

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
08 de septiembre de 2020.**



**BUREAU
VERITAS**

Compañía	MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Informe sometido a verificación	Memoria MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA 2018
Edición del Informe	Versión Septiembre de 2020.

Fechas de verificación REMOTA	07 de septiembre de 2020	08 de septiembre de 2020
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Fecha de edición final de este Informe	08 de septiembre de 2020
--	---------------------------------

Verificadores:	Francisco Javier Caparrós Ruiz.
----------------	--

Confidencialidad

Toda la información, datos y documentos a los que Bureau Veritas Certification ha tenido acceso durante el proceso de Verificación de la memoria de **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**, es totalmente confidencial habiéndose hecho uso exclusivo de dicha información para los fines propios de la verificación.

Uso del Informe

La información contenida en este informe es propiedad de **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**, sin embargo, será puesta a disposición del público en la manera que se determine, puesto que es un complemento del Documento de Validación de Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification, se reserva el derecho de mostrar este informe de Verificación a Organismos acreditados o de reconocido prestigio en materia de sostenibilidad, con el único objetivo de evidenciar el correcto desarrollo del proceso de verificación llevado a cabo y la concordancia de sus resultados.

Vigencia de la Validación

La validación de la Memoria de RSC **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**, es vigente mientras no se realice modificación alguna de los contenidos verificados en el documento final, en ese caso la organización deberá notificarlos previamente a Bureau Veritas Certification para proceder a su análisis y actuar en consecuencia.

INDICE DE CONTENIDOS

1	Alcance	4
2	Declaración de independencia	4
3	Resumen de las actividades realizadas	4
3.1	Direcciones y Departamentos entrevistado	5
3.2	Documentación adicional analizada	5
4	Análisis del proceso de participación de stakeholders	6
5	Grado de adecuación a los principios del GRI	7
6	Grado de adecuación a los contenidos del GRI	8
6.1	COBERTURA Y FRECUENCIA	8
6.2	RELEVANCIA DE LOS CONTENIDOS	8
6.3	FORMATO DE LA MEMORIA Y PUBLICIDAD	8
7	Verificación de datos/información	9
8	Conclusiones	9
9	Opinión sobre la Autocalificación	10

1 Alcance

El Objeto del presente Informe es describir la sistemática seguida para realizar la verificación de la Memoria de la **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**, así como realizar la exposición de los resultados obtenidos y de las recomendaciones detectadas para su consideración en el futuro.

La verificación llevada a cabo, se refiere exclusivamente a los contenidos recogidos en la Memoria de la **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA** sobre la base de los datos, informaciones y registros aportados durante el proceso de validación efectuado.

La metodología seguida se rige por los procedimientos internos de Bureau Veritas Certification, fundamentados en técnicas convencionales de auditoría y muestreo que permitan obtener la suficiente confianza sobre la veracidad de la información y la relevancia de la misma.

El objeto de la Verificación es comprobar:

- ✓ La veracidad de la información presentada, la trazabilidad de los datos y la fiabilidad de los contenidos.
- ✓ Nivel de calidad y representatividad de los datos y la información, así como las fuentes sobre las que se fundamentan.
- ✓ La adecuación de la Memoria a los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative (versión “Standars”) conforme a la **Autocalificación de Conformidad EXHAUSTIVA**, declarada por la organización

2 Declaración de independencia

Los contenidos y opiniones expresados en el presente informe de verificación, son responsabilidad exclusiva de Bureau Veritas Certification.

El personal de Bureau Veritas Certification que ha llevado a cabo este proceso de verificación ha obrado con total independencia, no existiendo vínculos que hayan podido condicionar su trabajo o que puedan influir en las conclusiones obtenidas.

