas voluntarios de fomento de la salud para las personas trabajadoras para hacer frente a riesgos importantes de salud no relacionados con el trabajo?
Sí.

Servicios o programas que se ofrecen:

Se realizan campañas de vida sana que consiste en promover un estilo de vida saludable (alimentación, ejercicio, descanso...), remitiendo información al respecto a la plantilla o realizando actividades concretas.

Riesgos de la salud que se contemplan:

Los riesgos generales para la salud relacionados con el cuidado personal, hábitos y estilo de vida saludable.

Cómo se concede el acceso a las personas trabajadoras a dichos servicios y programas:

El acceso es universal dentro del Plan de Comunicación Interna de la empresa.



Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-4)

¿La empresa dispone de procesos de participación y consulta de las personas trabajadoras para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo?
Sí.

Descripción de los procesos de participación y consulta:

La participación y consulta se lleva a cabo en los diferentes procesos de prevención. En las evaluaciones de riesgos se pregunta a las personas trabajadoras directamente, ya sea de manera formal o informal, sobre su percepción sobre las mismas, o también a través de sus representantes que componen el Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud es la principal vía de consulta y participación, a quien se facilita la oportuna información sobre aspectos preventivos y con quienes se realizan reuniones trimestrales de seguimiento y no periódicas cuando se considera necesario.

Se cuenta con un correo electrónico específico comite_seg_salut@mutuadepropietarios.es a través del cual, cualquier persona puede plantear sus inquietudes, así como dirigirse a las personas del Departamento de Personas y Talento.

¿La empresa dispone de procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo hacia las personas trabajadoras?
Sí.

Descripción de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo:

La persona recibe información y formación en

materia preventiva en el momento de su incorporación en la compañía, cuando hay modificaciones relevantes en sus condiciones de trabajo, así como periódicamente cuando se considera necesario.

Se utilizan diferentes vías de comunicación como el correo electrónico, portal del empleado, o unidades de carpetas compartidas.

¿Existe un comité formal trabajador/a-empresa relacionado con la salud y seguridad?
Sí.

Descripción de las responsabilidades del comité de salud y seguridad:

La principal responsabilidad de Comité de Seguridad y Salud es la de participar mediante la consulta periódica de las actuaciones en materia de prevención.

Frecuencia de las reuniones del comité de salud y seguridad:

El comité de seguridad y salud se reúne trimestralmente.

Cómo se toman las decisiones:

Las decisiones se toman de forma conjunta llegando a una situación de consenso.

¿Las personas trabajadoras tienen representación en el comité?
Sí.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales (GRI 403-7)

¿La empresa trabaja la prevención y mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales?
No.

Gestión de la organización respecto a la prevención y mitigación de los impactos negativos para la salud y seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados:

Bajo el deber de coordinación empresarial, se realizan las actividades de coordinación con empresas proveedoras cuyas personas trabajadoras presten servicios en las dependencias de la empresa.

Lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

Lesiones por accidente laboral:

Accidentes laborales en personas empleadas	Mujeres	Hombres	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muerte)	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muerte)	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	0	0	0
Tasa de lesiones laborales registradas	0	0	0

Principales tipos de lesiones por accidente laboral:

En el año 2020 no se han producido accidentes con baja médica. En general las principales lesiones que se suelen producir son las de golpes y caídas en los centros de trabajo, caídas o accidentes de tráfico durante el trayecto domicilio-trabajo o durante desplazamientos durante la jornada de trabajo.

¿Los números y las tasas reportados son significativamente más elevadas para determinados tipos de lesiones, líneas de negocio o personas trabajadoras (sexo, estado de migración, edad, tipo de trabajadora)?

No.

Frecuencia de accidentes por sexo:

	Mujeres	Hombres	Total
Frecuencia accidentes	0	0	0

Índice de gravedad de los accidentes por sexo:

	Mujeres	Hombres	Total
Índice gravedad accidentes	0	0	0

7.7 Formación y desarrollo profesional

Gestión de la formación y desarrollo profesional

¿La organización gestiona de forma activa la promoción de la formación y el desarrollo profesional de la plantilla?

Sí.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la formación y el desarrollo profesional?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

El objetivo es el de proporcionar la formación necesaria a nivel técnico y competencial para la mejora del desempeño de plantilla, a la vez que permita el desarrollo y la capacitación continua necesaria ante cambios en la forma de trabajar y necesidades futuras de la organización.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de la formación y el desarrollo profesional?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Se establece un Plan de Formación anual en el que se programan acciones de formación en base a las necesidades identificadas, y que cuenta con una dotación presupuestaria para tal fin.

Formación de la plantilla (GRI 404-1)

Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo:

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
0	70,5	131	201,5
I2	240,5	85	325,5
I3	142,75	208,25	351
II4	81	11,5	92,5
II5	9,5	66	75,5
II6	1.316,25	715,25	2.031,5
II7	212,5	614	826,5
II8	175	31	206

Distribución de la media de horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo:

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
Grupo 0	23,5	21,83	22,39
Grupo I	38,33	17,84	25,59
Grupo II	36,57	21,08	28,91
Grupo III	9,97	40,31	18,81



7.8 Igualdad y diversidad

Gestión de la igualdad y diversidad

¿La organización gestiona de manera activa la promoción de la igualdad de género?

Sí.

