

musaat

Informe de Sostenibilidad 2022



Índice

1. Un año de transición y retos

5

3. Buen Gobierno

15

Estructura de gobierno	16
Gestión de riesgos climáticos o de sostenibilidad	17
Ética y transparencia	19

5. Contribución de MUSAAT a los ODS

37

2. MUSAAT

7

Naturaleza de la Entidad	8
Empresas del Grupo y Fundación MUSAAT	9
Sobre nosotros	10
Estrategia corporativa	11
Modelo de negocio	13

4. Sostenibilidad

21

Principios inspiradores	22
Objetivos y compromisos de MUSAAT	22
Grupos de interés	24
Medioambiente	34

6. Acerca de este informe

40



1. Un año de transición y retos

Después de superar las fases más duras de la pandemia, el año 2022 consolidó de manera progresiva la *nueva normalidad* post-Covid. Fue un año marcado por la inestabilidad económica y geopolítica, en el que la guerra en Ucrania, la crisis energética y la inflación impactaron con fuerza en la economía a escala global. Un tiempo, en definitiva, de retos y sacrificios para todos. Pero también de grandes oportunidades para seguir avanzando cada vez más rápido.

Entre estas oportunidades, destaca el acelerado avance tecnológico y científico, con todas las posibilidades que nos brinda la innovación. También una mayor conciencia en torno a la importancia de proteger el medioambiente, la salud física y mental de las personas y la igualdad e inclusión social. La urgencia por abordar estos retos la asumen hoy todo tipo de instituciones públicas y privadas.

Conscientes del impacto que tienen nuestras decisiones en materia de sostenibilidad, tanto para nuestros grupos de interés como para la marcha del negocio, en MUSAAT hemos reforzado nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrándolos en nuestros Planes Estratégicos y asumiéndolos como pilares en el proceso de crecimiento de la Compañía.

El presente *Informe Anual de Sostenibilidad* recoge las iniciativas y compromisos que alcanzamos durante el pasado ejercicio en materia social, medioambiental y de buen gobierno, destacando:

- **ESTRUCTURA OPERATIVA.** La estrategia de sostenibilidad de la Entidad comienza en la estructura de Gobierno Corporativo y en la organización operativa, con la aprobación y aplicación de políticas y procedimientos orientados a desarrollar la actividad aseguradora de acuerdo con las mejores prácticas del sector.
- **MEDIOAMBIENTE.** En MUSAAT destinamos recursos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad. Creemos que la tecnología es un aliado fundamental y una oportunidad inmejorable, por lo que la ponemos al servicio de este objetivo digitalizando procesos operativos y de negocio.

- **PERSONAS.** Por otro lado, la Compañía apoya y organiza distintas iniciativas para fomentar la inclusión, la diversidad, la salud y el bienestar de las personas. Lo hacemos tanto a nivel interno, en el equipo humano de profesionales que conforman la Entidad, como externo, a través de acuerdos con organizaciones sin ánimo de lucro que defienden los derechos de las personas en riesgo de exclusión social y laboral.

- **COLABORACIÓN.** Estamos convencidos de la importancia de la colaboración entre organizaciones públicas y privadas para seguir avanzando y cumplir con los objetivos marcados en la Agenda 2030. Por ello, en el pasado ejercicio reforzamos nuestra relación todos los grupos de interés, desde instituciones públicas del sector de la edificación -y en particular, con los Colegios Profesionales de la Arquitectura Técnica- hasta colaboradores, proveedores, empleados, Regulador y, por supuesto, con nuestros y nuestras mutualistas.

Estamos decididos a continuar apostando por la sostenibilidad como uno de los pilares de nuestros planes estratégicos. Todo ello con el objetivo último de estar cada día más cerca de nuestros y nuestras mutualistas, y hacerlo posible a través de una contribución que aporte valor a toda la sociedad.

2



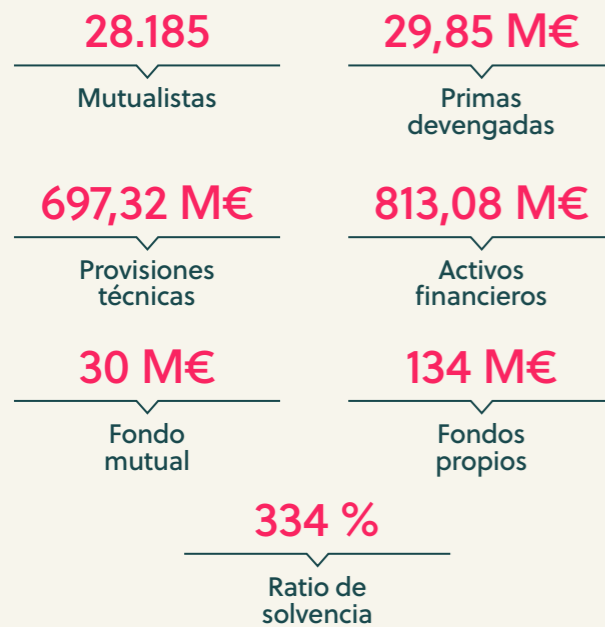
2. Musaat

Naturaleza de la Entidad

Musaat es una sociedad mutua de seguros a prima fija, constituida el 28 de mayo de 1983, con autorización administrativa M-368, bajo el nombre de Mutualidad de Seguros para Aparejadores y Arquitectos Técnicos, modificado por el de Mutua de Seguros para Aparejadores y Arquitectos Técnicos a Prima Fija (Musaat) el 9 de mayo de 1986, que se rige por la Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, de 14 de julio y demás disposiciones vigentes y complementarias que le sean de aplicación o que en lo sucesivo se promulguen.