El equipo de trabajo posee experiencia y competencia necesarias para llevar a cabo la verificación de la Memoria conforme a los estándares indicados y ha comprobado las evidencias necesarias para garantizar la adecuación de la Memoria

3 Resumen de las actividades realizadas

El proceso de Verificación se ha completado a fecha de edición de este informe, resumiéndose a continuación las actividades realizadas y las pendientes para finalizar el proceso:

En primer lugar, se realizó un análisis del borrador remitido el **02 de septiembre de 2020** por la Organización como primera aproximación de contenidos y poder evaluar su grado de adecuación con los requisitos de la versión “Standars”.

Se realizó una auditoría REMOTA con parte del personal de las instalaciones de AVDA NUESTRA SRA.DE OTERO, S/N (CEUTA) durante el **07 y 08 de septiembre de 2020** y el equipo verificador estaba formado por Francisco Javier Caparrós Ruiz.

En dicha auditoría, se evaluó la información contenida en el “borrador provisional” presentado por la organización, su grado de adecuación con la versión “Standars” y se entrevistó a José Jesús Blanco Carrasco, Coordinador Memoria RSC como responsable de la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

Se presenta por tanto este informe definitivo las conclusiones y como herramienta de apoyo para **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA** en el cierre de su memoria de sostenibilidad.

3.1 Direcciones y Departamentos entrevistados.

Se incluye a las personas entrevistadas y a las personas que han colaborado en el proceso de elaboración de la memoria.

D. Ignacio Azcoitia. Director Gerente. Email: ignacio.azcoitia@mutuacesma.com. Carta del Presidente y Carta del Director Gerente

D. Mario Azcoitia. Director Adjunto. Email: Mario.azcoitia@mutuacesma.com. Gestión a empresas y trabajadores afiliación

Dña. Rocío Perez. Directora económico financiero. Email: rocio.perez@mutuacesma.com. Cuenta de resultados balances, cuenta de origen y aplicación de resultados. Gestión a empresas y trabajadores Servicios asistenciales y prestaciones (parte económica)

Dña. M.^a Jesús Moreno. Directora Prestaciones especiales. Email: mariajesus.moreno@mutuacesma.com. Gestión a empresas y trabajadores Servicios asistenciales y prestaciones (parte de prestaciones)

Dña. Rocío Castro. Directora Jurídica. Email: rocio.castro@mutuacesma.com. Marco normativo.

Dña. M.^a. Ángeles Molina. Directora Calidad, Medio ambiente y accesibilidad. Email: mariangeles.molina@mutuacesma.com. Gestión a empresas y trabajadores Servicios asistenciales y prestaciones (Prevención de riesgos Laborales). Gestión del capital humano (representación de los trabajadores y prevención interna)

D. Jose M.^a Gómez. Director Calidad, Medio ambiente y accesibilidad. josemaria.gomez@mutuacesma.com. Perfil de la Organización, Estructura de funcionamiento, Calidad, Grupos de interés enfoque líneas estratégicas objetivos y acciones, Vocación de servicio y satisfacción, Gestión del Capital humano (siniestralidad de Cesma, evaluación del desempeño, Desarrollo de personas y encuesta de clima laboral), Compromiso con la sociedad (Igualdad)

Dña. M.^a. Gema Domínguez. Responsable Compras y Contrataciones. gema.dominguez@mutuacesma.com . Compromiso con la sociedad (Proveedores)

D. Sergio Gonzalez. Área de Compras y contrataciones. sergio.gonzalez@mutuacesma.com. Compromiso con la sociedad (Prestaciones especiales)

D Eduardo Jimenez. Área de Afiliación y recaudación. Email: Eduardo.jimenez@mutuacesma.com. Gestión a empresas y trabajadores Servicios asistenciales y prestaciones (parte de siniestros). Gestión Capital Humano

D. Cesar Rodríguez. Responsable Protección de Datos. cesar.rodriguez@mutuacesma.com. Protección de Datos y Confidencialidad.

