



GRUPO MUTUA PROPIETARIOS

Más Protección

INFORME
EINF

2021

EINF

(Estado de Información no Financiera)

Índice

1	Carta	2
2	Sobre este Estado de Información No Financiera	4
3	Quiénes somos	6
4	Estrategia y gestión de riesgos	20
5	Grupos de interés y materialidad	34
6	Cuestiones ambientales	38
7	Cuestiones sociales y relativas al personal	54
8	Respeto a los derechos humanos	80
9	Lucha contra la corrupción y el soborno	82
10	Sociedad	87
11	Índice de contenidos Ley 11/2028	102

1

Carta



Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (GRI 102-14)

Por segundo año publicamos el informe sobre el Estado de Información No Financiera (EINF 2021) de Mutua de Propietarios, este año ampliándolo a las entidades que forman el Grupo Mutua de Propietarios. En el ya lejano 2016 hicimos público nuestro compromiso con la RSC publicando la que sería la primera de todas las Memorias de RSC que hemos elaborado hasta la fecha, manteniendo al mismo tiempo vivo dicho compromiso a lo largo de estos años.

En este ejercicio, 187 años después de la constitución de Mutua de Propietarios, nuestro interés va más allá de la indemnización básica de los daños de los seguros Multirriesgo, y damos respuesta, como Grupo, a los problemas de accesibilidad de los inmuebles en los que residen personas con movilidad reducida, afianzando nuestro carácter y ADN mutual, gracias a los programas de ayudas y financiación de la Fundación Mutua de Propietarios. Ofrecemos soluciones a proyectos de rehabilitación y eficiencia energética, ayudamos a gestionar las ayudas de los fondos "Next Generation" a través de la oficina técnica de Best Technologies for Buildings (Sensedi), ofrecemos soluciones a las incidencias y reparaciones urgentes mediante la colaboración de Funciona Asistencia y Reparaciones, la compañía de asistencia del Grupo Mutua de Propietarios, e incluso ofrecemos a nuestros mutualistas la posibilidad de acceder a otros tipos de seguro a través de nuestra correduría MutuaRisk.

Con todo esto en mente, todas las personas que integramos el Grupo Mutua de Propietarios ya sea desde el Consejo de Administración, el equipo Directivo o el resto de áreas, trabajamos día a día para mejorar y hacer de las relaciones con nuestros stakeholders internos y externos una mejor

experiencia, intentando al mismo tiempo contribuir a la mejora del medioambiente y a la sociedad en general.

Al igual que en 2020, el 2021 también ha sido un año duro, y tal como hicimos entonces nos hemos seguido volcando en el bienestar de nuestro equipo. Hemos estado atentos a la salud tanto física como psicológica de todas y todos los que formamos parte del Grupo Mutua de Propietarios, poniendo en marcha el programa gratuito de ayuda psicológica al empleado e implantando además un modelo de trabajo híbrido gracias al que hemos evitado traslados innecesarios y conciliado al mismo tiempo de forma individualizada la vida familiar y laboral del equipo, sin olvidar tomar las medidas sanitarias precisas para evitar contagios en trabajo presencial.

Además, durante este año hemos avanzado muchísimo en la implantación de medidas paperless implantando nuevas funcionalidades a los procesos de contratación y generación de suplementos, lo que supone no solo una reducción del consumo de papel sino un paso más en nuestra aportación a la mejora del medioambiente.

Como objetivo para el futuro nos planteamos un plan estratégico ambicioso para todas las entidades del Grupo, en el que la excelencia en la calidad del servicio que ofrecemos es vital, y en el que además se combinan estrategia y tecnología, innovación y desarrollo del talento. Perseguimos de este modo reforzar el posicionamiento estratégico del Grupo Mutua de Propietarios en el mercado, y por tanto la solvencia y supervivencia a medio y largo plazo en un entorno enormemente competitivo, pero todo ello observando siempre nuestros valores: Actitud Positiva, Compromiso, Ética, Respeto y Transparencia.

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 al número de siniestros a cubrir.



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 MUTUARISK CORREDURÍA DE SEGUROS S.A.U. BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS S.L.U. EDIFICAT RENT S.L.U. 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

Entidades que forman parte del estado de información no financiera (GRI 102-45)

- Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija
- MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U
- Best Technologies for Buildings S.L.U.
- Edificat Rent S.L.U.

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 por qué motivo (GRI 102-45)

Las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados del Grupo Mutua de Propietarios son: 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.

En el caso de Funciona hemos iniciado la supervisión de las funciones organizativas a mediados de 2021 estando en este momento en un periodo final de cambio de gestión operativa. Incluiremos dicha empresa en el próximo EINF. En cuanto a Visoren S.L. y Edificat Rent se estructura una supervisión solamente a nivel financiero no ejerciéndose ningún tipo más de funciones organizativas. Por este motivo solo nos referiremos a Edificat Rent en este Estado de Información No Financiera en cuanto a datos económicos.

Contextualización del EINF

Periodo objeto del informe (GRI 102-50):
Enero a diciembre 2021

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
- MUTUARISK CORREDURÍA DE SEGUROS S.A.U.
- BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS S.L.U.
- EDIFICAT RENT S.L.U.

Ubicación de la sede (GRI 102-03)

- MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA - Londres 29, 08029 Barcelona
- MUTUARISK CORREDURÍA DE SEGUROS S.A.U. - Gran Via de les Corts Catalanes 533, 08011 Barcelona
- BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS S.L.U. - Ávila 124 4º A, 08018 Barcelona
- EDIFICAT RENT S.L.U. - Londres 29, 08029 Barcelona

Países en los que opera la organización o en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes (GRI 102-04)

Operamos en España y tenemos presencia en Portugal a través de nuestro colaborador Hispania Risk Broker, quien oferta en dicho país nuestro producto Mutua Alquiler, así como en Andorra, donde ofertamos nuestro producto de edificios gracias a la colaboración con Assegur. Debido a que nuestra presencia en Andorra y Portugal es muy reducida el alcance de la información de este Informe se limita únicamente a España.

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.

Best Technologies for Buildings es una sociedad participada al 100% por Mutua de Propietarios (Socio único) y está administrada por el Consejo de Administración, actualmente compuesto por 4 consejeros.

Mutuarisk es una sociedad participada al 100% por Mutua de Propietarios (Socio único) y está administrada por el Consejo de Administración, actualmente compuesto por 3 consejeros.

Edificat Rent es una sociedad participada al 100% por Mutua de Propietarios (Socio único) y su órgano de administración está integrado por dos Administradores solidarios.

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante el periodo objeto del informe

¿Han tenido lugar cambios significativos en el tamaño de la organización? (GRI 102-10)

No

¿Han tenido lugar cambios significativos en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones? (GRI 102-10)

No

¿Han tenido lugar cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital? (GRI 102-10)

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? (GRI 102-10)

No



3.2 Estructura de gobierno

Estructura de gobernanza

Descripción de la estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno (GRI 102-18)

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 10 miembros, que son elegidos por la Asamblea General por un plazo de cuatro años y dispone de una paridad del 50% entre hombres y mujeres. 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.

Best Technologies for Buildings está administrada por el Consejo de Administración, actualmente compuesto por 4 consejeros, que son elegidos por la Junta General por un periodo indefinido.

Mutuarisk está administrada por el Consejo de Administración, actualmente compuesto por 3 con-

sejeros, que son elegidos por la Junta General por un plazo de 3 años.

Edificat Rent está regida por la Junta General (cuyas facultades las ejerce el socio único), que se convoca al menos una vez al año, dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio. Está administrada por dos Administradores solidarios, que son elegidos por la Junta General por un período indefinido.

Descripción de los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales (GRI 102-18)

Las comisiones responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos son la Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

La Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias 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 2021 eran:

D. Jordi Xiol Quingles - Presidente, D. Santiago Molins Amat - Consejero, Mercé 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 2021, se ha reunido en tres ocasiones y ha desarrollado, entre otros, trabajos sobre: Situación de la cartera de inversiones, Seguimiento del Plan de Contingencia, Seguimiento y propuesta de inversiones, Informe anual 2020, 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 e Inversiones sostenibles.

La Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones se constituyó, por decisión del Consejo de

Administración, en la sesión del día 26 de marzo de 2016. Las funciones que le han sido atribuidas resultan del Artículo 21 del Código de Buen Gobierno y sus integrantes a 31 de diciembre de 2021 eran:

D. Jordi Xiol Quingles - Presidente, D^a Elena Rico Vilar - Consejera, D. Miquel Perdiguer Andrés - Consejero, además de D. Christopher Bunzl - Director General y D. José Antonio Ogazón - Director de Personas & Talento y Secretario de la Comisión.

La Comisión, durante el año 2021, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado, entre otros, trabajos sobre: Análisis del cumplimiento de objetivos y valoración de incentivos del Equipo Directivo de Mutua de Propietarios en el 2020. Análisis del cumplimiento de objetivos y valoración de incentivos del Equipo Directivo del Grupo Mutua de Propietarios en el "Plan Bidual de transformación de Mutua de Propietarios 2019-2020". Análisis del cumplimiento de objetivos y valoración de incentivos del Equipo Directivo de Best Technologies for Buildings en el "Plan Estratégico 2017-2020". Propuesta de objetivo e incentivos del Equipo Directivo del Grupo Mutua de Propietarios para el 2021. Propuesta de Incentivo Extraordinario de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones. Propuesta de nombramiento de D^a Mónica Sala como Consejera de Mutua de Propietarios. Evaluación de posibles candidatos/as y propuesta de incorporación de un nuevo Consejero en sustitución de D^a Rita Estévez Luaña. Propuesta de incentivos PES23 Grupo Mutua de Propietarios. Proyecto Pegasus. Incentivos 2021. Evolución del Headcount y de la Masa Salarial de Mutua de Propietarios en 2021, así como de las entidades del Grupo (Sense di, Funciona y Mutuarisk). Propuesta de evolución del Headcount y de la Masa Salarial de Mutua de Propietarios en 2022, así como de las entidades del Grupo (Sense di, Funciona y Mutuarisk). Revisión y, si procede, aprobación de la remuneración propuesta para el 2022 del Equipo Directivo de Mutua de Propietarios, Sense di, Mutuarisk y Funciona, e información sobre la remuneración de la Gerente de la Fundación Mutua de Propietarios. Aprobación de: Política de Retribución, Política de adecuación de puestos clave (Fit & Proper), Código

Ético y Código de Buen Gobierno. Validación de la Política de Retribución en especie.

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 2021 eran: D^a Elena Rico Vilar - Presidenta, D^a Beatriz Soler Bigas - Consejera, D. Enrique Vendrell Santiveri - Consejero, D^a Marta Zárate Muñoz-Repiso - Asesora y D. José Antonio Ogazón Costa - Director de Personas, Talento & RSC.

La Comisión, durante el año 2021 se ha reunido en dos ocasiones y ha desarrollado, entre otros, trabajos sobre: Aprobación del Reglamento de la Comisión de RSC e Iniciativa de adecuación de la RSC del Grupo Mutua de Propietarios.

3.3 Actividad

Actividades, marcas, productos y servicios

Principales actividades de la organización (GRI 102-02)

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.

MutuaRisk es una Correduría de Seguros que ofrece un asesoramiento personalizado en la protección

de las familias y su patrimonio, ayudando a sus clientes a detectar los riesgos asociados a su estilo de vida y asesorándoles sobre los productos más adecuados a sus necesidades. MutuaRisk trabaja con las compañías aseguradoras líderes en el mercado y está formado por un grupo de expertos, así como un amplio equipo administrativo que posibilita el trabajo de atención de siniestros y gestión de sus clientes. Actualmente es el corredor de referencia del grupo.

Best Technologies for Buildings es una empresa especialista en servicios técnicos y periciales para el mantenimiento y mejora de edificios y hogares. Ofrece un completo portfolio de servicios totalmente digitalizados en el ámbito de la arquitectura y la ingeniería sostenible para inmuebles, con el objetivo de mejorar la gestión eficiente de los mismos.

Edificat Rent es una empresa dedicada a la gestión del alquiler de las viviendas de edificios propiedad de Mutua de Propietarios.

Principales marcas de la organización (GRI 102-02)

NOMBRE COMERCIAL NACIONAL

- Sociedad de Seguros Mutuos Contra Incendios de Barcelona

MARCAS NACIONALES:

- Mutua de Propietarios
- Mútua de Propietaris
- Mutua Alquiler
- Mutua Edificio Confort
- Mutua de Propietarios Especialistas en Seguros desde 1835
- Mútua de Propietaris Especialistes en Assegurances des de 1835
- Best Technologies for Buildings

MARCA DE LA UNIÓN EUROPEA

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

Principales productos de la organización (GRI 102-02)

Los productos que ofrece Mutua de Propietarios son los siguientes:

1. MUTUA EDIFICIO CONFORT

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

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

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

brimos 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.

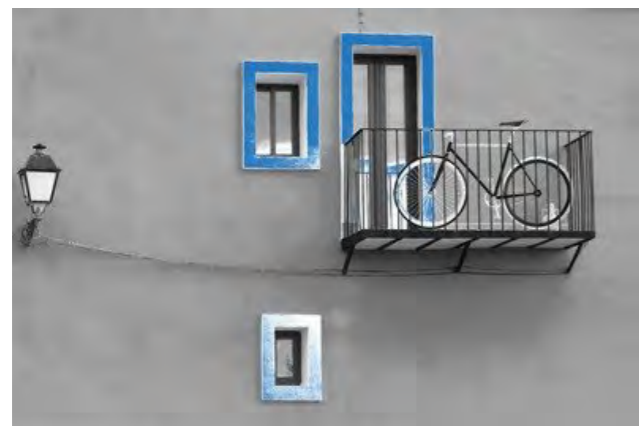
5. SEGURO DE INCENDIOS

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

6. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

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

A través de MutuaRisk se comercializan diferentes tipos de seguros de diversas aseguradoras:



SEGUROS PERSONALES:

- Seguros de salud familiar.
- Seguros de salud dental.
- Seguros de decesos.
- Seguros de vida.
- Seguros de dependencia.
- Seguros de accidentes.
- Seguros colectivos de salud.

SEGUROS DE MASCOTAS

SEGUROS PATRIMONIALES

- Seguros de hogar.
- Seguros de vehículos a motor.
- Seguros de comunidades de edificios.
- Seguros de industria y pyme.
- Seguros de comercio y oficinas.

SEGUROS FINANCIEROS

- Seguros de responsabilidad civil.
- Seguros de protección jurídica e impago de alquiler.
- Seguros de ahorro e inversión.
- Seguros de ciberseguridad.