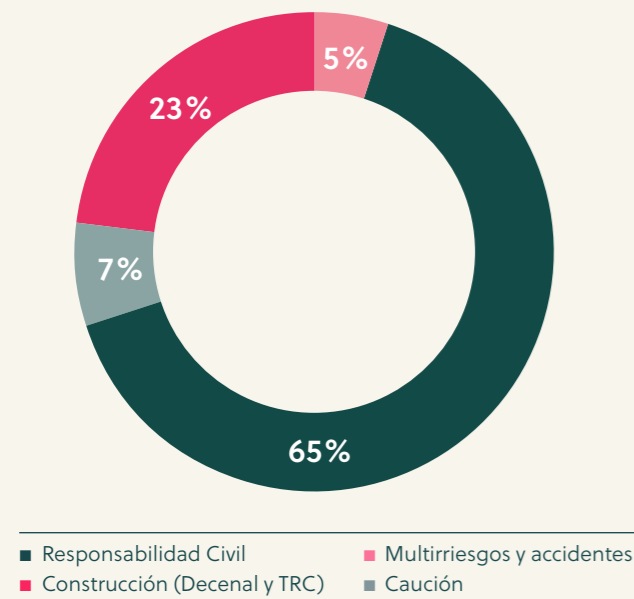
El objeto de la Entidad es el aseguramiento mutuo entre sus mutualistas de los riesgos cubiertos en los contratos de seguro concertados, según lo establecido en la normativa vigente y en el condicionado de las respectivas pólizas. El seguro practicado por la Mutua se dirigirá muy especialmente a los diversos colectivos de profesionales titulados/tituladas y agentes de la construcción.

Principales magnitudes



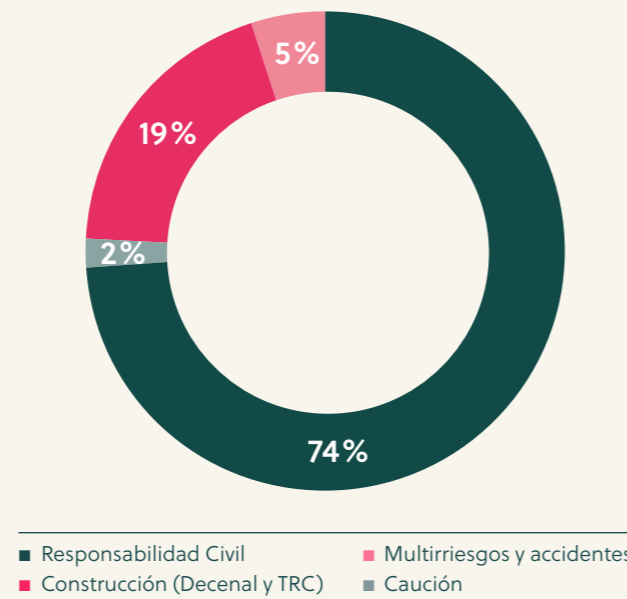
	2022	2021
Mutualistas	28.185	28.862
Primas devengadas	29,85 M €	30,36 M €
Provisiones técnicas	697,32 M €	697,43 M €
Activos financieros	813,08 M €	793,16 M €
Fondo mutual	30 M €	30 M €
Fondos propios	134 M €	148 M €
Ratio de solvencia	334%	380%

Distribución de pólizas por ramo



Distribución de primas por ramo

El total de primas devengadas en 2022 asciende a 30,36 millones de euros, lo que supone un incremento del 1,70% respecto del ejercicio anterior.



Empresas del Grupo y Fundación Musaat

La definición del Grupo consolidable del que la Mutua es Entidad Dominante se ha establecido de acuerdo con la Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, de 14 de julio, así como por el resto de normativa de consolidación que es de aplicación.

Denominación

INDYCCE OCT, S.A.
Inversiones y Gestiones MUSER, S.A.U.
SERCOVER, Correduría de Seguros, S.A.

Actividad principal

Organismo de Control Técnico
Estudio, gestión y promoción inmobiliaria
Correduría de seguros



INDYCCE OCT, S.A.

Sociedad de carácter técnico, especializada en auditoria de riesgos, asistencia técnica y asesoramiento en seguros de construcción, con la misión de participar en el proceso constructivo como Organismo de Control Técnico (OCT) y garantizar la calidad de los edificios de nueva construcción.



SERCOVER, Correduría de Seguros, S.A.

Correduría del Grupo Musaat que lleva a cabo labores de mediación entre clientes y entidades aseguradoras de todos los ramos, peritaciones a favor exclusivamente de los clientes y asesoramiento a terceros de carácter comercial, jurídico, económico, financiero y técnico, entre otras.



Inversiones y Gestiones MUSER, S.A.U.

Sociedad encargada de gestionar la cartera inmobiliaria de Musaat, así como mediadora de gran parte de las inversiones financieras de la Mutua.



Fundación Musaat

La Fundación Musaat es una organización privada, sin ánimo de lucro, con ámbito de actuación nacional.