Medidas que adopta la empresa para promover la contratación y la ocupación de mujeres en la organización:

La organización cree y crea igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres aunque por ahora no se han adoptado medidas específicas que favorezcan la contratación u ocupación femenina.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la igualdad?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

Durante el año 2020 se ha elaborado un Plan de Igualdad con el objetivo de mejorar aspectos detectados en una primera fase de diagnóstico.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de la igualdad y diversidad?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

El Plan de Igualdad incluye iniciativas a desarrollar durante los próximos cuatro años en todas las vertientes de la relación con las personas trabajadoras (selección, formación, compensación, conciliación, comunicación, etc)

Gestión de la accesibilidad universal

¿La organización gestiona de forma activa la promoción de la accesibilidad universal?

No.



Medidas que se realizan para la integración de las personas con diversidad funcional:

Compromiso con la accesibilidad a nuestras instalaciones para personas con movilidad reducida.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (GRI 406-1)

¿Han habido casos de discriminación durante el último año?

No.

Información sobre los procesos de debida diligencia para la eliminación de la discriminación en el trabajo y la ocupación:

Se ha elaborado un Plan de Igualdad que nos ayude a mejorar en todos los ámbitos relacionados con la igualdad y no discriminación en la empresa.

Protocolos contra el acoso sexual y el acoso por razón de género

¿La organización dispone de un procedimiento de prevención y actuación en caso de acoso sexual, acoso por razón de género, identidad sexual o expresión de género?

Sí.

Procedimiento de prevención en caso de acoso:

Se aprobó el Protocolo de actuación frente al acoso psicológico y sexual en el que se expone el rechazo ante este tipo de situaciones con el objetivo de prevenir que se produzcan, a la vez que se establecen los mecanismos de actuación para garantizar que si se producen sean abordados y solucionados de manera correcta.



Accesibilidad de las personas trabajadoras al procedimiento de prevención y actuación en caso de acoso sexual:

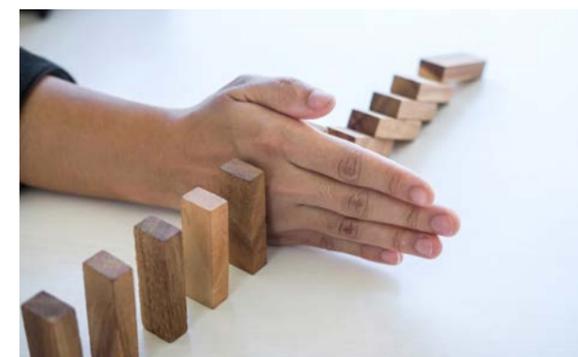
El documento está disponible en la unidad compartida Z a la cual tienen acceso toda la plantilla, así como en el portal del emplead@.

Acciones de comunicación, del procedimiento de prevención y actuación en caso de acoso sexual, que se han realizado:

Su aprobación fue comunicada a toda la plantilla y a las personas incorporadas posteriormente se les informa cuando se incorporan ya que está especificado en el “Documento de Bienvenida”.

Políticas existentes contra la discriminación y/o de gestión de la diversidad:

El Código Ético establece el compromiso con la no discriminación y la diversidad a través del valor del respeto: “Diversidad e integración: Compromiso de facilitar un ambiente de trabajo estimulante, libre de cualquier clase de discriminación o acoso, Se promueve la diversidad e integración entre los empleados con el objetivo de que esta interacción entre las personas de diferentes culturas, habilidades, puntos de vista y experiencias, genere y atraiga talento para la creación de valor en el Grupo Mutua de Propietarios (Negocio e Innovación)”.





8

Respeto a los derechos humanos

Gestión del respeto a los derechos humanos

¿Cómo gestiona la organización el aseguramiento del respeto de los derechos humanos?

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. Además

¿Existe un compromiso formal de la empresa en relación con los derechos humanos?

Sí.

Descripción de los compromisos:

El compromiso de Mutua de Propietarios con respecto a los derechos humanos está relacionado con la libertad de asociación y la libertad sindical ya mencionadas en este Estado de Información no Financiera.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de los derechos humanos?

No.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los derechos humanos?

No.

Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos (GRI 412-3)

¿La organización dispone de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos?

No.



Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos (GRI 412-1)

¿La organización ha sometido algunas de sus operaciones a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos?

No.

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil (GRI 408-1)

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil?

No.

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio (GRI 409-01)

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio?

No.

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

¿La organización ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos?

No.

Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos (GRI 412-2)

¿La organización ha realizado formación específica sobre derechos humanos o ha incluido información sobre derechos humanos en otras formaciones que se hayan realizado en el periodo objeto del informe?

No.

9

Lucha contra la corrupción y el soborno

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Gestión de la prevención de la corrupción y el soborno

¿Cómo gestiona la organización la prevención de la corrupción y el soborno?

La organización, a través de su herramienta de control interno (Implementa), controla y vela por el cumplimiento de los controles dispuestos para prevenir y evitar situaciones de corrupción y acoso.

Asimismo, a través de las siguientes políticas: Política de Aptitud y Honorabilidad, Política de Compras, Política de Externalización e Informe de Funciones Externalizadas, Política de Adecuación de Puestos Clave e Informe de Funciones Clave (a través del que el Director General revisa que las funciones clave en la organización se realizan correctamente y que, además, se cumplen los requisitos para designar a las personas que deben ocupar estos puestos clave), Política de Inversiones (cuyo fin es controlar que las inversiones se realicen dentro del marco legal y de las estrategias fijadas por la organización), Política de Gestión de Capital (cuya finalidad es preservar la solvencia de la Mutua conforme a la normativa vigente de Solvencia II y las normativas internas complementarias), Política de Auditoría Interna y Política Gestión de Riesgos (cuyo objetivo es la gestión eficaz de los riesgos a los que está expuesta la organización de acuerdo con el perfil de riesgo y los niveles de apetito de riesgo acordados), se mencionan medidas y procedimientos adoptados por la organización en dicha línea, que contribuyen a reforzar dicha prevención y control.