Principales servicios de la organización (GRI 102-02)

Los servicios que ofrece el Grupo Mutua de Propietarios a través de Best Technologies for Buildings son de tres tipos:

Los servicios periciales, entre los que se encuentran:

PERITAJES Y VIDEO PERITAJES - Contamos con una red nacional de peritos especializados que evalúan las causas y circunstancias del siniestro, identifican las coberturas correspondientes y valoran de forma precisa y objetiva los daños. La digitalización y automatización de los procesos nos permite realizar peritajes eficientes y de calidad. Además, captamos, almacenamos y ponemos a disposición del cliente todos los datos del riesgo para su posterior explotación actuarial.

AUDITORÍAS PERICIALES - Contamos con una red nacional de peritos especializados e imparciales que controlan las reparaciones realizadas por el servicio de asistencia. Contrastamos la documentación de facturación con el servicio prestado para detectar po-



sibles desviaciones en el coste, la calidad y el servicio, las coberturas y la satisfacción del asegurado.

MONITORIZACIÓN DE REPARACIONES - Se trata de un servicio que permite supervisar en tiempo real los trabajos de reparación llevados a cabo en el inmueble. Controla todas las fases del proceso y evita interrupciones mediante tecnología de video-



peritaje, usando el dispositivo del reparador. Reduce tiempos y costes de tramitación facilitando la agilidad, el control y la satisfacción del cliente.

VERIFICACIÓN DEL RIESGO - Es un servicio pericial en el que nuestra red nacional de técnicos especializados evalúan las condiciones del riesgo a asegurar, determinando sus caracterís-

ticas técnicas, su valor y las posibles agravaciones. Los datos obtenidos pueden ser combinados con los datos de peritaciones para desarrollar herramientas predictivas que acotan y valorar el riesgo.

Los servicios técnicos tales como:

CERTIFICADOS Y CÉDULAS - Ponemos a disposición de nuestros clientes a toda nuestra red de técnicos especialistas para realizar los trámites necesarios de tu inmueble con rapidez, profesionalidad y dedicación. Disponemos de herramientas tecnológicas avanzadas que optimizan el tiempo y los costes asociados a estos trámites.

ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN ELÉCTRICA - Se trata de un estudio de la gestión de la electricidad por parte del inmueble. Su principal objetivo es el ahorro en gastos relacionados con el consumo eléctrico.

Incluye el análisis de las facturas de consumo del inmueble, un estudio comparativo independiente de las tarifas eléctricas de algunas compañías eléctricas comercializadoras y un análisis de optimización de potencia para suministros con potencias contratadas de más de 15kW para lograr el ahorro en el suministro eléctrico.

AUDITORÍA ENERGÉTICA - Análisis de los flujos de energía de un inmueble que se realiza con el fin de procurar que la edificación sea energéticamente eficiente y sostenible. Este estudio permite comprender cómo el edificio gestiona el consumo, detectar los puntos débiles y proponer medidas de mejora que reduzcan el consumo y mejoren la eficiencia energética. Siempre manteniendo el confort de la vivienda.

ITE - INSPECCIÓN TÉCNICA DEL EDIFICIO - Es una inspección técnica visual obligatoria que describe el estado de conservación del inmueble. Sus principales objetivos son el óptimo mantenimiento del inmueble y la prolongación de su vida, así como la prevención de daños materiales y riesgos físicos.

Además incluimos recomendaciones personalizadas que presentamos ante la comunidad o

administrador, quien decide si presentar el informe ante la administración competente.

IEE - INFORME DE EVALUACIÓN DEL EDIFICIO - Consiste en una evaluación del estado de conservación del inmueble, un análisis sobre el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y una revisión para obtener el certificado de eficiencia energética válido para todos los pisos del edificio. Además, realizamos el informe personalizado del inmueble con recomendaciones para solucionar las deficiencias encontradas y lo exponemos ante la comunidad y/o administrador de fincas, quien decide si presentarlo ante la administración competente.

LIBRO DEL EDIFICIO - El Libro del Edificio es el conjunto de documentación obligatoria, gráfica y escrita que constituye el archivo y registro del historial de incidencias técnicas, jurídicas y administrativas del edificio. Esta información facilita a la comunidad los datos e instrucciones necesarias para el correcto uso del edificio, su buena conservación y su correcto mantenimiento. Calendariza las intervenciones necesarias, planifica derramas y proyectos, prioriza las intervenciones de mejora y analiza el coste de las intervenciones y de las obras de mantenimiento teniendo en cuenta el registro del historial de incidencias técnicas, jurídicas y administrativas del edificio.

PLAN DE REHABILITACIÓN - Detalla las deficiencias del inmueble, analizando sus costes y facilitando la calendarización y agrupación de las intervenciones según su importancia, considerando los recursos económicos de la comunidad. Esta planificación te permite garantizar el mantenimiento del inmueble y superar las inspecciones obligatorias.

PROYECTO Y DIRECCIÓN DE OBRA - Gracias a la gestión de proyectos y la dirección de obra te acompañamos durante todo el proceso de rehabilitación del edificio.

Nuestros técnicos expertos supervisan la planificación y la ejecución de todas las fases de la rehabilitación, evitando imprevistos y velando por los intereses de la comunidad. Nuestra responsabilidad es el éxito del proyecto.

DOSSIER DE VIDA DEL EDIFICIO - Contiene todos los datos y características del inmueble, que podrás visualizar de manera gráfica y accesible online, facilitando la gestión del inmueble.

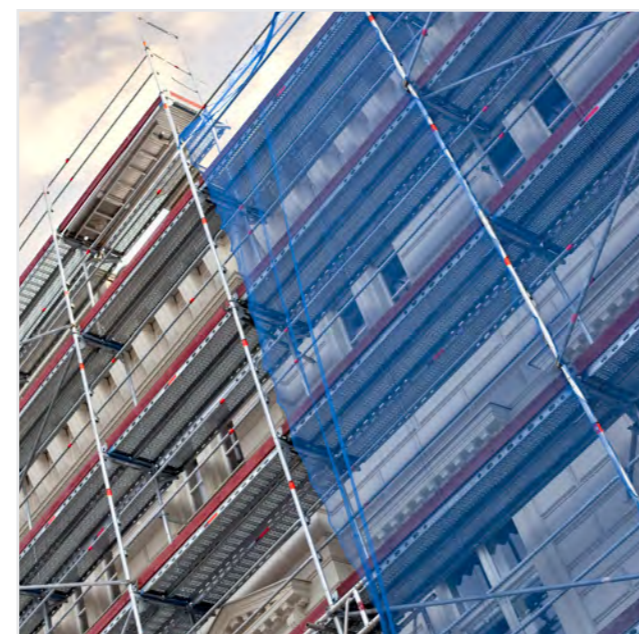
A través de esta herramienta única en el mercado podrás realizar un seguimiento de las intervenciones del inmueble o consultar el histórico de obras, reformas, mantenimientos y desperfectos.

TRAMITACIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES - Este servicio te permite conocer al detalle las condiciones para optar a subvenciones relacionadas principalmente con rehabilitaciones y accesibilidad.

Recibe asesoramiento sobre cómo solicitar una subvención para llevar a cabo tareas de conservación, calidad, sostenibilidad y accesibilidad en comunidades. Conoce los plazos y la documentación necesaria para solicitar subvenciones y ayudas para fincas y viviendas.

Y finalmente los relativos a rehabilitaciones, mejoras y mantenimientos.

MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS - Este servicio facilita la gestión de la actividad diaria del inmueble gracias al papel de BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS como interlocutor único, capaz de coordinar todas las partes implicadas. Gestionamos



las incidencias y organizamos las empresas que operan en el inmueble de manera rápida y eficiente. También aceleramos los procesos y optimizamos los costes de gestión aumentando la calidad de los servicios contratados, con el objetivo de prolongar la vida útil del inmueble y aumentar su valor.

CONSULTORÍA FACILITY MANAGEMENT - Es un servicio que analiza al detalle todos los procesos y servicios que se están llevando a cabo en el inmueble y dictamina si los trabajos actuales se ajustan a la normativa y si se pueden optimizar. Analizamos los consumos y el suministro de electricidad, agua y gas; los servicios de limpieza, conserjería, jardinería y mantenimiento; la implementación de nuevas instalaciones de seguridad, ascensores, salvaescaleras, energías renovables o recarga eléctrica de vehículos. Nuestro objetivo es revisar los mantenimientos contratados ajustando costes y aumentando la calidad del servicio; y elaborar, controlar y supervisar planes y calendarios de mantenimiento.

¿La organización dispone de algún producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados? (GRI 102-02)

No

Mercados servidos

Mercados servidos (GRI 102-06): España, Andorra y Portugal.

Sectores servidos (GRI 102-06)

- MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA - Sector seguros.
- MUTUARISK CORREDURIA DE SEGUROS S.A.U. - Sector mediación de seguros.
- BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS - Sector ingeniería y oficina técnica.
- EDIFICAT RENT - Sector alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia.

Tipos de clientes y las personas beneficiarias de la actividad de la organización (GRI 102-06)



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

Por lo que respecta a tipos de clientes MutuaRisk y Best Technologies for Buildings tienen algunos coincidentes: particulares, comunidades de propietarios, Administradores de Fincas y Apis y multipropietarios y grandes tenedores. Además los colectivos y las empresas también son posibles clientes de MutuaRisk, y en el caso de Best Technologies for Buildings, los gabinetes periciales, la administración pública y las aseguradoras son sus clientes específicos.

Cadena de suministro

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 (GRI 102-09)

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 2097 corredores, lo que representa un 56% y un 44% del total de mediadores respectivamente.

Por lo que respecta a MutuaRisk, dispone de un equipo formado por tramitadores y asesores comerciales con más de 20 años de experiencia en la mediación de seguros. Trabajamos con venta directa a clientes y también a través de una estructura de unos 50 colaboradores que nos ayudan en la comercialización.

En cuanto a Best Technologies for Buildings, en Servicios Técnicos de Arquitectura trabaja con el mismo canal que Mutua de Propietarios ampliado con Administración Pública y clientes directos. Disponen además de una redde más de 450 colaboradores. Respecto a Servicios Periciales, los principales clientes son la propia Mutua de Propietarios y la aseguradora BBVA-Allianz para los que ejecutan servicios también mediante su red de colaboradores. Best Technologies for Buildings agrupa una capa comercial, de control técnico y de gestión y tramitación que engloba aproximadamente 40 trabajadores.

3.4 Principios, valores y buen gobierno

Valores, principios, estándares y normas de conducta

Valores de la organización (GRI 102-16)

Los Valores de Mutua de Propietarios y MutuaRisk 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.



En cuanto a los valores de BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS son:

CREATIVIDAD: Aplicada a la búsqueda de mejoras y soluciones a problemas imprevistos, explorando y optimizando nuevos caminos a la hora de comunicarse con sus clientes.

ENERGÍA: Aplicada desde el entusiasmo y la vocación por el trabajo realizado y en la implicación y constancia en los proyectos.

TALENTO: Asesorando a los clientes aportando un valor diferencial y, gracias a la capacidad de mejora, la formación en avances tecnológicos y la visión a medio y largo plazo, ser capaces de aportar buenas soluciones a sus problemas.

EMPATÍA: Poniéndonos en la piel del cliente para conocer sus necesidades y priorizando el beneficio al cliente frente al beneficio económico, cooperando e implicándonos, en su caso, con nuestros colaboradores.

TRANSPARENCIA: Tanto en el trato con los clientes como con los compañeros en todos los procesos, situaciones, gestiones y espacios.

Principios de la organización (GRI 102-16)

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.

En Mutuarisk el cliente encuentra un apoyo personalizado en base a las necesidades del momento vital y estilo de vida del cliente. Cada uno de los riskblockers aportan una amplia experiencia en conocimiento del sector y el producto. Toda la asistencia y acompañamiento tanto en la contratación, como en el día a día, es de un alto estándar de calidad. Mutuarisk abarca un ámbito muy completo de ramos, por lo que el cliente puede delegar 100% en su asesor la gestión de los potenciales riesgos en su día a día, pasando por el hogar, la salud, vida... Además, la creciente especialización de riesgos inmobiliarios y salud es una de las grandes claves de diferenciación actual, posicionándose en ramos que requieren de especial asesoramiento.

Siempre con el objetivo de mejorar la gestión eficiente de los inmuebles, Best Technologies for Buildings combina la excelencia técnica y tecnología para mantenerse como la compañía de referencia en servicios técnicos y periciales para edificios y hogares. Actualmente realiza más de 60.000 servicios al año para más de 3.000 clientes de sectores tan diversos como la administración de fincas, el ámbito asegurador y bancario, la administración pública o el sector privado.

Estándares y normas de conducta de la organización (GRI 102-16)

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 una 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 Fondos 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.

Best Technologies for Buildings y Mutuarisk ponen de manifiesto su compromiso con las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno, respectivamente, a través de su Código ético propio. Asimismo, Best Technologies for Buildings está adherida a diversas políticas del Grupo Mutua de Propietarios.

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 del Grupo 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 y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz.

¿La organización dispone de políticas de Buen Gobierno?

Sí

Descripción de las políticas de Buen Gobierno

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

- POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO LEGAL
- POLÍTICA DE ADECUACIÓN DE PUESTOS CLAVE
- POLÍTICA DE AUDITORÍA INTERNA
- POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
- POLÍTICA DE LA FUNCIÓN ACTUARIAL
- POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS
- POLÍTICA DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES
- POLÍTICA IDD
- POLÍTICA DE INFORMACIÓN PÚBLICA AL SUPERVISOR
- POLÍTICA DE INVERSIONES FINANCIERAS
- POLÍTICA DE COMPRAS Y PROVEEDORES
- POLÍTICA DE AUTORIZACIONES Y LÍMITES
- POLÍTICA ORSA
- CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

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.

Best Technologies for Building y MutuaRisk no disponen por el momento de Código de Buen Gobierno.

¿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 su mejor administración y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz. Muchas de estas iniciativas de Buen Gobierno se están aplicando a las filiales MutuaRisk y Best Technologies for Buildings a pesar de no disponer actualmente de Código de Buen Gobierno propio, en el que se está trabajando actualmente.

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

Sí

Objetivos y metas de la organización respecto al Buen Gobierno

N/A

¿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 del Grupo 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.

En el caso de MutuaRisk, disponen del Servicio del Defensor del Cliente, articulado a través del Colegio de Mediadores de Barcelona.