En 2007, la Asamblea General de la Mutua acordó la constitución de la Fundación Musaat, con el compromiso de dar respuesta a la necesidad de emprender, incentivar y fomentar las iniciativas que conduzcan a la mejora de la siniestralidad de los profesionales de la Arquitectura Técnica, tales como la prevención de accidentes laborales y una mayor calidad en la edificación.

Objetivos y fines fundacionales:

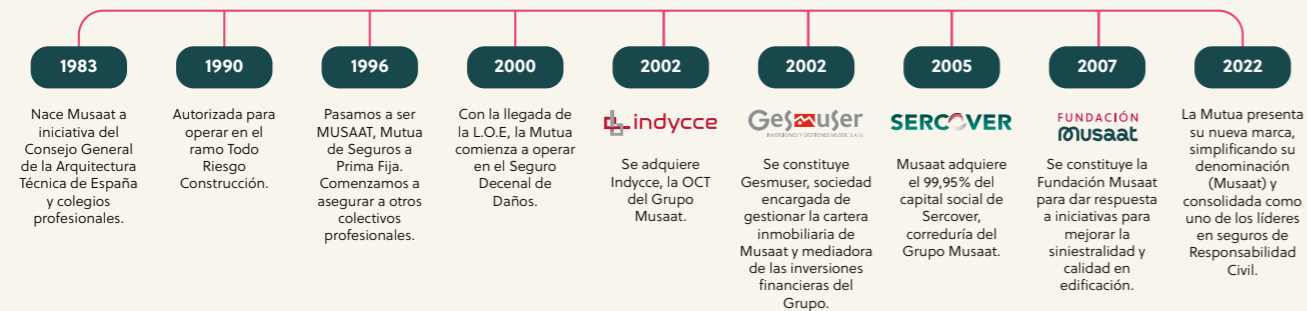


Sobre nosotros

La Mutua fue constituida en 1983 por el Consejo General de la Arquitectura Técnica y los Colegios Oficiales de Arquitectura Técnica, con el objetivo de ofrecer a este colectivo los seguros de Responsabilidad Civil necesarios, dadas las dificultades que el mercado asegurador presentaba en aquellos momentos para cubrir a estos profesionales.

Hoy, cuatro décadas después, MUSAAT es un referente en seguros de Responsabilidad Civil y Construcción gracias a su equipo de expertos, que conoce en profundidad el sector y estudian los riesgos de manera individualizada para diseñar seguros adaptados a las necesidades de sus asegurados/aseguradas.

Hitos



Visión

SER LA ENTIDAD DE REFERENCIA en soluciones aseguradoras dirigidas a los agentes de la edificación y a los colectivos profesionales en responsabilidad civil.



Misión

PROPORCIONAR SEGURIDAD Y RESPALDO a sus mutualistas en su vida profesional y personal a través de soluciones especializadas y basadas en el conocimiento y la experiencia, adaptándose a las necesidades reales del asegurado en cada momento y comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del entorno.



Valores

- **SOLIDEZ.** Solvencia y experiencia para garantizar la protección del colectivo mutua, la calidad y continuidad de cada relación.
- **SABER-HACER.** Talento, conocimiento y especialización del equipo al servicio de la excelencia de los productos.
- **COMPROMISO.** Cercanía y diálogo constante con sus mutualistas para responder a sus necesidades de manera eficaz, creando relaciones a largo plazo.
- **AGILIDAD.** Apuesta por la mejor continua de procesos y tecnología, trabajando con vitalidad y visión estratégica para ofrecer el mejor servicio.

Estrategia corporativa

Plan Estratégico 2021/2022

El posicionamiento de MUSAAT se ha fortalecido gracias al avance de las cuatro líneas estratégicas en las que se basaba en último Plan Estratégico 2021/2022, que finalizó el pasado ejercicio con un nivel de consecución del 95%.

Líneas estratégicas

Transformación digital

Acelerar el cambio cultural sobre la organización, desarrollando campañas de difusión, formación y preparando los sistemas y herramientas que permitan facilitar este cambio hacia una operativa digital.

Sostenibilidad Social, Ambiental y de Gobierno

Desarrollar actividades que no tengan en consideración el aporte de negocio, pensando en los grupos de interés de la Mutua.

Mutualista

Poner en el centro al mutualista para incrementar su satisfacción mediante servicios y prestaciones, respondiendo con productos de valor añadido.

Crecimiento

Crear y consolidar el negocio de la Mutua, tanto en la actividad actual como en nuevas líneas para diversificar.

Plan Estratégico 2023/2024

En el presente ejercicio, la Dirección General de la Mutua presentó al Consejo de administración el Plan Estratégico 2023/2024, que se basa, de nuevo, en cuatro líneas estratégicas y que contiene 25 objetivos:



1. Tecnología y procesos

Incorporar tecnologías avanzadas, como la Inteligencia Artificial, para potenciar el uso de datos, automatizar y optimizar procesos que reduzcan costes y proporcionen información que contribuya en la toma de decisiones y generar una ventaja competitiva para MUSAAT.



3. Comunicación

Establecer y mantener relaciones sólidas con nuestros grupos de interés, destacando, mutualistas, empleados/as y colaboradores/as, así como fomentar una cultura empresarial basada en nuestros valores: solidez, saber-hacer, compromiso y agilidad.