Asimismo, en el Código ético y en el Código de Buen Gobierno de la organización se dedica un apartado a este tipo de conductas.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en relación con la prevención de la corrupción y el soborno?

Sí.

Descripción de los compromisos:

La organización asume y pone de manifiesto su compromiso de prevenir la corrupción y el soborno a través de su Código Ético y su Código de Buen Gobierno, describiendo las normas de conducta que obligan a empleados, Consejeros, Alta Dirección y colaboradores externos, en sus relaciones con la organización; vela y controla que los miembros del Consejo de Administración, la Alta Dirección y las personas que desempeñan funciones clave cumplan con los requisitos de aptitud y honorabilidad exigibles para su desempeño conforme a la regulación de Solvencia II; tiene establecidas pautas y criterios generales a tener en cuenta internamente a la hora de externalizar actividades críticas o funciones esenciales a terceros (funciones clave del sistema de gobierno de la organización y todas las funciones que son fundamentales para llevar a cabo su negocio principal), emitiendo informes para evaluar anualmente su desempeño; tiene definidas las responsabilidades de cada área funcional en la compra de productos y contratación de servicios, así como su proceso operativo; controla que las inversiones se realicen dentro del marco legal y de las estrategias fijadas por la organización; gestiona y controla los riesgos relacionados con corrupción y soborno, así como el cumplimiento de los controles definidos, a través de la Función de Cumplimiento Normativo y la Función de Cumplimiento Legal.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la prevención de la corrupción y el soborno?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas que se han establecido para prevenir la corrupción y el soborno:

Para la herramienta Implementa, se acuerdan porcentajes de cumplimiento mínimos a alcanzar por la organización en el cumplimiento de todos los riesgos identificados y descritos en la plataforma (al menos 95% para Mutua de Propietarios y al menos 90% para el resto de las entidades del Grupo).



¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de la prevención de la corrupción y el soborno?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

En cuanto a acciones de gestión de estos riesgos, se realiza el seguimiento de los controles de prevención mensualmente y, cuatrimestralmente, se reporta su nivel de cumplimiento, junto al del resto de riesgos definidos, a la Comisión Delegada de Auditoría Interna y a la Comisión Delegada de Gestión de Riesgos.

En cuanto a iniciativas, la organización tiene a disposición de sus empleados, directivos, consejeros y colaboradores externos, su Código Ético para contribuir a difundir la conducta exigida en las relaciones con la organización y contribuir así a prevenir este tipo de riesgos.

Por lo que respecta a proyectos, cada año se fijan los objetivos a nivel Compliance, atendiendo a la producción normativa de cada momento y a posibles riesgos detectados que requieren de aplicación de controles.

Dichos objetivos se traducen en proyectos específicos que se desarrollan durante el año para ir actualizando y mejorando el sistema de control interno.



Dichos proyectos pueden afectar a todo tipo de riesgos que perjudiquen a la organización, no sólo a los relacionados con corrupción y fraude. En cada momento, se da tratamiento específico al riesgo que corresponda según el impacto, probabilidad o relevancia que internamente se haya considerado.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1)

¿Se han evaluado las operaciones en relación con los riesgos relacionados con la corrupción? Sí.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (GRI 102-17)

Descripción de los mecanismos internos y externos existentes para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización:

A nivel interno, el asesoramiento lo prestan las funciones de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Legal. A nivel externo, la organización, dependiendo del caso y de la conveniencia, puede solicitar asesoramiento externo de especialistas en la materia que corresponda.

Descripción de los mecanismos internos y externos existentes para informar sobre preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización:

A nivel interno, como se indica en la anterior respuesta, las funciones de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Legal están a disposición para atender e informar sobre preocupaciones relacionadas con conductas éticas o ilegales.

A nivel interno y externo, la organización cuenta con un correo electrónico (Canal Denuncias), a disposición de empleados, directivos, consejeros y colaboradores externos, a través del que se pueden exponer dudas, plantear temas, solicitar información/respuestas o de-



nunciar una situación que se considere “no ética” o que vulnera la normativa.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

¿La organización aplica medidas para luchar contra el blanqueo de capitales?

Sí.

Descripción de las medidas que aplica la organización para luchar contra el blanqueo de capitales:

N/A

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (GRI 205-2)

Número total de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización:

10

Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región:

100 %

Número total de personas trabajadoras a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización:

152

Porcentaje de personas trabajadoras a quienes se haya comunicado las políticas y procedi-

mientos anticorrupción de la organización por clasificación profesional:

100%

Número total de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción:

0

Número total de personas trabajadoras que hayan recibido formación sobre anticorrupción:

0

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Detalle del importe asociado a las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

Aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
Entidad con la que colabora la organización	Importe
Fundación Mutua de Propietarios	500.000,00
Hospital Clínic de Barcelona	1.000,00
UNESPA	65.940,00
San Juan de Dios Solidaridad	725,00
Fundación Aladina	500,00
Fundación Apadrina un Árbol	500,00
Pallapupas	500,00
Total	569.165,00



10 Sociedad

10.1 Compromiso con la comunidad local

Gestión del compromiso con la comunidad local

¿Cómo gestiona la organización el compromiso con la comunidad local?

La Sociedad de Seguros Mutuos contra Incendios de Barcelona, actualmente Mutua de Propietarios, fue fundada en 1835 por un grupo de propietarios de edificios con la finalidad de proteger sus edificios de los incendios de la época, que a su vez fundó el que sería el primer Cuerpo de Bomberos de Barcelona, cedido al Ayuntamiento de la ciudad en 1875.