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

En concreto, esperamos que el Grupo Mutua de Propietarios sea la entidad de referencia en comunidades e impago de alquiler con su 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 en la relación con el cliente final y el mediador,



a la incorporación de la innovación disruptiva como parte de la entidad, a la mejora de la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido con la clara finalidad de seguir creciendo y transformándonos como Grupo generando nuevas oportunidades y retos profesionales para el equipo humano que lo forma.

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 2021 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 grado de cumplimiento del Plan Estratégico se verificará de la siguiente manera:

- a) Reuniones de seguimiento de acuerdo con la naturaleza de la iniciativa con sus responsables para detectar posibles riesgos de incumplimiento respecto la planificación definida en el Plan Estratégico.
- b) Reuniones con el Comité de Seguimiento del Plan Estratégico con carácter semestral para presentar el grado de avance general de las iniciativas y del cumplimiento de los planes de negocio a la Dirección General y el Comité Ejecutivo de Mutua de Propietarios.
- c) Reuniones con la Comisión del Plan Estratégico con carácter semestral para presentar el grado de avance general de las iniciativas y del cumplimiento de los planes de negocio al Consejo de Administración de Mutua de Propietarios.

En el caso de detectar cualquier desviación significativa respecto a la planificación y grado de cumplimiento del Plan Estratégico se informará a la Dirección General y a la Dirección de Gestión de Riesgos de Mutua de Propietarios para realizar un análisis más detallado sobre la misma. En

colaboración con los departamentos o entidades impactados por la potencial desviación se valorarán alternativas de resolución que se informarían en el marco del Comité de Seguimiento del Plan Estratégico y en la Comisión del Plan Estratégico.

En el caso que la desviación comporte un impacto substancial para el cumplimiento del Plan Estratégico y sus objetivos, la Comisión del Plan Estratégico será la responsable de aprobar dichos cambios para su posterior aprobación en el Consejo de Administración de Mutua de Propietarios.

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 el Estado de Información No Financiera del 2020 se indica que en Mutua de Propietarios llevamos varios años trabajando en temas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa .

Somos una organización con 187 años de historia con un marcado fin social desde sus inicios que quiere seguir siendo sostenible en el tiempo gestionándose socialmente de manera

¿La organización tiene identificados los ODS estratégicos o prioritarios a los que estratégicamente quiere contribuir de manera más significativa?

Sí

ODS estratégicos o prioritarios

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 10. Reducción de las desigualdades, ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 13. Acción por el clima

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

Actualmente Mutua de Propietarios tiene en marcha un plan activo de RSC con iniciativas que abarcan todos los ámbitos de actuación (Buen Gobierno, Económico, Medio Ambiente, Laboral y Social).

A raíz de la constitución de la Comisión de RSC, iniciamos un proceso de reflexión sobre el futuro papel de la RSC, no solo a nivel de Mutua de Propietarios sino a nivel de Grupo que sirviera de guía para la iniciativa y que se resumen en:

- Alinear más profundamente las acciones de RSC al negocio del Grupo.
- El plan de RSC ha de ser fácil de comunicar para nuestros stakeholders más directos.
- Simplificar el número de iniciativas y focalizarlas donde aporten valor asociado a los dos puntos anteriores.

¿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 promueva la contribución a los ODS?

Sí

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

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 animarles a participar y concienciarles sobre este importante tema. Por otro lado, en 2021 hemos puesto a disposición de nuestro equipo, en la sede central de Mutua de Propietarios, 5 bicicletas eléctricas para trayectos in

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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, 10, 11 y 13 para focalizarnos mejor en una estrategia de RSC de Grupo Mutua de Propietarios cuyas acciones estamos elaborando actualmente.

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

No

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

Sí



itineres y desplazamientos entre las diferentes empresas del Grupo. De este modo queremos fomentar los hábitos saludables y la movilidad sostenible, aportando además nuestro granito de arena para mejorar el medio ambiente. 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 de este modo al ODS 10.

Además en 2021 Mutua de Propietarios ha sido distinguida con el sello EWI concedido por #RedEWI, la red de liderazgo femenino en el sector asegurador, cuyo objetivo es impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo, por ser una de las entidades comprometidas con la igualdad de género en sus equipos, que lucha y apoya este fin a través de su compromiso adquirido con Empower Woman in Insurance, contribuyendo también en este caso 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 y estableciendo importantes beneficios sociales y todo ello desde el máximo respeto a la igualdad de oportunidades y a la diversidad. Además en 2021 hemos implementado el Programa de Ayuda al Empleado para el cuidado de la salud psicológica y bienestar emocional de nuestro equipo contribuyendo con todo ello a la consecución del 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

En 2021 hemos seguido desarrollando el Plan de Igualdad y Diversidad que definimos en 2020 y colaborando con iniciativas como CoPersonas que fomenta y sensibiliza sobre corresponsabilidad social o la adhesión a la iniciativa sectorial Empower Women in Insurance, impulsada por INESE, abierta a hombres y mujeres que trabajan en la industria aseguradora con la ambición de cambiar el entorno: entidades aseguradoras, reaseguradoras, mediadores, empresas de servicios e instituciones actuando como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador.

En cuanto a medioambiente, durante este año hemos avanzado muchísimo en la implantación de medidas paperless implantando nuevas funcionalidades a los procesos de contratación y



generación de suplementos, lo que supone una importante reducción del consumo de papel. En cuanto a movilidad se refiere hemos instalado, en el parking de la sede central de Mutua de Propietarios, cargadores eléctricos para coches, así como enchufes para bicicletas y patinetes eléctricos, además de poner a disposición de nuestro equipo 5 bicicletas eléctricas para uso compartido. Como es habitual hemos mantenido también la publicación en nuestro boletín informativo trimestral de artículos relacionados con reducción de consumo y cuidado del medioambiente.

Sistemas de gestión de la organización

Sistemas de gestión de que dispone la organización

Distintivos / Normas	Implementado por la organización	Certificado por un tercero
SA 8000 Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	No certificable
ISO 14001 Gestión ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001 Gestión de Calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 45001 Salud y seguridad en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 27001 Seguridad de la Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SGE21 Gestión ética y socialmente responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PACTO MUNDIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IQNET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B-CORP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ETIQUETA RESPONSABLE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Políticas de la organización

Políticas de las que dispone la organización

Política RSC, Código Ético, Política Prevención de Riesgos Laborales, Política de contingencia y continuidad de Negocio, Política de Compras y Proveedores, Política de Inversiones, Política de Auditoría Interna, Política de Calidad de Datos, Política de Cumplimiento Normativo, Política de Gestión de Capital, Política de Gestión de Riesgos, Política Orsa, Plan de Gestión de Capital a medio plazo, Política de Externalización, Política de Función Actuarial, Política de Información pública y al Supervisor, Política de Reaseguro, Política de Tramitación de Siniestros, Política de Provisiones Técnicas, Política de información pública sobre la situación financiera y de solvencia, Política de Gestión del riesgo de liquidez, Política de Adecuación de Puestos Clave, Política de Cumplimiento Legal, Política de Retribución, Política TIC, Política de Suscripción, Asesoría jurídica, Política IDD, Política cláusulas RGPD, Política de Retribución en Especie, Política de Acogida, Política de Selección, Política de Teletrabajo y Política en materia de autorizaciones y límites.

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 al cumplimiento de objetivos?

Sí

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

En el caso de la Responsabilidad Social Corporativa existe una Comisión de RSC que en 2021 se ha reunido en dos ocasiones para evaluar el desarrollo de las acciones del mismo.

En cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales el Comité de Seguridad y Salud compuesto por miembros del Departamento de Personas & Talento y una representación del Comité de Empresa se reúne trimestralmente para llevar 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

Si. 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 cuenta con Planes de acción en relación a los distintos aspectos o ámbitos de la sostenibilidad y gestión responsable de la organización?

Sí

Planes anuales o Planes de acción de la organización

Plan de RSC, Plan de PRL, Plan de Igualdad

Iniciativas externas

¿La organización está suscrita a estatutos o principios relacionados con la responsabilidad social y la sostenibilidad, desarrollados e impulsados externamente por otras organizaciones? (GRI 102-12)

Sí

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde (GRI 102-12)

Suscripción a iniciativas externas



#pae Programa de Ayuda al Empleado

Tu empresa se preocupa por ti y ha puesto en marcha este servicio gratuito de apoyo psicológico para cuidar tu salud emocional. ¡Cuida tu salud!



Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde	Fecha de adopción	Países u operaciones donde son aplicables	Grupos de interés implicados en el desarrollo y el cumplimiento de estas iniciativas	Detallar si se trata de una iniciativa voluntaria no vinculante o de una iniciativa que la organización está obligada a cumplir
Copersona	2018	Cataluña	Todos nuestros grupos de interés excepto el Medioambiente	Iniciativa voluntaria no vinculante
Etiqueta Responsable	2019	España	Todos nuestros grupos de interés.	Iniciativa voluntaria no vinculante
Empower Women in Insurance	2021	España	Empleados	Iniciativa voluntaria no vinculante

Afiliación a asociaciones

¿La organización está afiliada con alguna entidad, asociación u organización que impulsa la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad? (GRI 102-13)

Sí

Principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional (GRI 102-13)

Afiliación a asociaciones o entidades del tercer sector

Nombre entidad, asociación u organización a la que se está afiliado	Naturaleza de la relación o colaboración
COPERSONA	Formamos parte desde 2018 de la Asamblea General de esta asociación sin ánimo de lucro que fomenta la corresponsabilidad social.
ETIQUETA RESPONSABLE	Otorgada a Mutua de Propietarios desde 2019 por la ASOCIACIÓN + RESPONSABLES y que pone en valor y visibiliza a aquellas empresas que, como el Grupo Mutua de Propietarios, 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.
EMPOWER WOMEN IN INSURANCE	Adheridos en 2021 a esta red de Profesionales que actúan como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador y se unen para alcanzar un objetivo común: conseguir en 2023 un 40% de mujeres directivas en el sector, que actualmente se sitúa en un 31,3%. Mutua de Propietarios se ha adherido a esta iniciativa en 2021.
FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ	Somos socios desde 2013 de esta organización que tiene como objetivo mejorar la gestión de las personas en las empresas promoviendo organizaciones éticas que contribuyan a la construcción de un mundo mejor.

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 dispone de una 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 detalle 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:

- Políticas de conducta y buen gobierno (Código Ético de Mutua de Propietarios y Código de Buen Gobierno).
- Canal Denuncias de Mutua de Propietarios abierto a empleados, colaboradores externos, clientes y usuarios en general.
- El Comité de Ética que se encarga de analizar y resolver las quejas y consultas que llegan a través del Canal de Denuncias.
- La plataforma digital "Implementa", que es la herramienta de gestión de control interno.



- La Función de Cumplimiento Normativo y la Función de Cumplimiento Legal, que se encargan de supervisar y controlar el funcionamiento del sistema de Compliance de la entidad.
- El Manual de Prevención y Detección de Riesgos Penales, que describe el sistema 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

¿La organización ha identificado sus principales impactos, riesgos y oportunidades? (GRI 102-15)

Sí

Principales impactos identificados (GRI 102-15)

- 1 Riesgo de Provisión de primas insuficiente para atender siniestros y gastos de los negocios suscritos.
- 2 Cat (desastres naturales).
- 3 Impacto Covid-19 y similares.
- 4 Cambios de contexto políticos, económicos, regulatorios, y sociales.
- 5 Riesgo de incertidumbre de los precios de los activos de renta variable.
- 6 RGPD (Reglamento general de protección de datos).



- 7 Inmobiliario.
- 8 Ciber riesgos
- 9 Spread.
- 10 Nuevos Agentes de mercado.

Principales riesgos identificados a corto, medio y largo plazo (GRI 102-15)

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 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 ha generado oportunidades para realizar cambios en la forma de trabajar. Durante este 2022 está previsto que este riesgo baje de puesto en la lista ya que se ha demostrado que nos podemos adaptar a un sistema híbrido sin problemas.

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

Principales oportunidades identificadas (GRI 102-15)

El cambio climático nos hace tomar consciencia de que hemos de realizar acciones que contribuyan a la sostenibilidad del planeta. Por ello desde el Grupo Mutua de Propietarios estamos aplicando medidas como paperless y puntos de recarga tanto para vehículos como para bicicletas y patinetes eléctricos, etc.

El Covid nos ha demostrado que se puede trabajar de una forma diferente. En el Grupo Mutua de Propietarios se ha establecido el trabajo híbrido, trabajando tanto desde casa como desde las oficinas, modelo que ya habíamos implantado parcialmente antes de la pandemia y que se aceleró en 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

¿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? (GRI 102-11)

Sí

Cómo se aplica el principio o enfoque de precaución (GRI 102-11)

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 contribuyan a su mejora.

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? (GRI 201-2)

Sí

Descripción de los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo (GRI 201-2)

El aumento de la siniestralidad provocado por el calentamiento global (aumento de inundaciones, lluvias torrenciales, sequías...) es uno de los riesgos relacionados con el medioambiente al que debemos enfrentarnos. Para adaptarnos a esta circunstancia estamos modificando nuestras tarifas de riesgos extensivos y aguas en nuestros productos de edificios y hogar. También nos ofrece la oportunidad de estudiar cambios en nuestra estructura de contratos de reaseguro y analizar nuevas coberturas relacionadas con la mejora de la sostenibilidad. El riesgo climático es físico y además también hay cambios regulatorios como la modificación del reglamento delegado que integra los riesgos de sostenibilidad en el sistema de Gobierno Solvencia II que entrará en vigor a partir del 2 de agosto del 2022.

Descripción del impacto relacionado con los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático (GRI 201-2)

El impacto del cambio climático no es directamente cuantificable, pero lo que es evidente, es que los eventos naturales (DANAS) son mucho más virulentos y la lluvia y el viento tienen 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 o 3 años, ahora sean 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 40% en los dos últimos años).



Descripción de las implicaciones financieras que pueden suponer los riesgos o las oportunidades antes de tomar medidas (GRI 201-2)

Como ya se ha mencionado en este informe un incremento de los costes de siniestralidad derivados de la meteorología junto al incremento del precio de las coberturas de reaseguro implican una reducción de la rentabilidad y también pueden suponer un mayor requerimiento de capital como aseguradora. Al mismo tiempo, surge la oportunidad de obtener una ventaja competitiva para aquellas Entidades que sean capaces de gestionar mejor su proceso de suscripción / contratación de pólizas incorporando el riesgo climático y manteniendo u ofreciendo mejores o nuevas coberturas a los clientes. Finalmente el impacto de la climatología debe impulsar una mejora en los procesos de mantenimiento de los edificios y las viviendas para que sean menos vulnerables a sus efectos y, en consecuencia, se mitigaría – total o parcialmente – el efecto del cambio climático. También debe tenerse en cuenta que este fenómeno puede originar no solo eventos tipo DANA sino también episodios de sequía prolongada que implicarían unos menores costes derivados de siniestros.