2. Sostenibilidad

Desarrollar actividades que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que involucren a los grupos de interés de la Mutua en tres vertientes: social, ambiental y de buen gobierno.



4. Crecimiento

Crear de forma sostenible y consolidar el negocio de la Mutua, tanto en la actividad actual como en el desarrollo de nuevo negocio.





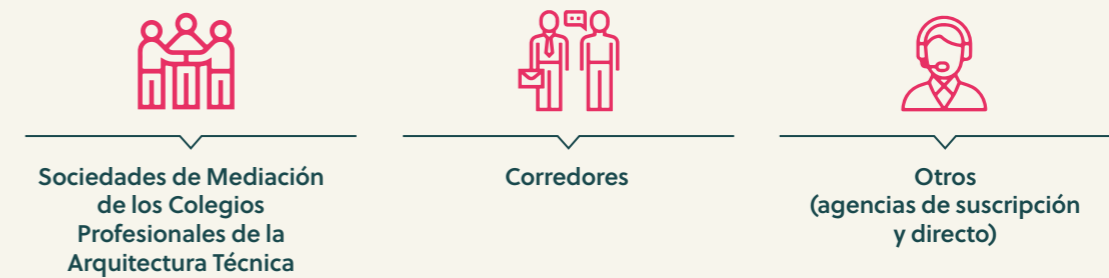
Modelo de negocio

Desde su origen, el modelo de negocio de MUSAAT ha evolucionado y se ha ido adaptando a los requerimientos de sus mutualistas, del mercado y de las entidades reguladoras.

Oferta

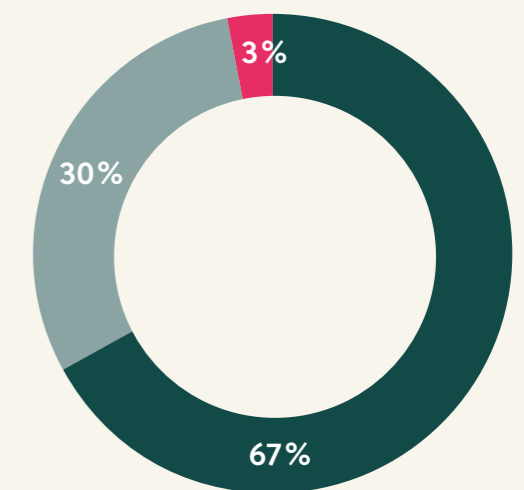


Canales de distribución



MUSAAT apuesta por la distribución multicanal donde destaca la consolidada red de agencias exclusivas formada por 47 Sociedades de Mediación y cinco Corredurías de los Colegios Profesionales de Arquitectura Técnica de España, complementada por una amplia red de experimentados corredores, el canal de venta directa y reconocidas agencias de suscripción.

A continuación, se muestra la distribución de primas por canal de distribución:



- Agencias exclusivas
- Corredores y otros
- Directo

3



3. Buen Gobierno

Estructura de gobierno

El Sistema de Gobierno pivota alrededor de los órganos definidos en la normativa de aplicación y en los estatutos, es decir, la Asamblea General de mutualistas y el Consejo de Administración de la Mutua y los Consejos de Administración de las empresas del grupo, complementados con Comisiones, Comités y Grupos de trabajo que coadyuvan a la adecuada gestión estratégica y operativa del Grupo.

Asamblea General de mutualistas

La Asamblea General es el órgano superior de gobierno, formación y expresión de la voluntad social, rigiéndose por lo dispuesto en los Estatutos, la Ley y el Reglamento de la Asamblea General. Sus acuerdos son obligatorios para todos/todas los/las mutualistas. Estará integrada por todos/todas los/las mutualistas al corriente de sus obligaciones con la Mutua que, por sí o debidamente representados/representadas, asistan a cada una de sus reuniones, participando cada mutualista con voz y voto.

Las Asambleas Generales podrán ser ordinarias o extraordinarias. Los Estatutos Sociales, en sus artículos 14, 15 y 16, determinan dicho carácter y las competencias, debiendo ser extraordinarias, en todo caso, las Asambleas Generales en las que hubiere de resolverse sobre los siguientes asuntos: aprobación y modificación de Estatutos; la adopción de acuerdos que representen transacciones superiores al 25% de los activos de la Mutua, así como los acuerdos de cesión de cartera, fusión, escisión, constitución de un grupo mutual, transformación, cesión global de activo y pasivo y disolución; la adopción de acuerdos para la enajenación o cesión de la Mutua por cualquier título; y, en general, todos los asuntos propios de la Mutua que se incluyan en la convocatoria.

El Consejo de Administración

Corresponde al Consejo de Administración la representación, dirección, gestión y administración de la Mutua. Como órgano colegiado, desarrollará las competencias que legal y estatutariamente le estén atribuidas con sujeción estricta a los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad; con el máximo respeto a la legislación vigente en cada momento y de conformidad con los criterios, valores y modelos de conducta de general aceptación.

El Consejo de Administración, conforme regulan los Estatutos, se compondrá de presidente/presidenta, vicepresidente/vicepresidenta, secretario/secretaria, consejero/consejera encargado/encargada de Asuntos Económicos y Financieros y cinco consejeros/consejeras más. El Consejo de Administración podrá proponer a la Asamblea General, para su nombramiento, la incorporación

a éste de consejeros/consejeras independientes, por un tiempo determinado, en un número no superior a tres, en atención a sus condiciones profesionales y personales, si bien dichos/dichas consejeros/consejeras no podrán ostentar el cargo de presidente/presidenta, vicepresidente/vicepresidenta, secretario/secretaria ni vocal de Asuntos Económicos.