Este breve resumen de los inicios de la compañía son un claro ejemplo de la preocupación por la comunidad local por la que fue fundada, y 186 años después Mutua de Propietarios sigue teniendo un marcado sentido mutual, llegando a ser lo que es hoy, una empresa especialista en poner en forma los hogares y edificios de sus mutualistas.

Además, en 2018, a fin de fomentar nuestro espíritu mutual, creamos la Fundación Mutua de Propietarios, institución no lucrativa con la misión de mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida lo que redundará en beneficio de la comunidad local a nivel nacional.



¿Existe un compromiso formal con la comunidad local?

Sí.

Descripción de los compromisos:

A través de la Fundación Mutua de Propietarios trabajamos para aportar valor a la sociedad, en concreto al colectivo de personas con movilidad reducida, comprometiéndonos a mejorar su calidad de vida e implementando año a año nuevas formas de conseguir este objetivo.

Al mismo tiempo tenemos un compromiso con la mediación, uno de los grupos de interés que más nos ayudan a relacionarnos con nuestros mutualistas, para darles toda aquella formación que les sea de utilidad para poder ofrecer un mejor servicio, tanto desde el punto de vista de la gestión de sus negocios, como desde el de poder ofertar nuestros productos con pleno conocimiento de los mismos.

También nos preocupamos por hacer de la nuestra una sociedad más equitativa, con menos desigualdades entre personas sean o no del mismo género colaborando con la organización COPERSONA.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables relacionados con el compromiso con la comunidad local?

No.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciati-

vas para impulsar el compromiso con la comunidad local?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

La Fundación Mutua de Propietarios dispone del programa “Sin Barreras” a través del cual ofrece dos tipos de convocatorias de ayudas para que los edificios de viviendas residenciales, que hoy en día aún no cumplen con los criterios de accesibilidad universal, puedan adaptarse y quedar libres de cualquier barrera arquitectónica. De este modo contribuimos a la consecución de una sociedad más justa e igualitaria.

También se ha puesto en marcha el “Observatorio de la Fundación Mutua de Propietarios” que pone a disposición de la sociedad todos aquellos estudios que realiza alrededor temáticas tales como el nivel de accesibilidad de los edificios y los problemas sociales que experimentan las personas con movilidad reducida. De este modo se intenta sensibilizar y concienciar a la sociedad de los problemas de accesibilidad a la vivienda y su entorno de dicho colectivo y generar conocimiento para incidir en la sociedad y los actores políticos y sociales responsables, publicando y difundiendo al mismo tiempo dichos estudios entre la sociedad en general, los Administradores de Fincas y las comunidades de vecinos.

En esta línea se puso en marcha la campaña Supervecinos basada en un caso real, para dar visibilidad a los más de 1,8 millones de españoles con movilidad reducida que precisan de ayuda de terceros para salir de sus casas, y cerca de los 100.000 que nunca lo hacen.

Además de estas acciones relacionadas con la Fundación, desde Mutua de Propietarios nos preocupamos por que el sector asegurador disponga de profesionales cualificados dando formación a nivel nacional, a través del programa IMPULSA, a los directivos de los principales Agentes Exclusivos de Mutua de Propietarios para fortalecer su talento y su capacidad de liderazgo, y que puedan superar con éxito los retos del nue-

vo entorno económico y a las exigencias cada vez mayores de sus cliente actuales y futuros.

Entre otras iniciativas relacionadas con la comunidad local, y en concreto a la comunidad catalana, tenemos nuestra adhesión como socios a la organización COPERSONA cuyo objetivo es 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.

Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local

Impacto de la actividad de la organización en el empleo y el desarrollo local:

Mutua de Propietarios, debido a su actividad, genera puestos de trabajo en todo el territorio español incidiendo en el buen desarrollo de cada una de las comunidades locales en las que estamos presentes. A 31 de diciembre de 2020 había 157 personas contratadas por Mutua de Propietarios.

“Mutua de Propietarios, especialista en poner en forma los hogares y edificios de sus mutualistas”.

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (GRI 413-1)

¿Se llevan a cabo programas de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales?

No.

Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales (GRI 413-2)

¿Se han identificado operaciones con impactos negativos significativos (económicos, sociales, culturales o ambientales), reales o potenciales, en las comunidades locales que se deriven de la actividad de la organización?

No.

¿Se han identificado operaciones con impactos negativos significativos (económicos, sociales, culturales o ambientales), reales o potenciales, en las comunidades locales que se deriven de las relaciones de la organización?

No.

10.2 Acción social

Gestión de la acción social

¿La organización actúa activamente para mejorar su impacto social a través del impulso de acciones sociales y/o colaboraciones con entidades del tercer sector?

Sí.

¿Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con la acción e impacto social?

Mutua de Propietarios es una organización creada en 1835 con una clara finalidad social por lo que la acción social es un concepto integrado ya en nuestro ADN. Además de acciones concretas relacionadas con actividades internas que tienen impacto social, la Fundación Mutua de Propietarios es nuestra mayor apuesta por la RSC en cuanto a impacto social.

Detalle de la declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito a la hora de gestionar los aspectos relacionados con la acción social de la empresa:

La mejora del impacto social de nuestra orga-



nización es uno de los pilares fundamentales de nuestra RSC así como la base de nuestra Fundación dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con movilidad reducida. Al mismo tiempo trabajamos para implicar al máximo al equipo para promover entre todas y todos los valores de la solidaridad y la colaboración.

¿La organización dispone de políticas relacionadas con el desarrollo de acción social?
Sí.

Descripción de la política de acción social de la organización:

La compañía dispone de una Política de Responsabilidad Social en la que se detalla el ámbito social como uno de sus ámbitos de actuación.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en relación a la acción social?
Sí.