Descripción de los métodos utilizados para gestionar los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático (GRI 201-2)

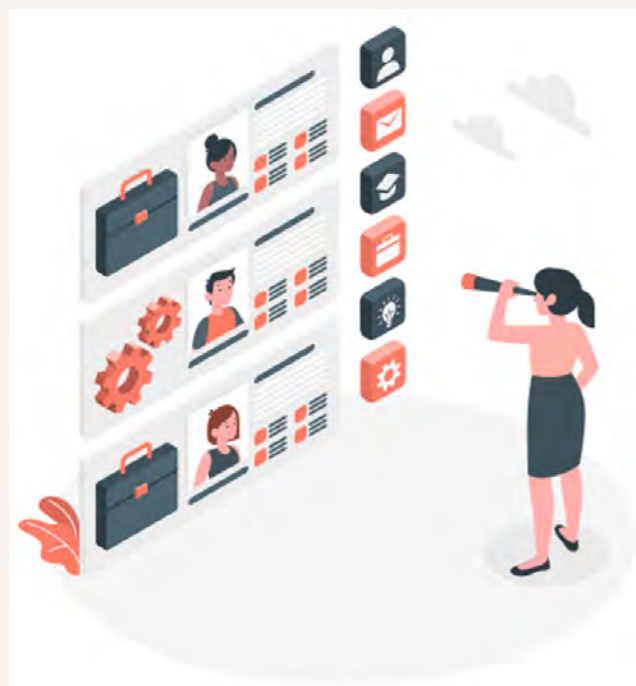
Estamos analizando la evolución de los eventos climáticos en base a nuestro histórico y además nuestro bróker de reaseguro está realizando un estudio de la exposición catastrófica de viento en base al modelo “eqecat rqe” y la lluvia en base a modelo propio.

Descripción de los costes de las acciones tomadas para gestionar los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático (GRI 201-2)

Los principales costes derivan del incremento en el gasto necesario para mantener las coberturas de reaseguro así como la inversión realizada en analizar y desarrollar prototipos que permitan anticipar o paliar la ocurrencia de siniestros al detectarse patrones anómalos en los datos recogidos y monitorizados.

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 2021, hemos renovado los acuerdos de colaboración con los Colegios profesionales de Mediadores de Seguros de Alicante, Barcelona, Madrid, Valencia y Zaragoza y con los Colegios de Administradores de Fincas de Barcelona i Lleida, Granada, Málaga y Valencia y hemos organizado y participado en ponencias y formaciones online, compartiendo nuestros proyectos y conocimiento en el sector inmobiliario y promocionando nuestra oferta de valor como Grupo, en los Colegios de AAFF de Aragón, Barcelona y Lleida, Galicia, Guipúzcoa y Álava, Granada, Málaga, Valencia y Vizcaya y en organizaciones como OESA, UNISA o Grupo PACC.

Además lanzamos el Plan +Valor que forma a los AAFF en temas comerciales, de productos y de gestión de siniestros y dispone de un plan de incentivos para los que trabajen con nuestra metodología y consigan determinados objetivos. 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 ello hemos conectado con las plataformas de gestión de nuestros mediadores, TE-SIS, PRAGMA e IDS, eBroker, compartiendo de forma digital nuestras pólizas, recibos y siniestros, a las que acceden más de 13.000 profesionales del sector. Por otro lado, tenemos muy en cuenta sus opiniones e implementamos ideas surgidas en las reuniones anuales que celebramos en Barcelona y Madrid de las Comisiones de Agentes y de Corredores en las que compartimos proyectos estratégicos del Grupo, así como tratamos temas que preocupan a la mediación.

Al mismo tiempo, 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 vamos un poco más allá y generamos 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, cuidando por la salud y bienestar de todo nuestro equipo y más aún en tiempos de pandemia, estableciendo importantes beneficios sociales y todo ello desde el máximo respeto a la igualdad de oportunidades y a la diversidad. Además, desde el Grupo 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, webminars, reuniones, programas de formación de colegios profesionales, etc.

Grupos de interés de la organización

¿La organización tiene identificados sus Grupos de interés? (GRI 102-40)

Sí

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

Los principales grupos de interés del Grupo Mutua de Propietarios 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.

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

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

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

COLABORADORES: Ya sean específicos como Aseguradoras o Peritos como otro tipo de colaboradores más puntuales.

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 del Grupo Mutua de Propietarios.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Con quienes cerrar acuerdos para la gestión de servicios técnicos vinculados a la propiedad inmobiliaria.

Proceso de identificación y selección de los grupos de interés

Detalle del proceso de identificación de los grupos de interés (GRI 102-42)

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)

Relación con los grupos de interés

Grupos de interés	Sistema o vía de participación	Frecuencia de la participación	La participación ha tenido lugar en el marco de elaboración del Informe
Comisión de Corredores	Reunión presencial	Anual	<input checked="" type="checkbox"/>
Comisión de Agentes de Cataluña	Reunión presencial	Anual	<input checked="" type="checkbox"/>
Comisión de Agentes del resto de España	Reunión presencial	Anual	<input checked="" type="checkbox"/>
Encuestas de satisfacción de siniestros	Teléfonica	Llamada por siniestro cerrado	<input checked="" type="checkbox"/>
Controles de calidad de proveedores de asistencia	Teléfonica	Llamada por siniestro en el que actúan los servicios de asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>

5.2 Materialidad

Análisis de materialidad

¿La organización ha identificado sus temas materiales o relevantes relacionados con la sostenibilidad? (GRI 102-47)

Sí

Descripción del proceso de identificación y priorización de los temas materiales (GRI 102-47)

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 materiales de la organización (GRI 102-47)

Importancia para la organización		
Importancia para los grupos de interés	Acción Social	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Gestión diversidad • Accesibilidad universal • Movilidad sostenible
	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado Corporativo • Economía circular • Compra responsable 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud • Energía • Agua • Residuos • Emisiones

Temas y preocupaciones clave identificados gracias a la relación con los grupos de interés

¿Se han identificado a partir de la participación de los grupos de interés algunos temas o preocupaciones clave? (GRI 102-44)

Sí

Temas o preocupaciones clave identificados (GRI 102-44)

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-CIMA, y GestionLine.

Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones (GRI 102-44)

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.). Respecto a CIMA estamos aun analizando la conveniencia de dar el paso.

Grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave (GRI 102-44)

Los principales grupos de interés para Mutua de Propietarios 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.



Cuestiones ambientales

6.1 Gestión de los aspectos ambientales

Cómo gestiona la organización las cuestiones medioambientales

El Grupo 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 del Grupo Mutua de Propietarios indica lo siguiente:

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 sea de aplicación 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 del Grupo Mutua de Propietarios 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 papel, pilas de un solo uso, tonner o material informático de forma adecuada.

Las gestiones relacionadas con la reducción de consumo de agua y compra de electricidad verde recae en una de las empresas del grupo, Best Technologies for Buildings.

¿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?

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

En 2021 hemos seguido trabajando para implantar nuevas funcionalidades de Paperless en los procesos de contratación y generación de suplementos que supone entre otras ventajas una importante reducción del consumo de papel, así como una mejora de la eficiencia en la gestión documental.

Como siempre, a través de nuestro boletín informativo trimestral Mutua News, seguimos publicando artículos sobre Consumo Responsable y Reciclaje para concienciar al equipo del Grupo Mutua de Propietarios sobre estos temas.



¿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 2020 con la situación de pandemia redujimos de manera muy significativa el volumen de viajes llevados a cabo por el personal del Grupo Mutua de Propietarios, sustituyendo los mismos por reuniones virtuales. En 2021 hemos seguido priorizando las reuniones virtuales siempre que ha sido posible.

¿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

¿La organización dispone de provisiones y garantías para prevenir los 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 a 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. Y finalmente los vehículos en renting de la compañía, por política de empresa, deben ser modelos preferentemente híbridos enchufables y mínimo híbridos no ligeros.



Contaminación atmosférica

¿La organización impacta y contamina a nivel atmosférico debido a su actividad, mediante emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes (NOX, SOX, COP, COV, HAP, PM, otras)? (GRI 305-7 a)

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

- Contrato con comercializadora 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 de 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 trimestral 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, tonner 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

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 (GRI 306-1 a)

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.

Descripción de 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 (GRI 306-1 a)

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.

Cantidad de residuos generados

Peso total de los residuos generados (GRI 306-3 a)

3.130 t

Peso de los residuos generados desglosados en función de su composición (GRI 306-3 a)

Residuos generados según composición y tipo de tratamiento	Peso (Toneladas)
Papel y cartón - NO destinado a eliminación	3,120
Vidrio - NO destinado a eliminación	0,000
Plásticos - NO destinado a eliminación	0,000
Equipos eléctricos y electrónicos desechados distintos de los especificados en los códigos 20 01 21, 20 01 23 y 20 01 35 - NO destinado a eliminación	0,010

Información contextual para poder comprender los datos y cómo estos han sido recopilados (GRI 306-3 b)

N/A

Peso de los residuos según su peligrosidad

Peligroso / No peligroso	Peso anual (Toneladas)	%
Peligroso	0,000	0,00 %
No peligroso	3,130	100,00 %

Peso de los residuos reciclados (peligrosos y no peligrosos)

3.120 t

Residuos según método de tratamiento

Residuos no destinados a eliminación

Peso total de los residuos no destinados a eliminación (toneladas métricas) (GRI 306-4 a)

3.130 t

Desglose del total de los residuos no destinados a eliminación en función de la composición de los residuos (GRI 306-4 a)

Tipo de residuo	Peso por tipo de residuo (Toneladas)
Papel y cartón	3,120
Vidrio	0,000
Plásticos	0,000
Equipos eléctricos y electrónicos desechados distintos de los especificados en los códigos 20 01 21, 20 01 23 y 20 01 35	0,010

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-4 b)

Tipo de operación de eliminación	Peso anual (Toneladas)
Preparación para la reutilización	0,00
Reciclados	3,12
Otras operaciones de valorización	0,01
TOTAL	3,13

Residuos peligrosos no destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-4 c)

Tipo de operación de eliminación	Peso anual (Toneladas)
Preparación para la reutilización	0,00
Reciclados	0,00
Otras operaciones de valorización	0,00
TOTAL	0,00

Residuos no destinados a eliminación en función de la localización de la operación de valorización (GRI 306-4 d)

Localización operación de valorización	Peso anual (Toneladas)
En las instalaciones	0,00
Fuera de las instalaciones	3,13

Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan (GRI 306-4 e)

N/A

Residuos destinados a eliminación

Peso total de los residuos destinados a eliminación (toneladas métricas) (GRI 306-5 a)

0.000 t

Desglose del total de los residuos destinados a eliminación en función de la composición de los residuos (GRI 306-5 a)

Tipo de residuo	Peso por tipo de residuo (Toneladas)
N/A	

Residuos no peligrosos destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-5 b)

Tipo de operación de eliminación	Peso anual (Toneladas)
Incineración con recuperación energética	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00
Traslado a un vertedero	0,00
Otras operaciones de eliminación	0,00
TOTAL	0,00

Residuos peligrosos destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-5 c)

Tipo de operación de eliminación	Peso anual (Toneladas)
Incineración con recuperación energética	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00
Traslado a un vertedero	0,00
Otras operaciones de eliminación	0,00
TOTAL	0,00

Residuos destinados a eliminación en función de la localización de la operación de eliminación (GRI 306-5 d)

Localización operación de valorización	Peso anual (Toneladas)
En las instalaciones	0,00
Fuera de las instalaciones	0,00

Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan (GRI 306-5 e)

N/A

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

¿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? (GRI 306-2 a)

Sí

Medidas adoptadas para evitar la generación de desechos en las actividades propias y en las actividades anteriores y posteriores a su cadena de valor (GRI 306-2 a)

En 2020 ya iniciamos las acciones destinadas a implantar la Política de Papel 0, pero en 2021 hemos dado un paso más con la implementación de nuevas funcionalidades Paperless en los procesos de contratación y generación de suplementos, de este modo eliminamos el papel en los procesos de contratación y/o modificación de pólizas de clientes directos, la copia física del mediador en papel así como toda la documentación relativa a sus pólizas. Por otro lado llevamos años utilizando la impresión diferida en nuestras impresoras para evitar la impresión de documentación no necesaria, por lo que debido a ambas acciones hemos reducido muchísimo el consumo de papel y por lo tanto la generación de este tipo de residuos.

Medidas adoptadas para gestionar los impactos importantes en relación a los residuos generados (GRI 306-2 a)

Los residuos que generamos no impactan de forma importante por lo que delegamos las mismas a nuestros proveedores de gestión de residuos ya sea para los que se generan por la actividad propia de una empresa de servicios como los que se derivan de la gestión de obras y rehabilitaciones que realiza la compañía del grupo Best Technologies for Buildings.

¿El total o parte de los desechos generados por la organización son gestionados por un tercero? (GRI 306-2 b)

Sí

¿La organización dispone de un proceso para determinar si el tercero gestiona los residuos en línea con las obligaciones contractuales o legislativas? (GRI 306-2 b)

No

Descripción del proceso que sigue la organización para determinar si el tercero gestiona los residuos en

línea con las obligaciones contractuales o legislativas (GRI 306-2 b)

La empresa contratada para la gestión de residuos, Femarec, es un centro de gestión de residuos autorizado con el código E-1818.19. Está también autorizada para transportarlos (T-882) y dispone de los certificados ISO 14001 y ISO 9001, por lo que no creemos necesario llevar a cabo ningún proceso más para determinar si gestionan los residuos en línea con las obligaciones contractuales o legislativas.

Descripción del proceso utilizado para reunir y vigilar los datos relativos a los desechos (GRI 306-2 c)

No llevamos a cabo ningún proceso para reunir y vigilar los datos relativos a los desechos más que los propios del gestor de residuos con quien colaboramos, Femarec.

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.



Desperdicio alimentario

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

No

¿La organización se plantea desarrollar medidas concretas para mitigar o eliminar 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

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

Con la implantación de 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. En 2021 hemos avanzado mucho en este aspecto implantando nuevas funcionalidades Paperless en los procesos de contratación y generación de suplementos, lo que redundará en un importante reducción del consumo de papel.

¿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.