Comisiones delegadas del Consejo de Administración

En el cumplimiento de las funciones encomendadas al Consejo de Administración, éste organizará su trabajo mediante la constitución de comisiones. Sin perjuicio de la facultad que ostenta el Consejo para la designación de comisiones, debe mantener en su seno, con carácter permanente, una Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Inversiones
- Comisión de Siniestros
- Comisión de seguimiento del Código Ético y de Conducta

Dirección General

Es el/la responsable de los servicios de dirección y administración de la Mutua, así como de la correcta implementación, seguimiento y mantenimiento de las directrices y acuerdos adoptados por la Asamblea General y Consejo de Administración.

Funciones Fundamentales

El Sistema de Gobierno de la Mutua conforme establece la legislación de aplicación, cuenta con las Funciones Fundamentales de gestión de riesgos, verificación del cumplimiento, auditoría interna y actuarial. Dichas funciones son operativamente independientes y están integradas, como ya se ha manifestado, en la estructura organizativa de la Mutua, quedando en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, como el resto de los órganos que integran el Sistema de Gobierno, al cumplimiento de las obligaciones y deberes que regulan las normas de funcionamiento de la Mutua, como son: los Estatutos Sociales; Reglamento de la Asamblea General; Reglamento del Consejo de Administración; las políticas y procedimientos; y Código Ético y de Conducta.

Comités con dependencia de Dirección General

Como parte del sistema o estructura de Gobierno, se han constituido los siguientes Comités:

- Comité de Dirección.
- Comité de Gobernanza y Distribución de Seguros.
- Comité de Gestión y Control de Riesgos.
- Comité Actuarial.
- Comité de Sostenibilidad.
- Comité de Seguridad de la Información.

Musaat dispone de una Política General de Gobierno Corporativo en la que se desarrollan los principios del Sistema de Gobierno de la Mutua, integrado por los Estatutos Sociales, las Políticas corporativas, las normas internas de gobierno corporativo y los restantes códigos y procedimientos internos aprobados por los órganos competentes de Musaat, conteniendo, igualmente, las pautas que rigen la actuación de la Mutua, de las sociedades del Grupo, administradores/administradoras, directivos/directivas y personas trabajadoras, configurándose una estructura de gobierno organizativa transparente y apropiada, con una clara segregación de funciones.

Gestión de riesgos climáticos o de sostenibilidad

El cambio climático se sitúa entre los mayores riesgos del mundo. Cada vez son más las entidades que están desarrollando medidas para reducir el impacto que pudiera tener en su estabilidad económica y financiera, por lo que incorporar la gestión de riesgo climático en los procesos de toma de decisiones tanto en relación con las inversiones como en el resto de las decisiones estratégicas, sustenta los principios de gestión sana y prudente en cualquier organización.

La Mutua definió como una de las líneas de su Plan Estratégico 2021-2022, la Sostenibilidad. Desde la perspectiva de riesgos, el proyecto abarca, desde el análisis de riesgos (que le permitiría por un lado valorar y monitorizar el impacto que el cambio climático pudiera tener sobre su estabilidad económica y de solvencia; y por otro, desarrollar los mecanismos que permitan su mitigación), hasta el alineamiento de los objetivos y planes estratégicos de la Mutua con todas aquellas acciones encaminadas a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que tengan un mayor vínculo la actividad aseguradora y así, bajo un prisma de proporcionalidad, integrar principios de sostenibilidad tanto en la gestión de la actividad aseguradora y en el Sistema de Gobierno corporativo, como en la gestión de sus inversiones, en la gestión del personal, etc.

El Grupo establece entre sus prioridades fomentar la gestión proactiva de los riesgos, bajo un sistema de control que le permite afrontar de forma adecuada los cambios del entorno económico y regulatorio en el que desarrolla su actividad englobando factores tales como la integridad, los valores éticos, la competencia profesional, la filosofía de dirección y el estilo de gestión o la estructura organizativa con el objetivo de influenciar directamente en el nivel de concienciación del personal del Grupo Musaat respecto al control interno.

El Sistema de gestión y control de riesgos del Grupo Musaat tiene por objetivo principal identificar, medir, controlar, gestionar e informar de los riesgos a los que está o pudiera estar expuesto. Además de estar alineado con la estrategia, tiene en cuenta los requerimientos de los reguladores y supervisores, así como las mejores prácticas del mercado atendiendo a los siguientes principios:

- La gestión integral de los riesgos
- La existencia de tres líneas de defensa
- Una cultura de riesgos integrada

El Grupo Musaat cuenta con una estructura organizativa que implica a toda la organización, basada en las tres líneas de defensa, que delimita los ámbitos de responsabilidad y autoridad, facilita la efectividad y fluidez de la comunicación dentro del grupo, y asegura que el Sistema de Gestión de Riesgos esté debidamente integrado en el proceso de toma de decisiones.