Descripción de los compromisos de la organización en relación a la acción social:

La Política de Responsabilidad específica en cuanto al ámbito de acción social lo siguiente: "Nuestra organización ha de ser un motor de cambio en los aspectos sociales que preocupan a la ciudadanía, creando o promoviendo acciones innovadoras que permitan aportar ideas o soluciones a los problemas de la sociedad. Estamos trabajando para implicar al máximo a todo el ecosistema de Mutua de Propietarios para promover entre ellas los valores de la solidaridad y la colaboración."

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la acción social?
No.

¿Se han definido responsabilidades en el ámbito de la acción social?
Sí.

Descripción de las responsabilidades relacionadas con el desarrollo de acción social:

Las responsabilidades relacionadas con el desarrollo de la acción social recaen en los miembros

del Consejo de Administración y en el equipo Directivo de Mutua de Propietarios.

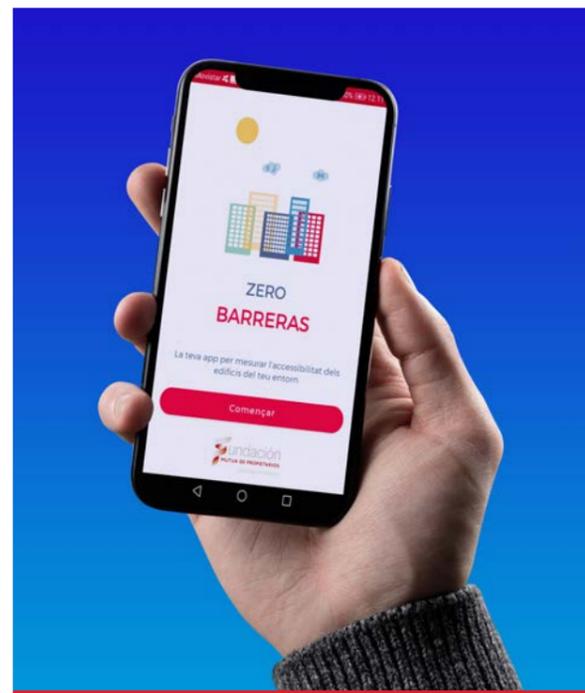
¿Se han definido los recursos destinados a la gestión del ámbito social?
Sí.

Descripción de los recursos destinados a la gestión del ámbito social:

En cuanto a recursos personales el Director del Departamento de Personas, Talento y RSC así como otra persona del mismo departamento, Responsable de RSC, dedican parte de su tiempo a la gestión del ámbito social, que comparten con otras actividades de la compañía. Puntualmente personas de otros departamentos también colaboran en la gestión de este tipo de acciones.

En cuanto a recursos económicos, los destinados a la gestión del ámbito social están incluidos en el Presupuesto del Departamento de Personas, Talento y RSC.

¿Se han definido los mecanismos formales de queja y/o reclamación relacionados con el ámbito social?
No.



¿La gestión del ámbito social incluye acciones específicas, procesos, proyectos, programas u otras iniciativas?
Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas en el ámbito social:

En 2020, debido a la situación de crisis sanitaria y al teletrabajo de la gran mayoría de la plantilla, se han realizado un menor número de acciones, con un mayor foco en la salud física y psicológica del equipo. Aún así, se han llevado a cabo las siguientes acciones sociales:

1. Aportación económica de 500.000.-€ a la Fundación Mutua de Propietarios, destinados a la ejecución de los programas "Sin Barreras", a los informes elaborados por el "Observatorio de la Fundación Mutua de Propietarios" y a campañas como "Supervecinis" que contribuyen a la difusión y concienciación del problema de las personas con movilidad reducida.

2. Aportación al Fondo Solidario Covid-19 impulsado por UNESPA. compromiso de más de

un centenar de aseguradoras, entre las que se encuentra Mutua de Propietarios, de constituir un fondo solidario dotado de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios y de las residencias de mayores que luchan más directamente contra el COVID-19 en España. Esta iniciativa permitió facilitar un seguro de vida gratuito que cubre el fallecimiento de quienes cuidan de la salud de todos los ciudadanos afectados por el coronavirus, así como un subsidio para aquellos profesionales que resulten hospitalizados.

3. Adhesión a la campaña: #NINGÚNSANTJORDISINROSA organizado por el Hospital Clínic de Barcelona para recaudar fondos para la lucha contra el Covid-19. Felicitamos a los miembros del Grupo Mutua de Propietarios con una rosa virtual de la campaña. Entrega a la campaña LAS CARAS DE LA SOLIDARIDAD organizada por SAN JUAN DE DIOS SOLIDARIDAD de la recaudación de la venta de los calendarios solidarios realizados con las fotografías ganadoras del Concurso de Fotografías de Mutua de Propietarios al que pueden participar los empleados del Grupo.

4. Donación a FUNDACIÓN ALADINA y ONG PALLAPUPAS - Donaciones realizadas con motivo de los Àngels Vila Awards, premios que reconocen a tres personas del equipo que representan los valores de la compañía: Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia y cuyos ganadores deciden a qué ONG o Fundación de carácter social o ambiental destinamos dichas aportaciones.

Voluntariado corporativo

¿La organización realiza voluntariado corporativo?

En 2020, debido a la crisis sanitaria, no hemos llevado a cabo acciones de voluntariado corporativo, pero si llevamos algunos años colaborando con eventos como el "Día Solidario de las Empresas" que esperamos poder volver a retomar en el futuro. Además, en 2020 hemos creado una nueva sección en nuestro boletín



informativo trimestral Mutua News, con entrevistas a personas trabajadoras del equipo que actualmente, o en algún momento de su vida, han realizado algún tipo de voluntariado como acción de difusión y concienciación.