D. Manuel Martínez. Líder de Proceso de Innovación. manuel.martinez@mutuacesma.com. Innovación

D. Jose Jesús Blanco. Responsable de mantenimiento/Tecnico de Prevención. Jose.blanco@mutuacesma.com. Órganos de gobierno y participación, alianzas estratégicas, Transparencia y código ético, Gestión Medio ambiental, Gestión del capital humano (Formación), Compromiso con la sociedad (actividades sociales y el resto de la sección), Índice de contenido GRI, Proceso de realización de la memoria y Red de Centros Asistenciales.

Documentación adicional analizada

Página web, registros y mails.

4 Análisis del proceso de participación de grupos de interés.

Conforme a lo establecido en la memoria, podemos destacar que:

Tras la revisión documental y las entrevistas desarrolladas durante las jornadas de verificación, se evidenció que el proceso seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada aspecto material está relacionado con el del III Plan Estratégico (2018 – 2020).

El proceso de elaboración de la Matriz de Materialidad se han tomado como referencia todos los aspectos definidos en el GRI, haciendo un proceso de recopilación de información a nivel interno de los grupos de proceso, cadena liderazgo, personas, así como todas herramientas de obtención de datos. De igual forma se han recopilado toda la información a nivel externo basado también en las herramientas de obtención de datos que nos aportan los grupos de interés, concretamente de las encuestas realizadas.

Con la realización del plan estratégico 2018-2020 y la utilización de la metodología DAFO 7+1 Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades como ejercicio de mejora continua para cada uno de los procesos que conforma el mapa de procesos de la Mutua, procedimos a identificar aquellos aspectos materiales más significativos y el impacto que estos tienen para Cesma y nuestros grupos de interés. En este plan estratégico se realizaron dos sesiones en las que participaron nuestros grupos de interés con el objetivo de saber cuál eran las inquietudes y temas más relevantes. De todo este proceso salieron los siguientes aspectos más importantes

La obtención de los datos e hipótesis contenidos en la memoria, parten de Plan General de Contabilidad, aplicaciones de gestión, indicadores, encuestas de grupos de interés, cuadros de mandos, etc.

La clasificación que Mutua de Andalucía y de Ceuta le da a la presente memoria 2019, es de conformidad con los criterios de los Estándares GRI en su opción exhaustiva, habiéndose realizado de forma voluntaria una auditoría de verificación sobre su cumplimiento y veracidad de su contenido por la entidad Bureau Veritas.

En la elaboración de la memoria y obtención de datos han intervenido diferentes departamentos y áreas formando un equipo multidisciplinar a los cuales se les agradece la colaboración prestada. De igual forma la memoria ha sido verificada y aprobada por la cadena de liderazgo de la Organización. El soporte de presentación de la memoria se hará en formato impreso y digital publicado en la página web www.mutuacesma.com, y en la página web del Pacto Mundial www.pactomundial.org/informes-deprogreso/. La versión de esta memoria corresponde a la edición de septiembre de 2020.

Grado de adecuación a los principios del GRI

En esta sección se analiza si el grado de adecuación con los principios establecidos por la Guía GRI es suficiente como para garantizar la relevancia del contenido presentado, así como la calidad de la información presentada.

PRINCIPIOS	Comentarios sobre su adecuación.
MATERIALIDAD	La memoria contiene aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos. Tiene importancia para la sostenibilidad, grupos de interés, organización. La metodología empleada es correcta y eficaz. Destacable la multitud de herramientas empleadas para la obtención de información real.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Los grupos de interés han sido correctamente identificados y su participación queda reflejada de manera profunda lo largo de toda la memoria.
COXTEXTO DE SOSTENIBILIDAD	Se ha registrado de manera adecuada cómo contribuye la organización y como lo hará en el futuro a la mejora o deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales. La memoria es la referencia de la transparencia de la Institución, mostrando a sus grupos de interés los factores claves y los avances más importantes derivados de la puesta en marcha de las estrategias de sostenibilidad.
EXHAUSTIVIDAD	Lo es en alcance, cobertura, tiempo e información La cobertura de los temas materiales y la definición de la información, son suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permiten a los grupos de interés evaluar el desempeño de la organización. Destaca la cantidad de información registrada en la memoria y la profundidad del análisis realizado.
EQUILIBRIO	Se evidencia equilibrio, tanto aspectos positivos como negativos
COMPARABILIDAD	La información presentada permite comparar en el tiempo. (Interna y externamente). Conforme.
PRECISIÓN	Información suficiente para valorar el desempeño. Conforme.
PUNTUALIDAD	Se evidencia que la frecuencia de informes y periodos sobre los que se informa cumplen los requisitos establecidos.
CLARIDAD	Se evidencia que la memoria es comprensible, accesible y utilizable. Conforme.
FIABILIDAD	Tras la revisión documental y las entrevistas realizadas se evidencia que la confianza y veracidad del documento presentado.