	Primera línea de defensa		Segunda línea de defensa			Tercera línea de defensa
Funciones	Funciones Operativas		Funciones de Gestión y Control			Función de Revisión
Responsables	Unidades operativas y de negocio	Función de Seguridad de la Información	Función Actuarial	Función de Gestión de Riesgos	Función de Verificación de Cumplimiento Normativo	Función de Auditoría Interna

Principales riesgos de sostenibilidad

Actualmente, el Grupo Musaat percibe los riesgos derivados de sostenibilidad a través del incremento de la exposición a otros riesgos que ya se encuentran consolidados dentro de su mapa de riesgos, como son: riesgos de suscripción, de inversión o mercado, incumplimientos normativos, operacional (por las amenazas sobre los activos y sistemas de la información). Por tanto, aborda la gestión de los mismos enmarcada dentro del Sistema de gestión global del riesgo.

De tal modo, que:

- Los **riesgos físicos (agudos o crónicos)** podrían tener impacto sobre el riesgo de suscripción.
- Los **riesgos de transición** impactarían principalmente, sobre:
 - Riesgos normativos
 - Riesgos de mercado
 - Riesgos estratégicos

Gobernanza: Marco de gobierno. Roles y responsabilidades

La Mutua constituyó el Comité de Sostenibilidad (en adelante "CdSo") que tendrá como objetivo de implementar, dentro del ámbito de su influencia, acciones dirigidas a lograr los compromisos que en materia de sostenibilidad está asumiendo el sector asegurador para contribuir activamente a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (en adelante "ODS") aprobados por Naciones Unidas en el año 2015. Sus derechos y competencias se regirán por lo estipulado en el reglamento de funcionamiento interno, así como en los principios de sostenibilidad fijados en la Política de Sostenibilidad de la Entidad y los criterios, objetivos y factores ESG incorporados en los distintos procedimientos de la Mutua.

Las principales funciones del CdSo, serán:

- Apoyar y asesorar a las distintas áreas o unidades operativas y comités en la definición de la estrategia y compromisos de sostenibilidad a seguir.
- Contribuir en la definición de las políticas y procedimientos que resulten necesarios para dar cumplimiento a los compromisos o estrategia en materia de sostenibilidad.
- Diseñar, aprobar y coordinar el desarrollo de los planes de acción acordados.
- Fomentar la cultura mediante el desarrollo de medidas que tengan por objetivo impulsar el compromiso sostenible entre los distintos grupos de interés de la Mutua y fortalecer la sensibilidad por los aspectos sociales y medioambientales.

La estrategia de Sostenibilidad (concretamente sobre principios, objetivos y principales acciones) forma parte del Plan Estratégico 2021 – 2022 al que se está dando continuidad en el nuevo Plan Estratégico 2023-2024.

Evaluación

Debido a la naturaleza y características del negocio principal, no se espera que los riesgos por cambio climático tengan un impacto financiero material sobre la solvencia de la Entidad. Sin perjuicio de lo anterior, la Mutua evalúa su impacto de forma anual a través del ejercicio de autoevaluación ORSA.

Procesos de control

Además de los controles identificados en las categorías de riesgos afectadas por los riesgos de sostenibilidad, entre las principales medidas de mitigación destinadas a la protección (riesgos físicos) o disminución de las emisiones (riesgos de transición) desarrolladas por la Mutua en el ejercicio 2022, destacan:

- La incorporación de criterios de exclusión en la Política de gestión del riesgo de inversión y en los procedimientos de gestión de las inversiones que permitirán que la selección de activos financieros se realice de conformidad a los objetivos y límites de tolerancia al riesgo establecidos al respecto.
- La política de suscripción prevé la posibilidad de fijar sistemas de tarificación bonus/malus en función del riesgo asegurado.
- Adicionalmente, la Función de Auditoría Interna supervisará el Sistema de gestión y control de riesgos de sostenibilidad cuando así figure recogido en el Plan de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración de la Mutua.



Ética y transparencia

Código Ético y de Conducta

El Código ético y de conducta de MUSAAT constituye la expresión formal de los valores y principios que deben regir la conducta de las personas trabajadoras de MUSAAT, sus colaboradores y las sociedades que integran el Grupo.

Principios

- Respeto a los Derechos Humanos y las libertades públicas.
- Respeto a la legalidad y principios éticos
- Seguridad y salud en el trabajo
- Respeto a las personas, igualdad de oportunidades y no discriminación
- Derecho a la intimidad
- Respeto al medioambiente
- Prevención y lucha contra la corrupción, soborno y blanqueo de capitales

Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta

El Comité de Seguimiento del Código Ético se constituyó con la finalidad de velar por el cumplimiento del Código Ético, proponer medidas correctoras y, en su caso, resolver las denuncias por su incumplimiento.

Auditoría y supervisión

La Función de Auditoría Interna constituye la tercera línea de defensa que revisa de forma periódica e independiente la implementación del Sistema de Gobierno en la gestión de riesgos, además de realizar controles de calidad de los procesos de riesgo y pruebas de cumplimiento para ver la adecuación del negocio con los estándares de riesgo.

Auditor Externo

La auditoría es llevada a cabo por la sociedad PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el número S0242 y con domicilio en el Paseo de la Castellana número 259 B (Torre PwC) de Madrid, siendo el primer ejercicio auditado 2017.

En la Asamblea General de mutualistas celebrada el pasado 29 de junio de 2022 se acordó prorrogar el nombramiento de la Sociedad "PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.", como auditores de las cuentas individuales y consolidadas de MUSAAT para el ejercicio 2022.