Acciones de asociación y patrocinio

¿La organización colabora con entidades del tercer sector a través de donaciones económicas u otro tipo de donaciones?

Sí.

¿Con qué entidades del tercer sector colabora la organización?

En 2020, además de la Fundación Mutua de Propietarios, hemos colaborado con las siguientes organizaciones del tercer sector: Hospital Clínic de Barcelona, San Juan de Dios Solidaridad, Fundación Aladina, Fundación Apadrina un Árbol y Pallapupas.

Número de entidades con las que se colabora:

7

Donaciones equivalentes en euros totales realizadas:

569.165,00 €

Donaciones totales por entidad	
Entidad con la que colabora la organización	Importe de la donación equivalente en euros
Fundación Mutua de Propietarios	500.000,00
Hospital Clínic de Barcelona	1.000,00
UNESPA	65.940,00
San Juan de Dios Solidaridad	725,00
Fundación Aladina	500,00
Fundación Apadrina un Árbol	500,00
Pallapupas	500,00

Tipo de colaboraciones realizadas	
Tipo de actividad realizada	Número de actividades
Donación económica	1
Donación de materiales o equipos	0
Donación o reducción del coste de un servicio o producto	0
Otros	0
Total	1



Campañas sociales

Número de campañas sociales emprendidas desde la organización:

1

Tipo de campañas sociales emprendidas		
Tipo de campaña social	Número de campañas	Valor social generado
Recogida de productos	0	0,00
Promoción de entidad social	0	0,00
Redondeo nómina	0	0,00
Actividad para recaudar fondos	1	725,00
Otras	0	0,00
Total	1	725,00

10.3 Subcontratación y proveedores

Gestión de la subcontratación y proveedores

¿La organización gestiona de manera activa los aspectos relacionados con la disposición de una cadena de suministro responsable?

No.

¿La organización dispone de un sistema de evaluación y selección de empresas proveedoras según criterios ambientales y/o sociales?

No.

Proporción de gasto en proveedores locales (GRI 204-1)

Porcentaje del presupuesto de compras que se emplea en proveedores locales y de proximidad:

7,94 %

Porcentaje de proveedores locales respecto al total:

35,24 %

Definición según la organización del concepto "local y de proximidad" y bajo qué parámetros se considera a los proveedores como "locales y de proximidad":

El Área de Finanzas ha definido como criterio para determinar si un proveedor es "local y de proximidad" la provincia. Es decir, se han considerado como tales aquellos situados en la misma provincia en que se ubica la sede central de la compañía.

Número de proveedores

Número total de proveedores:

454

Compras a proveedores

Importe total gastado en proveedores en el año en curso:

32.498.255,16 €

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales (GRI 308-2)

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con criterios ambientales:

1,32 %

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales:

6



Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, sean potenciales o reales:

0

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales (GRI 414-1)

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con criterios sociales:

1,32 %

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales:

6

Número de proveedores con impactos sociales negativos significativos:

0

10.4 Personas consumidoras

Gestión de los consumidores

¿La organización gestiona de manera activa los aspectos relacionados con la salud y seguridad de las personas consumidoras?

No.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de los consumidores?

Sí.

Descripción de los objetivos y metas:

- Código de buenas prácticas de transparencia en el seguro: compromiso de implantar políticas específicas de transparencia cuyo objetivo principal sea facilitar la comprensión de estos elementos básicos por parte del cliente.
- Velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios.
- Prestar servicio al cliente final buscando el seguro que mejor se adapte a sus necesida-



des para conseguir la satisfacción y fidelización del cliente.

- Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado.
- Gestión transparente y no fraudulenta.
- Mantener la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- Realizar un seguimiento de la experiencia del cliente mediante encuestas de satisfacción para seguir mejorando en la prestación del servicio y los tiempos de respuesta y superar las expectativas de nuestros clientes.
- Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- Innovar en productos y servicios.

¿Existen acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas:

- Incrementar el índice de satisfacción de nuestros clientes.
- Disminuir los tiempos de respuesta en el servicio prestado a nuestros clientes.

Gestión de las quejas y las reclamaciones

Número de quejas y reclamaciones recibidas:

271

Descripción de la propiedad de los mecanismos de queja y reclamación:

Mutua de Propietarios dispone de SAC (Servicio de Atención al Cliente) y Defensor del Cliente para la gestión de quejas y reclamaciones. El Servicio de Atención al Cliente se encarga de resolver todas las quejas y aquellas reclamaciones que no sean competencia del Defensor del Cliente. El Defensor del Cliente se encarga de resolver las reclamaciones por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada de su contrato de seguro y cuyo contenido económico no exceda de sesenta mil Euros. Atendiendo al cumplimiento de la Orden Eco/734/2004 de 11 de marzo, so-

bre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Descripción del propósito del mecanismo y su relación con otros mecanismos formales de queja y/o reclamación:

El propósito de los mecanismos de queja y reclamación es atender las posibles quejas o reclamaciones de los asegurados sobre alguna acción realizada por Mutua de Propietarios derivada de su contrato de seguro. Las quejas son atendidas por el SAC (Servicio de Atención al Cliente), las reclamaciones por el Defensor del Cliente y en caso de no estar de acuerdo con las resoluciones dictadas por dichos servicios, el reclamante podrá presentar reclamación frente a la Dirección General de Seguros.

Actividades de la organización que están cubiertas por el mecanismo formal de queja y reclamación:

Aquellas quejas o reclamaciones por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguro.