Consumo de materias primas y materiales

Materias primas y materiales utilizados por peso

Peso total de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios (GRI 301-1)

3.240 t

Peso y porcentaje de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios según si son renovables o no renovables (GRI 301-1)

Tipo de fuente	Peso anual (Toneladas)	%
Renovable	3,120	96,30 %
No Renovable	0,120	3,70 %

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

Tipo material	Renovable/No Renovable	Peso total por material (toneladas)
Papel	Renovable	3,120
Toner	No Renovable	0,120

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 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.

Consumo de combustible por tipo de combustible

Tipo de combustible	Origen del consumo	Renovable/No Renovable	Consumo total por combustible	Unidad	Consumo energético anual (kWh)
N/A					

Consumo eléctrico total (GRI 302-1 c)

226736.76 kWh

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 2021 hemos seguido desarrollando funcionalidades Paperless en nuestros procesos a fin de reducir de forma considerable el consumo de papel, implementando al mismo tiempo sistemas de firma digital con el mismo fin.

Consumo energético

Consumo energético dentro de la organización

Consumo energético total de combustibles en kWh

0.00 kWh

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

Origen del consumo	Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	%
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0,00	0,00 %
Consumo eléctrico instalaciones	226.736,76	100,00 %

Consumo eléctrico según si es de origen renovable o no renovable

Renovable /No renovable	Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	%
Renovable	226,736,76	100,00 %
No renovable	0,00	0,00 %

Consumo total de energía (combustibles + electricidad) (GRI 302-1 e)

226736.76 kWh

Calefacción consumida adquirida de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

Refrigeración consumida adquirida de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

Vapor consumido adquirido de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

Estándares utilizados para la realización de los cálculos (GRI 302-1 f)

N/A

Fuente de los factores de conversión (GRI 302-1 g)

IDAE, Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía

Consumo energético fuera de la organización

¿La organización, debido a su actividad, tiene un consumo energético sustancial fuera de la propia organización? (GRI 302-2)

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 2021 seguimos trabajando con la nueva empresa comercializadora de energía eléctrica con garantía de origen desde que implantamos esta medida en 2020.

Consumo de agua

Consumo de agua dentro de la organización

Volumen total de agua consumida (GRI 303-5 a)

737000.00 l

Información contextual para entender cómo se han recopilado los datos (GRI 303-5 d)

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

Medidas realizadas para promover el consumo responsable del agua

¿La organización lleva a cabo medidas para reducir el consumo de agua?

Sí

Medidas o acciones concretas que se han implementado en la organización para reducir el consumo de agua

A fin de reducir el consumo de agua instalamos aireadores en todos los grifos de nuestras instalaciones, ubicamos frente a los mismos un mensaje de recordatorio de no malgastar agua e instalamos inodoros con dos depósitos.



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 de gases de efecto invernadero

Emisiones de GEI totales, de alcance 1 y de alcance 2

Total Emisiones GEI alcance 1+2 (Kg de CO2 eq)	Total Emisiones GEI alcance 1 (Kg de CO2 eq)	Total Emisiones GEI alcance 2 (Kg de CO2 eq)
37.621	0	37.621

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles

Emisiones totales de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles

0.00 Kg CO₂eq

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles por tipo de combustible y según el origen de los consumos

Tipo de combustible	Origen del consumo	Emisiones parciales por combustible (Kg CO2 eq)
N/A		

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustible según origen

Origen de las emisiones	Kg de CO2 eq	%
Emisiones totales instalaciones	0,00	0,00
Emisiones totales flota de vehículos	0,00	0,00

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas a gases fluorados

0.00 Kg CO₂eq

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

Tipo de gas fluorado y equipo	Emisiones parciales (Kg CO2 eq)
TOTAL	0,00

Información sobre los cálculos de las emisiones de GEI de alcance 1

Gases incluidos en el cálculo (GRI 305-1 b)

CO₂

Fuente de los factores de emisión utilizados (GRI 305-1 e)

N/A

Enfoque de consolidación para las emisiones (GRI 305-1 f)

Control operacional

Estándares, metodologías, suposiciones y/o herramientas de cálculo utilizados (GRI 305-1 g)

N/A

Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico

Emisiones totales de GEI de alcance 2 (GRI 305-2 a)

37621.34 Kg CO₂eq

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

Origen del consumo	PEmisiones de GEI (Kg de CO2 equivalente)
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0,00
Consumo eléctrico instalaciones	37.621,34

Información sobre los cálculos de las emisiones de GEI de alcance 2

Gases incluidos en el cálculo (GRI 305-2 c)

No se dispone de los datos

Fuente de los factores de emisión utilizados (GRI 305-2 e)

N/A

Enfoque de consolidación para las emisiones (GRI 305-2 f)

Control operacional

Estándares, metodologías, suposiciones y/o herramientas de cálculo utilizados (GRI 305-2 g)

N/A

Reducción de las emisiones GEI

¿La organización ha conseguido reducir sus emisiones de GEI como consecuencia de iniciativas concretas? (GRI 305-5 a)

No

¿La organización compensa las emisiones?

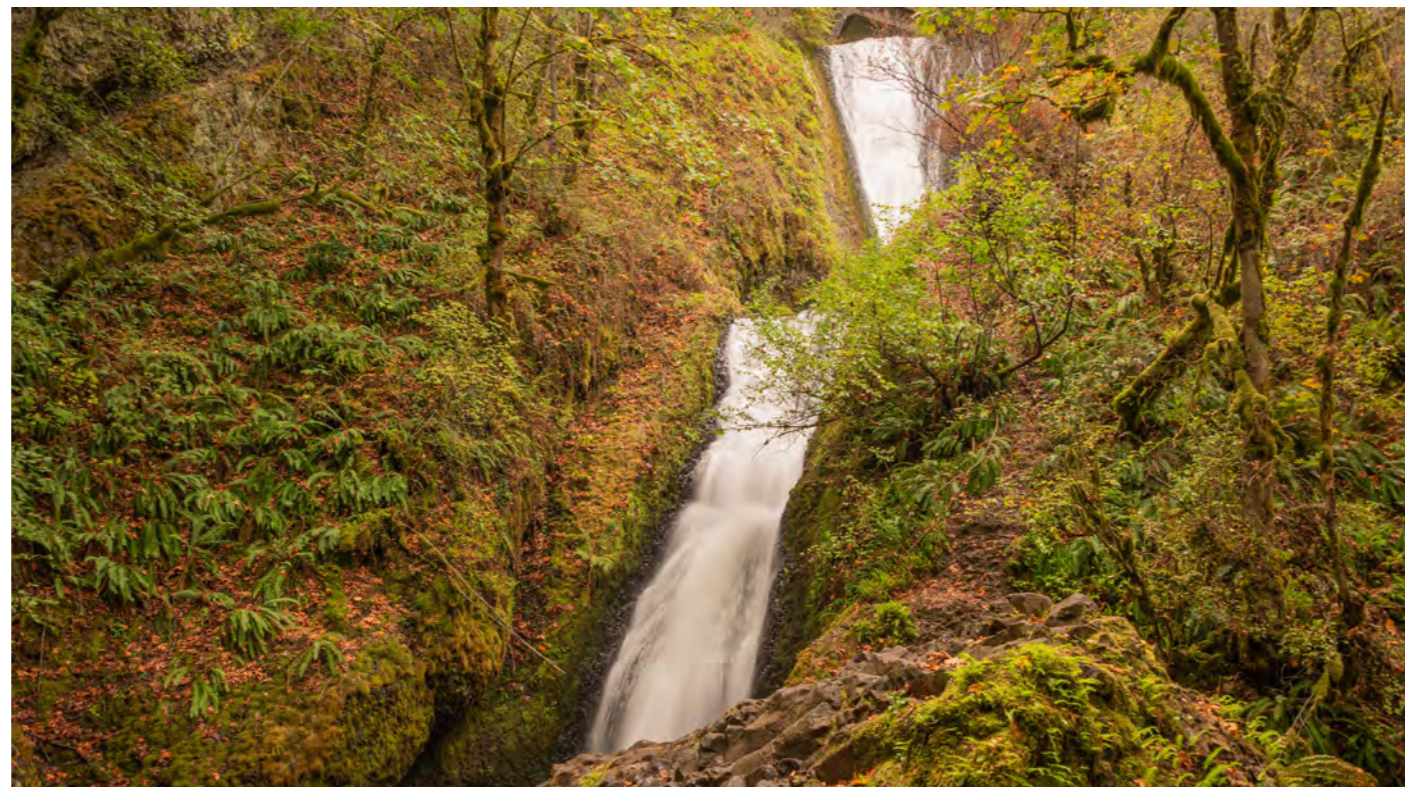
No

Taxonomía Ambiental

Reglamento europeo sobre inversiones sostenibles (Taxonomía)

Desde la Unión Europea se impulsa el Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible, como la hoja de ruta para impulsar las finanzas sostenibles. En esta línea, se incluye la creación de la Taxonomía Europea, una herramienta que clasifica las actividades económicas según su potencial impacto y contribución a la sostenibilidad.

En relación a la Taxonomía en su variable ambiental propone la identificación de las actividades económicas que pueden contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático. Y establece una serie de



requisitos, que, en caso de cumplirse, permitirán calificar una actividad como sostenible, permitiendo a empresas, inversores y reguladores obtener información más uniforme respecto a las actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos ambientales. Dicha regulación establece requisitos de reporte para las empresas que tienen obligación de publicar sus Estados de Información No Financiera.

El marco regulatorio de la Taxonomía está definido actualmente por las siguientes normativas:

- Reglamento (UE) 2020/852, del 18 de Junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, del 4 de Junio 2021, que establece los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

- Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, del 6 de Julio de 2021, que especifica el contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

Este marco legislativo establece los criterios de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, actualmente 88 definidas, determinando también si esta actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los otros objetivos ambientales.

Según el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, para el reporte correspondiente al ejercicio 2021, es necesario para las actividades elegibles, facilitar el Porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios, Porcentaje de elegibilidad de las inversiones en activos fijos (Capex) y el Porcentaje de elegibilidad de los gastos operativos (Opex). No se ha iden-

tificado actividad elegible para el Grupo Mutua de Propietarios dentro de las 88 actividades económicas detalladas para la mitigación y adaptación al cambio climático en UE Taxonomy compass.

En este sentido, la actividad económica realizada por Grupo Mutua de Propietarios se ajusta a la actividad facilitadora establecida en el documento "Taxonomía: reporte final técnico de expertos del grupo de finanzas sostenibles", de fecha Marzo 2020, apartado 2.12 Tipo de actividades económicas que contribuyen sustancialmente en la categoría de actividades facilitadoras:

Para la actividad CNAE 6512 Seguros distintos de los seguros de vida, se ha encontrado equivalencia con NACE_2007_CODE para los códigos:

- 65,12: Insurance of non-life insurance business
- 66,21: Activities of insurance risk and damage evaluators
- 66,22: Activities of insurance agents

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

Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad

¿Las actividades o productos de la organización tienen un impacto significativo en la biodiversidad? (GRI 304-2 a)

No

Hábitats protegidos o restaurados

¿La organización desarrolla alguna de sus actividades en alguna área protegida? (GRI 304-3)

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, quien conjuntamente con la Dirección de cada una de las empresas del grupo, establece las estrategias y políticas necesarias para una adecuada gestión de los diferentes equipos.

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 Mutua de Propietarios 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

Nuestro compromiso se centra 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

Nuestro objetivo es contar con el equipo de profesionales tanto a nivel cuantitativo como cualitativo necesario para la consecución de los objetivos y planes estratégicos del Grupo.

¿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 conjuntamente con 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 que conforma el 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.

Se puede colaborar con entidades externas si se precisa como por ejemplo Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Empresas de Trabajo temporal, etc.

Se utilizan Aplicaciones y software para la gestión de personas como el software laboral de adminis-

tración y gestión, el portal del empleado, el registro horario, y la app de comunicación interna.

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

Entre los mecanismos formales de queja y/o reclamación disponemos 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

Distribución de la plantilla por sexo (GRI 405-1 b)

Mujer	%	Hombre	%	Total
119	56,94 %	90	43,06 %	209

Distribución de la plantilla por centro de trabajo y sexo (GRI 102-7)

Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
BARCELONA	75	35,89 %	47	22,49 %	122	58,37 %
GIRONA	2	0,96 %	2	0,96 %	4	1,91 %
OVIEDO	1	0,48 %	2	0,96 %	3	1,44 %
MADRID	1	0,48 %	6	2,87 %	7	3,35 %
VALENCIA	2	0,96 %	3	1,44 %	5	2,39 %
SEVILLA	3	1,44 %	3	1,44 %	6	2,87 %
ZARAGOZA	1	0,48 %	2	0,96 %	3	1,44 %
Sensedi Madrid	1	0,48 %	0	0,00 %	1	0,48 %
Sensedi Barcelona	25	11,96 %	19	9,09 %	44	21,05 %
MUTUARISK BARCELONA	8	3,83 %	6	2,87 %	14	6,70 %
Total	119	56,94 %	90	43,06 %	209	100,00 %

Personas empleadas según tipo de contrato y jornada

¿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? (GRI 102-8)

No

Distribución de la plantilla según tipo de contrato y sexo (GRI 102-8)

Tipo de contrato	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	107	82	189
Temporal	12	8	20

Distribución de la plantilla según tipo de jornada y sexo (GRI 102-8)

Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
Completa	96	88	184
Parcial	23	2	25

Composición de los Órganos de Gobierno

Descripción de la composición y estructura de los Órganos de Gobierno

El Consejo de Administración de Mutua de Propietarios está compuesto por 10 Consejeros independientes, con paridad al 50% entre hombres y mujeres.

Por su parte, el Consejo de Administración de Best Technologies for Buildings está compuesto por 4 Consejeros de los cuales uno de ellos es Consejero Delegado y los otros tres son miembros del equipo directivo de Mutua de Propietarios.

Finalmente, el Consejo de Administración de MutuaRisk está compuesto por 3 Consejeros, dos de ellos son también Consejeros independientes del Consejo de Administración de Mutua de Propietarios y el tercero es miembro del equipo directivo de Mutua de Propietarios.