Con fecha 30 de marzo de 2023 dicha firma emitió el informe de auditoría sin salvedades relativo a las cuentas anuales de la Mutua a 31 de diciembre de 2022.





4. Sostenibilidad

Principios inspiradores

Los siguientes principios constituyen el marco de referencia que la Mutua ha establecido para la integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobierno en su toma de decisiones, así como para favorecer la concienciación de sus mutualistas y distintos grupos de interés, en el ámbito de la sostenibilidad.



Salud y bienestar



Igualdad



Crecimiento sostenible



Economía circular



Compromiso y alianzas



Inversión sostenible

Objetivos y compromisos de MUSAAT

MUSAAT contribuye de manera activa y voluntaria al desarrollo sostenible con iniciativas y acciones que tienen un impacto positivo en las personas y en el entorno, orientadas a alcanzar mejoras sociales, económicas y ambientales. En este sentido, el compromiso de la Mutua se sustenta en su cultura, en sus valores y en sus principios éticos.

En la convicción del Consejo de Administración de que todas las personas e instituciones deben desarrollar acciones destinadas a preservar el medioambiente y velar por la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible, está dirigiendo sus esfuerzos para conseguir hábitos más respetuosos, que permitan minimizar el impacto que su actividad aseguradora y la de sus principales grupos de interés pudieran generar. En consecuencia, la sostenibilidad se convierte en el hilo conductor de las distintas líneas que integran la estrategia corporativa de la Mutua.



Grupos de interés

Musaat vela sobre todo por la seguridad y bienestar de toda su comunidad, ofreciendo soluciones diferenciadoras, planes de apoyo y un proyecto empresarial sólido y sostenible, con un plan estratégico orientado a resultados. Todo ello cumpliendo con sus valores principales, que inspiran la cultura de la compañía y que redundan en el beneficio de sus grupos de interés:

- Mutualistas
- Personas trabajadoras
- Colaboradores
- Supervisores y reguladores
- Sociedad

El mutualista

La razón de ser de Musaat son sus mutualistas y los valores de la compañía marcan el sentido de su relación con ellos: solidez, saber-hacer, compromiso y agilidad.

Perfil del mutualista

	Persona Física	Persona Jurídica
Mutualistas	81,90%	18,10%
Antigüedad	16,84 años	8,25 años

Retención

- Musaat cuenta en el ejercicio 2022 con un total de 28.862 mutualistas, un 2,24% más que en 2021.

Ratio de retención 2022 respecto a 2021: 92,3%

Comunicación y digitalización

Para la Mutua, la comunicación es un elemento clave para construir relaciones de confianza y, por ello, su equipo de profesionales, altamente capacitados, trabajan para que cada mutualista se sienta apoyado y acompañado en cada momento.

En este sentido, en 2022, Musaat dio un paso para estar más cerca de sus asegurados/aseguradas y ofrecerles el mejor servicio poniendo a su disposición una nueva **área privada**, más ágil e intuitiva, a través de la cual se puede gestionar toda la información relativa a las pólizas del mutualista: firmar la renovación, consultar recibos, solicitar duplicados, etc.

Además, para dar respuesta las a las necesidades y preferencias del colectivo asegurado, en 2022, se puso en marcha el primer proyecto de atención a mutualistas que incorpora inteligencia artificial. El asistente virtual de Musaat, **chatbot**, resolvió las dudas de 564 usuarios tras su puesta en marcha, enviando más de 2.000 mensajes. Desde su implementación la tasa de acierto conversacional se sitúa por encima del 95%.

Objetivo: papel cero

Entre las iniciativas más relevantes desarrolladas por la Entidad, destacada la campaña "Papel Cero", que tiene dos objetivos: la digitalización de las comunicaciones y la reducción del uso de papel.

Para llevarla a cabo, se ha ofrecido a los/las mutualistas el acceso en línea a toda la documentación relativa a sus pólizas y se ha digitalizado el proceso de firma del seguro de Responsabilidad Civil Profesional de la Arquitectura Técnica y otros productos vinculados, lo que supone más del 70% de la cartera de clientes.

Servicio de Atención al cliente

Conforme a lo previsto en el artículo 17.1 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y en el artículo 12 del Reglamento para la Defensa del Cliente de Musaat, el titular del SAC ha emitido su informe anual explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio 2022, para su presentación al Consejo de Administración de la Mutua. De acuerdo con lo establecido en el citado informe se han presentado, ante el Servicio de Atención al Cliente, durante el año 2022, un total de cuatro reclamaciones, mismo número de quejas y/o reclamaciones tramitadas durante el ejercicio 2021.

Apoyo al mutualista

1. Musaat con la Arquitectura técnica

La Mutua ha tenido desde sus orígenes entre sus principales objetivos apoyar todas aquellas iniciativas que redunden en el beneficio del colectivo profesional de la Arquitectura Técnica. Por ello, cultiva y potencia de manera constante la relación y colaboración con los Colegios Profesionales y les apoya en las distintas iniciativas que emprenden para favorecer a sus colegiados y colegiadas. Destacan, entre ellas, las actividades vinculadas a la formación a los y las profesionales, concienciación sobre seguridad, salud y calidad en la edificación, así como patrocinios de congresos y jornadas que busquen concienciar e impulsar el rol de los y las profesionales de la Arquitectura Técnica en la sociedad actual.