Personas usuarias a las que va dirigido el mecanismo formal de queja y reclamación:

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Descripción de cómo se gestiona el mecanismo formal de queja y reclamación:

La presentación de quejas al SAC debe 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

La presentación de reclamaciones al Defensor del Cliente puede hacerse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o tele-



máticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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

Mutua de Propietarios también dispone de hojas de quejas y reclamaciones en cualquiera de sus oficinas.

Descripción del proceso que se sigue para abordar y solucionar las quejas y/o reclamaciones recibidas, incluyendo la forma en que se toman las decisiones:

El Servicio de Atención al Cliente dará respuesta a la queja o reclamación en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la presentación de esta.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión se notificará a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer, de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

Recibida la reclamación o queja por el Defensor, acusa recibo de la misma al reclamante, asigna número al expediente que inicia y da traslado de ella y de los documentos que se hayan acompañado a la aseguradora para que, en un plazo no superior a quince días, manifieste lo que a su derecho convenga, recabando la remisión de cuantos antecedentes y elementos de juicio considere necesarios para resolver, y resuelve, por medio de escrito motivado, a través de conclusiones claras fundadas en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros, todo ello en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

La decisión del Defensor será comunicada al interesado en el plazo de los diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de noviembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de tal indicación, se le notificará a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras (GRI 416-1)

Porcentaje de categorías de productos y servicios en las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad con el fin de hacer mejoras:
N/A

Ampliación de la información sobre las medidas que aplica la organización para garantizar la salud y seguridad de los consumidores:
N/A



10.5 Información fiscal

Beneficios e impuestos

Beneficios obtenidos por la organización:

4.329.802,68 €

Impuestos sobre beneficios pagados por la organización:

307.293,79 €

Asistencia financiera recibida del gobierno (GRI 201-4)

Desgravaciones fiscales y créditos fiscales obtenidos en el país:

484.789,48 €

Subsidios obtenidos en el país:

0,00 €

Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes:

0,00 €

Premios recibidos en el país:

0,00 €

Exención del pago de regalías en el país:

0,00 €

Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA) en el país:

0,00 €

Incentivos financieros obtenidos en el país:

0,00 €

Otros beneficios financieros en el país:

0,00 €

¿El gobierno o la Administración Pública está presente en la estructura accionarial?

No.



11

Índice de contenidos ley 11/2018

En el siguiente índice se recoge los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, en materia de información no financiera y diversidad, siguiendo el Estándar GRI. Se han incorporado también aquellos indicadores o aspectos que GRI no incluye para dar respuesta a la Ley.

11.1 Aspectos generales

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
Aspectos generales		
a) Una breve descripción del modelo de negocio de la organización, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a la su futura evolución.	102-1 Nombre de la organización	3.1
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3.3
	102-3 Ubicación de la sede	3.1
	102-4 Ubicación de las operaciones	3.1
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3.1
	102-6 Mercados servidos	3.3
	102-9 Cadena de suministro	3.3
	102-12 Iniciativas externas	4.2
	102-13 Afiliación a asociaciones	4.2
	102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	1
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.4
	102-18 Estructura de gobernanza	3.2
	Objetivos y estrategias de la organización	4.1



Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
b) Una descripción de las políticas que aplica la organización respecto a estas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.3
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.3
	103-2 Enfoques de gestión de cada capítulo del informe	En todo el documento
	Políticas de la organización	4.2
c) Los resultados de estas políticas , incluyendo indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	En todo el documento
	d) Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades de la organización, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estos ámbitos, y como la organización gestiona estos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Se incluirá información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades
e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplen con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	102-47 Listado de temas materiales	5.2
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa	1
	102-44 Temas y preocupaciones clave	5.2
e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplen con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	102-47 Listado de temas materiales	5.2
	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	En todo el documento



11.2 Cuestiones ambientales

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
I. Información sobre cuestiones ambientales		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.1
Contaminación: medidas para reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	102-47 Listado de temas materiales	6.2
	Contaminación acústica y lumínica	6.2
	305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles	6.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico	6.5
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el malbaratamiento de alimentos.	306-1 Descripción de los residuos generados	6.3
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	6.3
	306-3 Residuos generados	6.3
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	6.3
	306-5 Residuos destinados a eliminación	6.3
	Economía circular	6.3
	Desperdicio alimentario	6.3

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado ENIF
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	301-1 Materiales utilizados por peso	6.4
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	6.4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	6.4
	303-5 Consumo de agua	6.4
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales	6.4
Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	6.5
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	6.6
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios a la biodiversidad	6.6
	304-3 Hábitos protegidos o restaurados	6.6



11.3 Cuestiones sociales y relativas al personal

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con diversidad funcional.	102-7 Tamaño de la organización	7.1
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato	7.2
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional	7.2
	Personas empleadas con discapacidad	7.2
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional	7.2
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas	7.3
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	7.3
	Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Medidas de conciliación
Medidas de desconexión laboral		7.4
Horas de absentismo		7.4
Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	7.5
Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	7.6
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	7.6
	403-3 Servicios de salud laboral	7.6

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF	
Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	7.6	
	403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	7.6	
	403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras	7.6	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	7.6	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	7.6	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	7.6	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	7.6	
	Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	7.7
		Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo	7.7
	Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.	Gestión de la accesibilidad universal	7.8
Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional		7.8	
Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	7.8	
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.8	
	Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género	7.8	

11.4 Respeto de los derechos humanos

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
III. Información sobre el respeto de los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.8
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	8
	412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	8
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	8
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	8