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo (GRI 405-1 a)

Categoría	Mujer	Hombre	Total
Consejero/a	6	12	18
Directivo /a	0	0	0

Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo (GRI 405-1 b)

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	0	1	3	4	24	17	10	11	1	2
III8	0	0	5	0	4	0	2	0	0	0
I3	1	0	0	2	1	3	2	5	0	1
III7	3	2	5	6	8	3	5	1	1	0
I2	0	0	0	0	3	2	3	2	1	0
II4	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
II5	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
NIVEL 2	1	0	0	3	1	1	0	1	0	0
NIVEL 5	2	5	4	1	2	0	3	1	0	0
NIVEL 6	0	0	5	2	9	1	4	0	0	0
NIVEL 1	0	0	0	2	0	3	0	1	0	1
NIVEL 3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
NIVEL 4	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
NIVEL 8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Total	7	8	22	23	58	31	29	24	3	4

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

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										
Indefinido - Parcial	0	0	4	0	16	0	2	0	1	0
Indefinido - Completa	4	1	16	22	35	31	27	24	2	4
Temporal - Parcial	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal - Completa	3	5	2	1	7	0	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	7	8	22	23	58	31	29	24	3	4

Medias anuales de contratos

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo 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
II6	0,00	0,00	2,22	4,00	23,21	16,15	10,00	11,86	1,00	2,00
III8	0,00	0,00	4,00	0,00	2,88	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00
I3	1,00	0,00	0,00	2,00	1,00	3,00	2,00	5,36	0,00	1,00
III7	1,00	0,00	5,00	6,00	7,00	3,00	5,00	1,00	1,00	0,00
I2	0,00	0,00	0,00	0,00	2,88	1,74	3,59	2,12	1,00	0,72
II4	0,00	0,00	0,00	1,00	1,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,81	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 2	1,00	0,00	0,00	3,00	1,00	0,47	0,00	1,00	0,00	0,00
NIVEL 5	1,23	0,67	3,56	0,00	2,00	0,00	3,00	1,00	0,00	0,00
NIVEL 6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	4,23	0,67	14,78	17,00	42,78	25,17	25,59	22,34	3,00	3,72

Media anual de contratos temporales por edad, sexo 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
II6	0,00	0,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III8	0,00	0,00	0,50	0,00	1,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
I3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III7	1,72	1,62	0,00	0,00	1,00	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	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
NIVEL 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 5	0,36	2,89	0,43	0,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	2,08	4,84	0,93	0,59	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo 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	0,00	0,00	1,00	0,00	9,00	0,00	2,00	0,00	1,00	0,00
III8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
I3	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III7	0,00	0,00	3,00	0,00	2,00	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	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
NIVEL 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 5	0,00	1,31	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	1,31	4,00	0,00	13,36	0,00	2,00	0,00	1,00	0,00

Media anual de contratos a tiempo completo por edad, sexo 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	0,00	0,33	0,61	0,00	0,95	0,95	1,00	0,91	0,00	1,00
III8	0,00	0,00	0,90	0,00	0,62	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
I3	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,89	0,00	1,00
III7	0,91	0,81	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
I2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,96	0,87	0,90	0,71	1,00	0,72
II4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II5	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,81	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 2	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,47	0,00	1,00	0,00	0,00
NIVEL 5	0,53	0,75	0,80	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00
NIVEL 6	0,00	0,50	0,87	0,00	0,67	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00
NIVEL 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NIVEL 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31	1,00	0,00	0,00
NIVEL 8	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3,44	2,40	4,18	0,00	10,10	7,10	7,20	7,51	2,00	3,72



Personas empleadas con discapacidad

Personas empleadas con discapacidad reconocida

Mujer	Hombre
0	1

Número de despidos

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	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
III8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
I3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
III7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
II4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL 4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
NIVEL 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0



7.3 Política retributiva

Remuneración media de las personas empleadas 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
Clasificación profesional										
II6		20.210,69		27.694,67		36.613,20		32.069,43		35.137,87
III8				21.722,41		19.504,47		23.106,41		
I3		44.265,25				60.725,58		45.939,88		62.998,96
III7		21.539,29		24.272,38		25.043,90		31.082,23		25.296,22
I2								58.296,03		63.160,21
II4								45.966,22		45.591,42
II5								42.137,90		40.551,13
NIVEL 2		48.047,00				35.737,22		36.701,02		30.927,62
NIVEL 5		19.970,83		17.462,52		21.695,93		16.515,60		24.256,89
NIVEL 6						15.505,43		18.617,67		17.098,37
NIVEL 1								73.180,46		56.704,71
NIVEL 3								22.385,81		43.008,90
NIVEL 4										26.376,35
NIVEL 8										18.242,44

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo

Categoría	Mujer	Hombre
Consejero/a	19.999,98	23.868,10
Directivo/a	99.927,53	115.997,48

La remuneración de dietas por asistencia a las sesiones de Consejos y Comisiones es exactamente la misma para todas las personas. Las diferencias existentes se deben exclusivamente al número de sesiones de consejos y/o comisiones a las que asiste cada consejero/a.

Salario medio por sexo y brecha salarial por clasificación profesional en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados)

Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
II6	32.468,37	36.631,66	4163,28	11,37 %
III8	21.167,52			
I3	51.674,00	65.399,54	13.725,54	20,99 %
III7	25.162,86	29.042,31	3879,45	13,36 %
I2	67.867,91	60.000,12	-7867,78	-11,59 %
II4	45.591,42	45.966,22	374,80	0,82 %
II5	40.551,13	38.607,73	-1943,39	-4,79 %
NIVEL 2	42.374,01	35.838,26	-6535,75	-15,42 %
NIVEL 5	24.632,07	21.394,94	-3237,13	-13,14 %
NIVEL 6	17.347,31	18.480,11	1132,80	6,13 %
NIVEL 1		64.608,02		
NIVEL 3	43.008,90	22.385,81	-20.623,09	-47,95 %
NIVEL 4	26.376,35	30.490,18	4113,83	13,49 %
NIVEL 8	18.242,44			

Salario medio por sexo y brecha salarial en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados)

Mujer	Hombre	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
30.162,26	40.369,02	10.206,75	25,28 %

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 del Grupo, son los siguientes:

- Eficiencia: aspirando a consecución de los resultados de la 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 apoyada en los principios de compromiso, confianza y flexibilidad.

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

Sí

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

En 2020, se inició teletrabajo para todas las empresas del grupo como medida de protección ante la Covid 19. Esta situación se ha mantenido de manera prioritaria durante la mayor parte del 2021 y se ha establecido una Política de Teletrabajo que permita esta opción de manera voluntaria como una nueva forma de organización del trabajo y nueva medida de conciliación personal.

Medidas de conciliación y desconexión laboral

Descripción de las principales medidas de conciliación de las que dispone la empresa

La principal medida de conciliación que dispone la empresa está relacionada con el horario y la flexibilidad. Dentro de unos márgenes establecidos se permite la distribución de una parte de la jornada según las necesidades de la persona. Además de jornada intensiva todos los viernes y en periodo estival.

Por otra parte, se dispone de permisos por asuntos propios que permiten atender temas personales con facilidad cuando éstos coinciden con el horario de trabajo.

También se han facilitado adaptaciones de jornada a aquellas personas que lo han precisado.

El teletrabajo que durante el 2020 se extendió al 100% de la plantilla como consecuencia de la pandemia por Covid 19, se ha mantenido hasta



octubre 2021 y ha sido una herramienta muy importante que ha permitido conciliar todo tipo de situaciones personales.

A partir de octubre de 2021 se estableció un plan para la vuelta progresiva al trabajo presencial y una Política de Teletrabajo que permite esta opción uno o dos días a la semana según necesidades laborales y de la persona. Además se ha incrementado la posibilidad de días de teletrabajo cuando la situación pandémica lo ha requerido, como por ejemplo a finales de 2021 y primeros meses de 2022.

Cómo se realiza un fomento de la corresponsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo reconocen la corresponsabilidad en el ámbito personal como camino para conseguir un mayor nivel de igualdad entre hombres y mujeres, pero todavía no se han realizado acciones activas para su fomento entre la plantilla. Aunque si formamos parte de la Junta Directiva y la Asamblea General de la asociación 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.

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

Medida de conciliación	Mujeres	Hombres	Total
Flexibilidad horaria	89	70	159
Teletrabajo	115	90	205
Ampliación permisos respecto al convenio	89	70	159
Jornada intensiva	115	90	205
Reducción de jornada y mejora respecto a normativa	19	0	20

*Datos correspondientes a Mutua de Propietarios y Best Technologies for Buildings

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

No

Horas de absentismo

Número de horas de absentismo desagregadas por sexos

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	7.768 h	3.853 h	11.621 h

*Datos correspondientes a Mutua de Propietarios.

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

Acuerdos de negociación colectiva

Porcentaje de personas empleadas cubiertas por acuerdos de negociación colectiva (GRI 102-41)

Mujer	Hombre	Total
44,50 %	33,97 %	78,47 %

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

Durante el año 2021 se ha establecido nueva Política de Teletrabajo y de Registro de la jornada. Para su elaboración se ha contado con la participación de las personas trabajadoras a través de su representación legal de las empresas en las que se cuenta con ella.

También se ha elaborado el Protocolo ante el Acoso Psicológico y Sexual de Mutuarisk, para la redacción del que se contó con la participación y consulta previa de la representación legal de las personas trabajadoras.

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 del Grupo Mutua de Propietarios 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, dentro del Comité de Seguridad y Salud de Mutua de Propietarios 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

Hasta octubre de 2021 se ha mantenido el teletrabajo de manera prioritaria con el objetivo de proteger de la plantilla ante la Covid 19, y se han facilitado los medios materiales de protección para el trabajo presencial.

Con la puesta en marcha de la nueva Política de Teletrabajo, se ha ofrecido la posibilidad de solicitar una silla ergonómica para el trabajo en el domicilio para todas las personas.

Se revisan las condiciones de trabajo periódicamente y siempre que se producen obras de mejora en diferentes espacios de los centros de trabajo.

Se programan reconocimientos médicos anuales, mejorando la periodicidad establecida en la normativa.

Además hemos puesto en marcha el Programa de Ayuda al Empleado/a que ofrece ayuda emocional y psicológica gratuita.

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

¿La organización dispone de un sistema de seguridad y salud en el trabajo? (GRI 403-1)

Sí

¿El sistema de seguridad y salud en el trabajo se ha puesto en marcha por requerimientos legales? (GRI 403-1)

Sí

¿Cuáles son estos requerimientos legales? (GRI 403-1)

La adecuación a la normativa general en Prevención de Riesgos Laborales.



¿El sistema de seguridad y salud en el trabajo se ha puesto en marcha de acuerdo a algún estándar o directriz? (GRI 403-1)

No

Descripción de las sociedades y/o centros de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (GRI 403-1)

Todas la empresas del Grupo cumplen con el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo establecido en la normativa de prevención de riesgos.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad (GRI 403-8)

Personas empleadas	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	128	100%	98	100%	226	100%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	—	—	—	—	—	—
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	—	—	—	—	—	—

Servicios de salud laboral

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 (GRI 403-3)

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

En 2021 se ha puesto en marcha el Programa de Ayuda al/a Empleado/a, para el cuidado de la salud psicológica y bienestar emocional de las personas del Grupo.

Asimismo, la Vigilancia de la Salud de las personas trabajadoras se lleva a cabo por el Servicio de Prevención específico.

En el año 2021 se ha puesto en marcha Programa de Ayuda al/a Empleado/a, para el cuidado de la salud psicológica y bienestar emocional de las personas del Grupo.

Una persona de la plantilla de Mutua de Propietarios es la responsable de coordinar la actividad

preventiva con el Servicio de Prevención, y se dispone de un Comité de Seguridad y Salud en Mutua de Propietarios.

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 (GRI 403-3)

La Evaluación de los Servicios de Prevención Ajenos y su calidad es constante, en función de la respuesta que se dé en el 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

¿La organización dispone de un análisis de riesgos laborales y/o identifica y evalúa los riesgos laborales? (GRI 403-2)

Sí

Descripción de los procesos para identificar y evaluar los riesgos (GRI 403-2)

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 revisiones tanto periódicamente como cuando se producen cambios significativos en las condiciones de trabajo.

¿La organización dispone de un formulario o procedimiento mediante el cual las personas trabajadoras puedan informar sobre posibles peligros o riesgos en su entorno laboral? (GRI 403-2)

Sí

Explicación de cómo funciona el proceso de comunicación (GRI 403-2)

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.

¿La organización dispone de un formulario o procedimiento mediante el cual las personas trabajadoras puedan retirarse de situaciones laborales que consideren peligrosas? (GRI 403-2)

No

¿La organización realiza investigaciones sobre los incidentes laborales? (GRI 403-2)

Sí

Descripción de los procesos empleados para investigar los incidentes laborales (GRI 403-2)

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 no se llegue a materializar en el futuro.

Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo

¿La empresa realiza cursos de formación para las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo? (GRI 403-5)

Sí

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-5)

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 a la Covid 19, Prevención de riesgos en el teletrabajo, Primeros auxilios, etc.

Fomento de la salud de las personas trabajadoras

¿La empresa facilita a las personas trabajadoras el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo? (GRI 403-6)

Sí

Cómo se facilita el acceso a estos servicios de salud (GRI 403-6)

La empresa facilita reconocimientos médicos anuales, periodicidad superior a la marcada legalmente,



y los análisis clínicos que se realizan en los reconocimientos médicos son más completos e incluyen parámetros no relacionados con las condiciones de trabajo.

Por otra parte, algunos colectivos de empleados/as disponen, dentro del paquete retributivo, de un seguro médico y todas tienen 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? (GRI 403-6)

Sí

Servicios o programas que se ofrecen (GRI 403-6)

Se realiza la Campaña 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 (GRI 403-6)

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 (GRI 403-6)

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

¿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? (GRI 403-4)

Sí

Descripción de los procesos de participación y consulta (GRI 403-4)

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.

El en caso de Mutua de Propietarios, el Comité de Seguridad y Salud es la principal vía de consulta y participación, y es a quien se facilita la oportuna información sobre aspectos preventivos y con quien 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 que, en cualquier momento, cualquier persona del equipo 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? (GRI 403-4)

Sí

Descripción de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-4)

La persona recibe información y formación en materia preventiva en el momento de su incorporación al Grupo, cuando hay modificaciones relevantes en sus condiciones de trabajo, así como periódicamente cuando se considera necesario.

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

¿Existe un comité formal trabajador/a-empresa relacionado con la salud y seguridad? (GRI 403-4)

Sí

Descripción de las responsabilidades del comité de salud y seguridad (GRI 403-4)

La principal responsabilidad de Comité de Seguridad y Salud de Mutua de Propietarios 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 (GRI 403-4)

El comité de seguridad y salud se reúne trimestralmente.

Cómo se toman las decisiones (GRI 403-4)

Se toman decisiones conjuntas llegando a una situación de consenso.

¿Las personas trabajadoras tienen representación en el comité? (GRI 403-4)

Sí

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales

¿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? (GRI 403-7)

No

Lesiones por accidente laboral

Fallecimientos y lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

Accidentes laborales en personas empleadas	Mujeres	Hombres	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	1	1
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	2	0	2
Tasa de lesiones laborales registradas	0	0	0

Principales tipos de lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

En el año 2021 se ha producido un fallecimiento durante la jornada de trabajo y por tanto se ha considerado como accidente laboral.