Según la opción ESENCIAL /EXHAUSTIVA, indicar el contenido o divulgaciones incluidas en la memoria.

Estandares Universales	¿Dónde está incluido en la memoria?
GRI 101 Fundación	01-02 2019 Cartas presidente y Director RSC versión 1.0
GRI 102 Divulgaciones Generales	03 2019 Perfil de la Organización RSC versión 1.0
GRI 103 Enfoque de gestión	01-02 2019 Cartas presidente y Director RSC versión 1.0
Suplemento sectorial de aplicación	No aplica

Estandares Específicos	Indicadores/ Divulgaciones
GRI 200 Económicos	13 2019 Resultados Generales RSC versión 1.0
GRI 300 Medioambientales	16 2019 Gestión Medioambiental RSC versión 1.0
GRI 400 Sociales	18 2019 Compromiso con la sociedad RSC versión 1.0

5 Grado de adecuación a los contenidos del GRI

5.1 COBERTURA Y FRECUENCIA

Conforme.

5.2 RELEVANCIA DE LOS CONTENIDOS.

Conforme.

5.3 FORMATO DE LA MEMORIA Y PUBLICIDAD.

Conforme.

6 Verificación de datos/información

Se ha realizado la comprobación de la información cuantitativa y cualitativa, mediante el análisis exhaustivo de los indicadores recogidos en la versión "Standars"

El análisis se ha basado en realizar una revisión limitada de la veracidad de la información, la trazabilidad de los datos y la confianza de las fuentes internas y externas utilizadas.

7 Conclusiones

La memoria de la **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**, ha sido evaluada conforme a los criterios de la Guía GRI "Standars" para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su nivel de aplicación EXHAUSTIVA

Conforme.

Observaciones.

Se revisa el portal de transparencia y se evidencia que los últimos presupuestos incluidos son los de 2017.

Sería interesante sustituir todo el texto asociado a la protección datos y confidencialidad por una línea de tiempo.

El punto asociado a laboratorio de biomecánica se vería reforzado con imágenes.

Durante la revisión documental y las entrevistas se detectó falta de adecuada comunicación desde las distintas delegaciones de los datos asociados a producción de residuos.

Puntos fuertes

La metodología de cálculo de consumos de agua y electricidad.

La implicación del personal.

Nuevo valor encuestado asociado a sentirse escuchado.

Nuevo subproceso: Empresa saludable.

Bureau Veritas Certification

declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Sostenibilidad,

en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

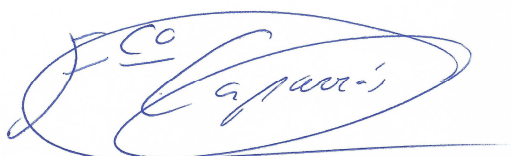
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión “Standars” elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la Memoria de sostenibilidad 2019 de **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA** la calificación “**De Conformidad – Exhaustiva**”

Fecha de emisión 08 de septiembre de 2020.



Fdo: Francisco Javier Caparrós Ruiz
Verificador Jefe
Responsabilidad Social Corporativa
Bureau Veritas Certification