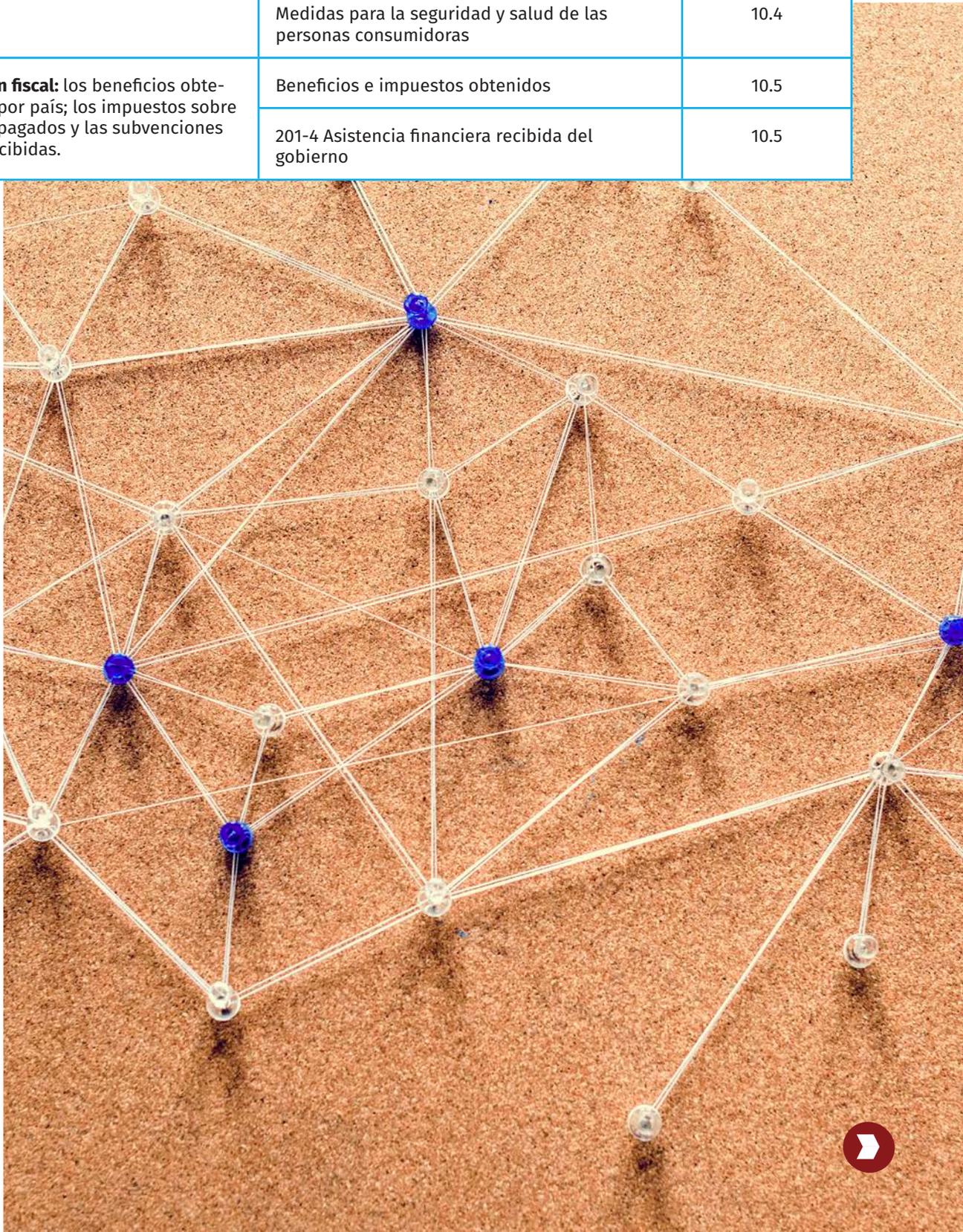
11.5 Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	9
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	9
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	9
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	9
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	9
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	9

11.6 Información sobre la sociedad

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF	
V. Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.	Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local	10.1	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	3.2	
	Acciones de asociación y patrocinio	10.2	
	102-12 Iniciativas externas	4.2	
	102-13 Afiliación a asociaciones	4.2	
	102-43 Participación de los grupos de interés	5.1	
	202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local	10.1	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	10.1	
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	10.1	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	10.1	
	Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	102-9 Cadena de suministro	3.3
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	10.3	
	308-2 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales	10.3	
414-1 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales	10.3		

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado EINF
Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas.	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	10.4
	Gestión de las quejas y las reclamaciones	10.4
	Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras	10.4
Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	Beneficios e impuestos obtenidos	10.5
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	10.5



Barcelona

Londres, 29. 08029 Barcelona
Tel. 934 873 020 / Fax: 932 720 335
e-mail: clientes@mutuadepropietarios.es

Madrid

Alcalá, 79, Bajos B. 28009 Madrid
Tel. 917 820 790 / Fax: 917 820 791

Valencia

Av. Navarro Reverter, 17 bajo. 46004 Valencia
Tel. 963 533 944 / Fax: 963 942 672

Zaragoza

Avda. César Augusto, 4. Of 4. 50004 Zaragoza
Tel. 976 468 424 / Fax: 976 468 425

Oviedo

Marqués de Teverga, 20 bajos dcha. 33005 Oviedo
Tel. 984 105 013 / Fax: 984 105 031

Sevilla

Av. Francisco Javier, 24,
Edificio Sevilla, local 4-5. 41018 Sevilla
Tel: 955 113 789 / Fax: 955 113 791

Girona

Rambla Llibertat, 6, entl. 17004 Girona
Tel. 972 486 088 / Fax: 972 228 434

www.mutuadepropietarios.es



MUTUA DE PROPIETARIOS

tus inmuebles en forma