Al margen de lo anterior, 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 lesión, líneas de negocio o personas trabajadoras (sexo, estado de migración, edad, tipo de trabajadora)? (GRI 403-9)

No

Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)

Mujeres	Hombres	Total
76,44	7,74	84,18

Índice de gravedad de los accidentes por sexo (GRI 403-9)

Mujeres	Hombres	Total
0,92	121,74	122,66



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.

Formación que permita el desarrollo permanente y la empleabilidad de las personas.

¿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 cual se programan acciones de formación en base a las necesidades identificadas, y el cual cuenta con una dotación presupuestaria para tal fin.



Formación de la plantilla

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

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
I2	21	4	25
3	80,75	12	92,75
II4	1	11	12
II5	0	8	8
II6	717,75	128,75	846,50
III7	59	165	224
III8	24,50	0	24,50
NIVEL 1	0	101	101
NIVEL 2	0	0	0
NIVEL 3	0	0	0
NIVEL 4	0	0	0
NIVEL 5	0	101	101
NIVEL 6	0	0	0

Distribución de la media de horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo (GRI 404-1)

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
I2	5,25	1,33	6,5
I3	20,19	1,71	21,90
II4	1	11	12
II5	0	4	4
II6	32,63	5,60	38,23
III7	3,93	18,33	22,26
III8	3,06	0	3,06
NIVEL 1	0	101	101
NIVEL 2	0	0	0
NIVEL 3	0	0	0
NIVEL 4	0	0	0
NIVEL 5	0	101	101
NIVEL 6	0	0	0

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

¿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 4 años en todas las vertientes de la relación con las personas trabajadoras (selección, formación, compensación, conciliación, comunicación, etc)



¿La organización gestiona de manera activa la promoción de la contratación y la ocupación de mujeres?

N/A

Gestión de la accesibilidad universal

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

No

Medidas realizadas 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

¿Han habido casos de discriminación durante el último año? (GRI 406-1)

No

Procesos de debida diligencia para la eliminación de la discriminación en el trabajo y la ocupación que se hayan llevado a cabo (GRI 406-1)

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 protocolo de prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo?

Sí

Protocolo de prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo

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.

¿Cómo pueden acceder las personas empleadas al documento o procedimiento?

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

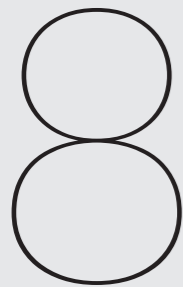
Descripción de las acciones de comunicación del documento llevadas a cabo por la organización

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)". Respeto a los derechos humanos



Respeto a los derechos humanos



8.1 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 el Grupo 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, y en MutuaRisk y Best Technologies for Buildings por sus respectivos convenios, mediación e ingeniería y oficina técnica.

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

Sí

Descripción de los compromisos

El compromiso del Grupo 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

¿La organización dispone de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos? (GRI 412-3)

No

Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

¿La organización ha sometido algunas de sus operaciones a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos? (GRI 412-1)

Sí

Operaciones evaluadas en el ámbito de los derechos humanos (GRI 412-1)

N/A

Descripción de los impactos en los derechos humanos identificados (GRI 412-1)

N/A

Número total de operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos (GRI 412-1)

N/A

Porcentaje total de operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos (GRI 412-1)

0,00 %

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil? (GRI 408-1)

No

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio? (GRI 409-1)

No

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

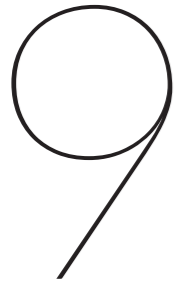
¿La organización ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos?

No

Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

¿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? (GRI 412-2)

No



Lucha contra la corrupción y el soborno

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 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.

Además, en el Código Ético y en el Código de Buen Gobierno del Grupo Mutua de Propietarios se dedica un apartado a este tipo de conductas.

En Best Technologies for Buildings y Mutuarisk, estas conductas se controlan a través de la herramienta de control interno (Implementa) y a través de los principios definidos en el Código Ético.

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

Sí

Descripción de los compromisos

El Grupo Mutua de Propietarios 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

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 MDP 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, conse-



jeros 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

¿Se han evaluado las operaciones en relación con los riesgos relacionados con la corrupción? (GRI 205-1)

Sí

Número total de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1)

23

Porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1)

N/A

Riesgos significativos relacionados con la corrupción que han sido identificados mediante la evaluación de riesgos (GRI 205-1)

Los más relevantes serían: Delito de tráfico de influencias y cohecho, delito de corrupción entre particulares, estafa, delito de blanqueo de capitales,

falseamiento de la situación económica o legal de la entidad, delito de revelación de secretos de empresa.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Descripción de los mecanismos internos y externos existentes para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización (GRI 102-17)

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 (GRI 102-17)

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, Mutua de Propietarios, Best Technologies for Buildings y Mutuarisk cuentan respectivamente con el correo electrónico **cumplimientolegal@grupomdp.es** (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 denunciar una situación que se considere "no ética" o que constituye un incumplimiento legal.

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

Mutua de Propietarios atendiendo a su actividad aseguradora en ramos de No Vida no está sujeta a la legislación de prevención del blanqueo de capitales. Sí se ha limitado la posibilidad de recibir cobros en efectivo por parte de los clientes o distribuidores.

En el caso de MutuaRisk, sí realizamos formación en tema de Blanqueo de Capitales, habiendo formado el pasado año a la persona responsable de contabilidad. Disponemos de una sistemática para la identificación de riesgo de blanqueo de capitales, en la que la identificación del cliente y de la fuente de los fondos es fundamental para nuestra actividad. Esta acción sólo es aplicable en los seguros de vida y productos de inversión y siempre está sujeta a la supervisión de las entidades aseguradoras a las que se canalizan este tipo de operaciones.

Personas trabajadoras a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización por clasificación profesional (GRI 205-2)

Clasificación profesional	Nº de personas trabajadoras	%
Clasificación profesional X	0	0 %

Número total de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción (GRI 205-2)

0

Porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción (GRI 205-2)

0,00 %

Número total de personas trabajadoras que hayan recibido formación sobre anticorrupción (GRI 205-2)

N/A

Además disponemos de representante ante el SE-PBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) y estamos sujetos a un Informe por Experto Externo que este año hemos presentado al Consejo de Administración sin salvedades.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Número total de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización (GRI 205-2)

18

Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región (GRI 205-2)

100,00 %

Número total de personas trabajadoras a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización (GRI 205-2)

N/A

Personas trabajadoras que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosadas por clasificación profesional (GRI 205-2)

Clasificación profesional	Nº de personas trabajadoras	%
Clasificación profesional X	0	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

Entidad con la que colabora la organización	Importe
FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS	500.000,00
FUNDACIÓ ENRIQUETA VILLAVECCHIA	1.000,00
COOPERACIÓN INTERNACIONAL	600,00
ASOCIACIÓN SOMOS PREMATUROS	500,00
WWF	500,00
FUNDACIÓN GAEM	500,00
FUNDACIÓN ALADINA	500,00
Total	503.600,00

10

Sociedad



10.1 Compromiso con la sociedad 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 y con los años fundaron 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 187 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.

El resto de compañías que con los años se han ido incorporando al Grupo Mutua de Propietarios han mantenido esta filosofía. Además, en 2018, a fin de fomentar más si cabe 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 redunda 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. Y recientemente nos hemos adherido a la red de profesionales Empower Women in Insurance, que actúan como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador para conseguir incrementar el porcentaje de mujeres directivas en el sector.

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

Sí

Descripción de los objetivos y metas

En el caso de las acciones de la red de profesionales Empower Women in Insurance, a la que nos hemos adherido en 2021, existe un objetivo claro de conseguir un 40% de mujeres directivas en el sector asegurador en 2023.

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para impulsar el compromiso con la comunidad local?

Sí

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

Las acciones específicas llevadas a cabo por el Grupo Mutua de Propietarios relacionadas con el compromiso con la comunidad local son las siguientes:

- Hemos organizado y participado en ponencias y formaciones online, compartiendo nuestros proyectos y conocimiento en el sector inmo-

biliario y promocionando nuestra oferta de valor como Grupo y preocupándonos de que el sector asegurador disponga de la formación necesaria para ofrecer el mejor servicio a sus clientes, nuestros mutualistas.

- Hemos mantenido al mismo tiempo reuniones con nuestros agentes y corredores quienes nos transmiten sus inquietudes y necesidades con la finalidad de encontrar las soluciones más innovadoras para solventarlas.
- Somos socios de 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.
- Nos hemos adherido recientemente a la red Empower Women in Insurance que actúa como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador y tiene como objetivo principal conseguir en 2023 un 40% de mujeres directivas en el sector. Con ello apostamos por la igualdad en el ámbito laboral.

Todo ello redunda en un beneficio para las partes implicadas e impacta directa y especialmente sobre la comunidad local.

Por su parte BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS, en colaboración con la Fundación Mutua de Propietarios, ha desarrollado el proyecto de creación de rampas de producción "Km.0" compuestas por piezas impresas en 3D con materiales ecológicos. Estas rampas proporcionan una solución fácil, económica y sostenible al problema de accesibilidad de muchas comunidades de propietarios, lo que influye directamente en el bienestar de las personas con movilidad reducida y sus cuidadores facilitando el acceso a sus viviendas.

Por otro lado, también desde dicha compañía se ha creado la Oficina de apoyo y gestión de las ayudas europeas. Se trata de un servicio de asesoramiento

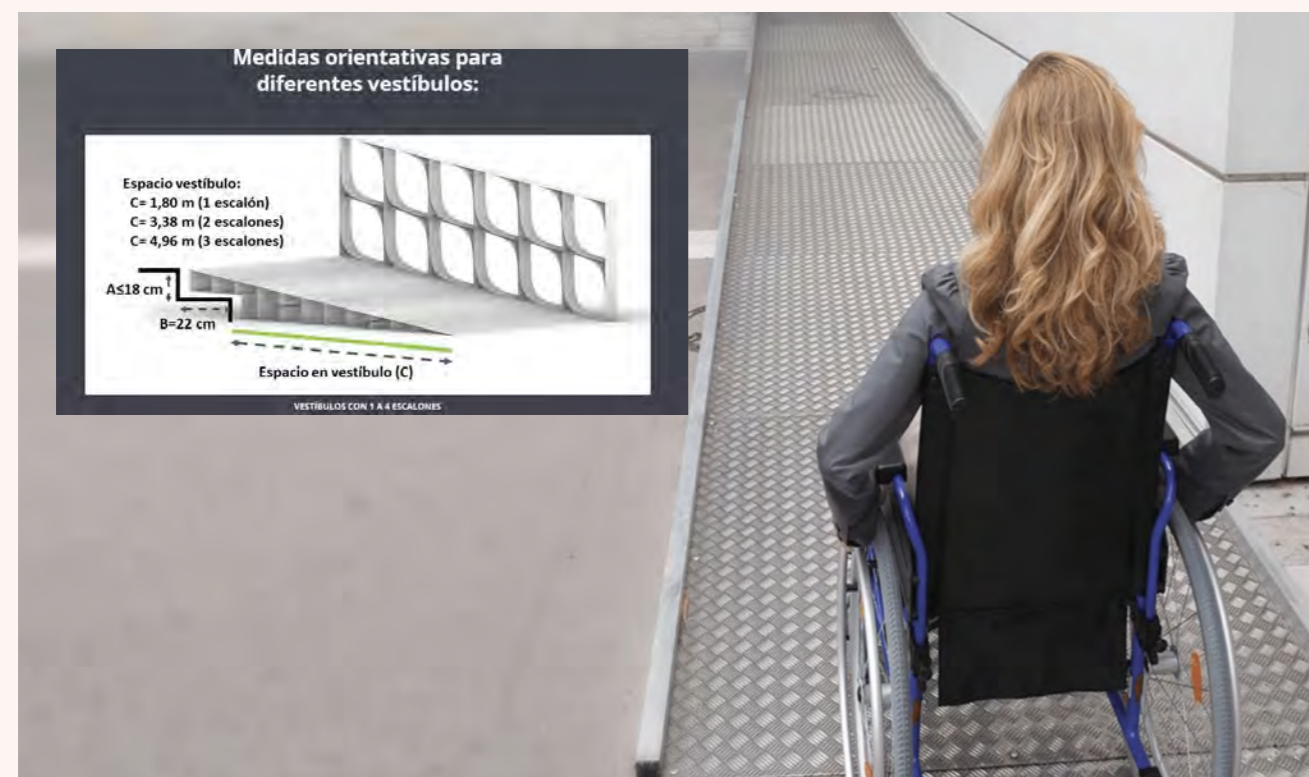
para ayudar a los Administradores de Fincas tanto técnica como administrativamente a obtener las ayudas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, dotado con 6.800 millones de euros para la rehabilitación energética de viviendas, lo que contribuye indirectamente al bienestar tanto de las personas que viven en dichos edificios, como en la mejora del medioambiente.

Al mismo tiempo, 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 de 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 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 la Fundación también entregó un Manifiesto al Secretario General de Agenda Urbana y Vivienda de Madrid, solicitando al Gobierno que los fondos europeos destinados a rehabilitación de viviendas incluyan la eliminación de barreras arquitectónicas y se incentive la accesibilidad.

Por último, no podemos olvidar que la actividad del Grupo Mutua de Propietarios genera puestos de trabajo en todo el territorio español que contribuyen al buen desarrollo económico de la comunidad local.



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 que inciden en el buen desarrollo de la comunidad local y tiene acuerdos con instituciones académicas para promover la inserción laboral y el conocimiento del sector. Además la misión de su Fundación es mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, a la vivienda y a su entorno.



Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local

¿Una proporción significativa de las personas trabajadoras recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos?

Sí

Distribución ratio entre el salario de clasificación profesional inicial desagregado por sexo y el salario mínimo en las ubicaciones donde la organización realiza operaciones significativas (GRI 202-1)

Mujer	Hombre	Total
130,43 %	138,95 %	134,69 %

Descripción de las medidas que se llevan a cabo para determinar si a las personas trabajadoras de las empresas proveedoras con las que se relaciona la organización perciben un salario por encima del salario mínimo (GRI 202-1)

N/A

¿En alguno de los países donde se llevan a cabo operaciones significativas no existe un salario mínimo, o este es variable por sexo? (GRI 202-1)

Sí

Qué se ha considerado como “ubicaciones con operaciones significativas” (GRI 202-1)

N/A

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Porcentaje de altos/as ejecutivos/as contratados/as en la comunidad local de las ubicaciones con operaciones significativas (GRI 202-2)

100,00 %

Criterios que se han tenido en cuenta para la consideración de los “altos/as ejecutivos/as” considerados en este indicador (GRI 202-2)

Entendemos por altos/as ejecutivos/as a los miembros de los Comités de Dirección de las empresas del Grupo Mutua de Propietarios.

Ámbito territorial que se ha tenido en cuenta bajo el concepto “local” (GRI 202-2)

Entendemos por comunidad local el grupo de personas que comparte el lugar de residencia con las diferentes ubicaciones en las que las empresas del grupo desarrollan sus actividades.

Qué se ha considerado como “ubicaciones con operaciones significativas” (GRI 202-2)

Aquellas ubicaciones donde se desarrollan las actividades de las empresas del Grupo Mutua de Propietarios.

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

¿Se llevan a cabo programas de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales? (GRI 413-1)

No

¿Se dispone de procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales? (GRI 413-1)

No

Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales

¿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? (GRI 413-2)

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? (GRI 413-2)

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. Con los años se han ido incorporando entidades al Grupo que han adoptado su carácter social. Por otro lado, además de acciones concretas relacionadas con actividades internas que tiene repercusión en la sociedad, la Fundación Mutua de Propietarios es nuestra mayor apuesta por la gestión de la acción e 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 organización 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: “El Grupo Mutua de Propietarios quiere continuar participando e impulsando iniciativas 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 asociados a nuestro ámbito de influencia. Implicando de manera activa a todo el ecosistema del Grupo Mutua de Propietarios para promover 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 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 es el encargado de llevar a término las decisiones que

al respecto determine la Comisión de RSC, además de otra persona del mismo departamento, Responsable de RSC, que comparte la gestión de temas relacionados con la responsabilidad social con otras actividades de la compañía.

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 2021, debido a la situación de crisis sanitaria hemos mantenido teletrabajando a la mayoría del equipo del Grupo Mutua de Propietarios prácticamente durante todo el año. Por este motivo no hemos podido realizar tantas acciones como solemos hacer y nos hemos centrado más en la salud tanto física como psicológica del equipo. Aún así hemos llevado a cabo diversas acciones sociales:

- 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 “Por una Olesa Accesible” que contribuyen a la difusión y concienciación del problema de las personas con movilidad reducida.

- Adhesión a la campaña “Rosas Solidarias” organizada por la Fundación de Oncología infantil Enriqueta Villavecchia para impulsar avances en el campo de la Oncología Pediátrica, abrir nuevas propuestas asistenciales, mejorar la calidad de vida de los niños, niñas y jóvenes enfermos y conseguir su plena integración psicosocial. Felicitamos la festividad de Sant Jordi, al equipo del Grupo Mutua de Propietarios, con una rosa virtual de dicha campaña.
- Entregamos la recaudación de fondos de la venta de calendarios solidarios, realizados con las fotografías ganadoras del Concurso de Fotografías del Grupo Mutua de Propietarios al que pueden participar los empleados del Grupo, a los afectados por la erupción volcánica de La Palma.
- Donaciones a la ASOCIACIÓN SOMOS PREMATUROS y la FUNDACIÓN ALADINA realizadas con motivo de los Àngels Vila Awards, premios que reconocen a varias 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.

- Donaciones al proyecto Painting for Others de la ONG COOPERACION INTERNACIONAL por cada miembro del equipo que cumple 25 años en la compañía.
- Donación a la FUNDACIÓN GAEM con motivo de la celebración del Día de la Diversión en el Trabajo.
- Elaboramos, en colaboración con Leroy Merlín, el estudio “Hogar y sostenibilidad: realidad o deseo” que evidencia una dicotomía entre la actitud de los usuarios hacia la sostenibilidad y las acciones que deberían sustentarla debido al desconocimiento de los productos y al coste asociado.
- Difusión del estudio citado anteriormente mediante la organización, en colaboración con Europa Press, de una mesa redonda en la que participó en el coloquio nuestro Director General, Christopher Bunzl. La emisión en directo desde Twitter tuvo más de 2.100 visualizaciones y contó con la asistencia de diferentes empresas e instituciones relevantes del sector.
- Elaboración y difusión del estudio “La factura de la luz y los nuevos hábitos de consumo energético en los hogares”, donde se refleja que siete de cada diez españoles aseguran haber modificado algún hábito en su hogar durante los últimos meses para intentar minimizar el impacto de la subida de la luz.



Voluntariado corporativo

¿La organización realiza voluntariado corporativo?

Sí

Número de personas empleadas que participan en el voluntariado corporativo

0

Número total de horas empleadas en voluntariado corporativo

0

Porcentaje de personas que participan en el voluntariado corporativo respecto el total de la plantilla

0,00 %

Tipo de actividades de voluntariado que realiza la organización

Tipo de voluntariado	Número de personas trabajadoras implicadas	Total horas destinadas en colaboraciones puntuales
Voluntariado social	0	0,00
Voluntariado ambiental	0	0,00
Voluntariado social y ambiental	0	0,00

Explica en qué consiste el programa o plan de voluntariado corporativo de la organización

Habitualmente participamos en el DÍA SOLIDARIO DE LAS EMPRESAS organizado por Cooperación Internacional y ATRESMEDIA, pero en 2021, debido a la situación de crisis sanitaria actual, hemos decidido, a efectos de asegurar la salud de nuestro equipo, no realizar acciones de voluntariado, dejando el tema en stand by hasta que la situación lo permita.



Acciones de asociación y patrocinio

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

Sí

Entidades del tercer sector con las que colabora la organización

FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS, FUNDACIÓN ENRIQUETA VILLAVECCHIA, COOPERACIÓN INTERNACIONAL, ASOCIACIÓN SOMOS PREMATUROS, WWF, FUNDACIÓN GAEM, FUNDACIÓN ALADINA

Número de entidades con las que se colabora

7

Donaciones equivalentes en euros totales realizadas

503.600,00 Eur

Donaciones totales por entidad

Entidad con la que colabora la organización	Importe de la donación en euros
FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS	500.000,00
FUNDACIÓN ENRIQUETA VILLAVECCHIA	1.000,00
COOPERACIÓN INTERNACIONAL	600,00
ASOCIACIÓN SOMOS PREMATUROS	500,00
WWF	500,00
FUNDACIÓN GAEM	500,00
FUNDACIÓN ALADINA	500,00

Tipo de colaboraciones realizadas

Tipo de actividad realizada	Número de actividades
Donación económica	7
Donación de materiales o equipos	0
Donación o reducción del coste de un servicio o producto	0
Otros	0
Total	7

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	1.093,00
Otras	0	0,00
Total	1	1.093,00

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

Porcentaje del presupuesto de compras que se emplea en proveedores locales y de proximidad (GRI 204-1)

42,49 %

Porcentaje de proveedores locales respecto al total

65,25 %

Definición según la organización del concepto "local y de proximidad" y bajo qué parámetros se considera a los proveedores como "locales y de proximidad" (GRI 204-1)

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

990

Compras a proveedores

Importe total gastado en proveedores en el año en curso

43.374.112,45 Eur

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo a criterios ambientales (GRI 308-1)

0,00 %

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales (GRI 308-2)

0

Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, sean potenciales o reales (GRI 308-2)

0

Descripción de los impactos ambientales negativos significativos - potenciales y reales - identificados en la cadena de suministro (GRI 308-2)

N/A

Porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos - potenciales y reales - con los que se han acordado mejoras como consecuencia de una evaluación (GRI 308-2)

0,00 %

Descripción de las mejoras acordadas con los proveedores con impactos ambientales negativos significativos

N/A

Porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos - potenciales y reales - con los que se haya puesto fin a la relación comercial como consecuencia de la evaluación (GRI 308-2)

0,00 %



Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo a criterios sociales (GRI 414-1)

0,00 %

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales (GRI 414-2)

0

Descripción de los impactos sociales negativos significativos - potenciales y reales - identificados en la cadena de suministro (GRI 414-2)

N/A

Porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos - potenciales y reales - con los que se han acordado mejoras como consecuencia de una evaluación (GRI 414-2)

0,00 %

Descripción de las mejoras acordadas con los proveedores con impactos sociales negativos significativos

Porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos - potenciales y reales - con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación (GRI 414-2)

0,00 %

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?

Sí

¿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 necesidades 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 por parte de consumidores/as

406

Descripción de la propiedad de los mecanismos de queja y reclamación

Atendiendo al cumplimiento de la Orden Eco/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y

servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, 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.

Por otro lado, de conformidad con lo que dispone la Orden ECO/734/2004 y los artículos 44 y siguientes de la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, MUTUARISK CORREDURIA DE SEGUROS, S.A.U, dispone de un Departamento de Atención al cliente que tiene como misión fundamental, sin perjuicio de aquellas otras establecidas por las Leyes, la recepción y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes del Corredor, referentes a los servicios prestados por dicho corredor, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

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.

En cuanto a MutuaRisk, corresponde al Departamento de Atención al Cliente la resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes del Corredor, referentes a los servicios prestados por la misma.

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

Por parte de Mutua de Propietarios aquellas quejas o reclamaciones por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguro.

Por lo que respecta a Mutuarisk se considera competente al Departamento de Atención al Cliente respecto a la resolución de cualquier tema relacionado con la actividad de mediación de la Correduría: emisión de contratos, suplementos, tratamiento de siniestros, anulación y devolución de pólizas, cobro y anulación de recibos, extornos u otros...

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 de Mutua de Propietarios 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 de Mutua de Propietarios puede hacerse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, 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.

En cuanto a las quejas y reclamaciones dirigidas a Mutuarisk deben realizarse por escrito, ya sea mediante carta o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos a la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente
Gran Vía de les Corts Catalanes 533 bajos
08011 Barcelona
e-mail: elcol-legi@elcol-legi.org (Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona)

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 la misma.

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.

En cuanto al procedimiento del Servicio de Quejas y Reclamaciones de MutuaRisk es el establecido en el Capítulo III de la Orden Eco 734/2004.

En resumen:

El departamento o servicios de atención al cliente dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del corredor afectado, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En cualquier caso, el Departamento de Atención al Cliente concederá un plazo de quince días hábiles al corredor para que la presente sus alegaciones.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las

cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras

Porcentaje de categorías de productos y servicios en las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad (GRI 416-1)

0,00 %

Ampliación de la información sobre las medidas que aplica la organización para garantizar la salud y seguridad de los consumidores (GRI 416-1)

N/A

10.5 Información fiscal

Beneficios e impuestos

Beneficios obtenidos por la organización

7.837.402,40 Eur

Impuestos sobre beneficios pagados por la organización

748.791,11 Eur

Asistencia financiera recibida del gobierno

Desgravaciones fiscales y créditos fiscales obtenidos en el país (GRI 201-4)

191.335,71 Eur

Subsidios obtenidos en el país (GRI 201-4)

0,00 Eur

Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes (GRI 201-4)

0,00 Eur

Premios recibidos en el país (GRI 201-4)

0,00 Eur

Exención del pago de regalías en el país (GRI 201-4)

159.692,21 Eur

Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA) en el país (GRI 201-4)

0,00 Eur

Incentivos financieros obtenidos en el país (GRI 201-4)

0,00 Eur

Otros beneficios financieros en el país (GRI 201-4)

0,00 Eur

¿El gobierno o la Administración Pública está presente en la estructura accionarial? (GRI 201-4)

No



11

Índice de contenidos Ley 11/2018

En el siguiente índice se recogen 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.



Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	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 su futura evolución.	GRI 102-1 Nombre de la organización		3.1
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		3.3
	GRI 102-3 Ubicación de la sede		3.1
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones		3.1
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica		3.1
	GRI 102-6 Mercados servidos		3.3
	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones		1
	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		3.4
	GRI 102-18 Estructura de gobernanza	ODS 16	3.2
	Objetivos y estrategias de la organización	ODS 16	4.1
	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.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	
GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades			4.3
GRI 103-2 Enfoques de gestión de cada capítulo del informe			En todo el documento
Políticas de la organización		ODS 16, ODS 17	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	ODS 16	En todo el documento

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
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.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		4.3
	GRI 102-47 Listado de temas materiales		5.2
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa		1
	GRI 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.	GRI 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	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	En todo el documento
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.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		6.1
<ul style="list-style-type: none"> Contaminación: medidas para prevenir, 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. 	GRI 305-7 Contaminación atmosférica	ODS 13	6.2
	Contaminación acústica y lumínica	ODS 13	6.2
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	GRI 306-1 Descripción de los residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 13	6.3
	GRI 306-3 Residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	Economía circular	ODS 13	6.3
	Desperdicio alimentario	ODS 13	6.3
<ul style="list-style-type: none"> 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	ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 12, 13	6.4
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	GRI 303-5 Consumo de agua	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables	6, 7, 8, 12, 13	6.4
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
<ul style="list-style-type: none"> Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. 	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios a la biodiversidad	ODS 6, ODS 14, ODS 15	6.6
	GRI 304-3 Hábitos protegidos o restaurados	ODS 6, ODS 14, ODS 15	6.6

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	GRI 102-7 Tamaño de la organización	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Personas empleadas con discapacidad	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3
<ul style="list-style-type: none"> • 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	ODS 5, ODS 8	7.4
	Medidas de desconexión laboral	ODS 5, ODS 8	7.4
	Horas de absentismo	ODS 5, ODS 8	7.4
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	ODS 8	7.5
<ul style="list-style-type: none"> • 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. → 	GRI 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-3 Servicios de salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
→	GRI 403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3, ODS 8	7.6
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	ODS 4, ODS 8, ODS 10
Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo		ODS 4, ODS 8, ODS 10	7.7
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional. 	Gestión de la accesibilidad universal	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
<ul style="list-style-type: none"> • 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	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	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.	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	ODS 16	8
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	ODS 16	9
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	ODS 16	9
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	ODS 16	9
	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	ODS 16	9
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	9
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	9
V. Información sobre la sociedad			
<ul style="list-style-type: none"> 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	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Acciones de asociación y patrocinio	ODS 16	3.2
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-43 Participación de los grupos de interés	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local		5.1
	GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
→	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 308-2 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 414-1 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
<ul style="list-style-type: none"> 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	ODS 3, ODS 12	10.4
	Gestión de las quejas y las reclamaciones	ODS 3, ODS 12	10.4
	Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras	ODS 3, ODS 12	10.4
	Beneficios e impuestos obtenidos	ODS 16	10.5
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	ODS 16	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

mutuadepropietarios.es



GRUPO MUTUA PROPIETARIOS

Más Protección