Entre ellas, destaca el apoyo de Musaat a ACTIVATIE (red profesional formada por 30 Colegios Profesionales de Arquitectura Técnica), la plataforma de videoconferencias impulsada por el COAATIE de Navarra, CONTART, la Agencia de Certificación Profesional de la Edificación y Arquitectura (ACP), los Premios de la Arquitectura Técnica a la Seguridad en la construcción, y un largo etc.

2. Fundación Musaat

Acciones llevadas a cabo por la Fundación Musaat a lo largo del año 2022:

Programas/actividades	Acciones 2022
Investigación Análisis estadístico nacional sobre patologías en edificación	Investigaciones del <i>Estudio sectorizado de daños constructivos en España</i> . Se ha culminado con la zona de <i>Cubiertas</i> y se ha iniciado un nuevo grupo denominado <i>Fachadas cara vista</i> , perteneciente a la zona <i>Fachadas</i> .
Acciones formativas para el sector de la edificación.	Organización de diferentes jornadas técnicas en diferentes provincias de España. Colaboración con diferentes organismos.
Documentos de orientación técnica	Publicación de los siguientes documentos de orientación técnica: <ul style="list-style-type: none"> • RS1 Pavimentos de madera: Tipos y consideraciones básicas. • Adecuación de accesos exteriores. Rampas e itinerarios peatonales. • Adecuación de espacios urbanos. Accesibilidad en las playas.
Aplicaciones para móviles y tabletas de la Fundación Musaat	Mantenimiento de las aplicaciones y actualización de la App Control de edificaciones
Divulgación en redes sociales sobre prevención y calidad en la edificación.	Divulgación a través de las redes sociales LinkedIn y Twitter de contenidos de interés profesional para el sector de la edificación.
Publicaciones	Publicación de los siguientes trabajos: <i>Fachada de ladrillo cara vista con aislamiento de espuma proyectada, cámara de aire y trasdosado de PVL. BTN 5</i> y <i>Guía de aplicación de la puesta en obra del hormigón de consistencia fluida en edificación según el Código Estructural</i> . Además, se han reeditado dos trabajos publicados en años anteriores, <i>Documentos de Orientación técnica en particiones</i> y <i>Guía para la elección de sistemas de protección individual contra caída para el coordinador de seguridad y salud en construcción</i> .
Espacio técnico profesional de la Arquitectura Técnica.	Asesoría y divulgación técnica a los profesionales del sector de la edificación en un espacio de participación y asesoramiento. Incorporación en la plataforma web de un espacio denominado <i>Términos constructivos</i> donde se pueden consultar las definiciones incluidas en el libro editado por la Fundación Musaat en el año 2016 <i>Compendio de términos constructivo-arquitectónicos</i> .

3. Productos adaptados a las necesidades de los y las mutualistas

Musaat apuesta por la mejora continua y, con el objetivo de adaptarse a las necesidades reales de sus mutualistas, diseña y mejora sus productos culminando en el desarrollo de coberturas y tarifas adaptadas a la evolución de los riesgos asegurados y alineados con las tendencias que marcan la senda hacia la sostenibilidad y digitalización del negocio.

En este sentido, en 2022, la Mutua incorporó a su seguro de Responsabilidad Civil para Profesionales de la Arquitectura Técnica nuevos servicios y garantías, como la cobertura básica de Ciberriesgos, la ampliación de la defensa jurídica y, a través del Club Musaat, la asesoría jurídica telefónica. Adicionalmente, Musaat ofrece a sus mutualistas con nula o baja actividad descuentos especiales, también premia la fidelidad con una bonificación en función de la antigüedad histórica del/de la mutualista y aplica hasta un 95% de descuento en la prima de los/las profesionales nóveles.

Musaat rediseñó su seguro Todo Riesgo Construcción para adaptarlo a las necesidades actuales del mercado, haciéndolo más flexible y personalizable. Se incluyeron nuevas coberturas básicas y opcionales y se redujeron las primas y franquicias en la contratación de esta póliza. El incremento de primas de este ramo en Musaat en 2022 fue de un 61,22%, resultado que demuestra el valor que las nuevas coberturas han aportado al/a la asegurado/asegurada.

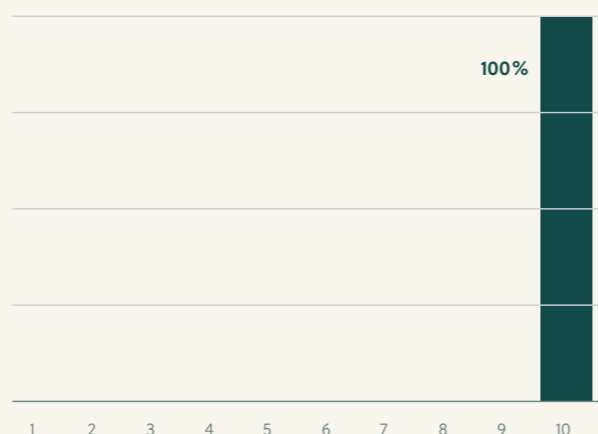
Por otro lado, la Entidad ha apostado firmemente por ofrecer soluciones aseguradoras específicas para impulsar la figura del agente rehabilitador. Por ello, en 2022 y de la mano de los Colegios Profesionales de la Arquitectura Técnica, Musaat lanzó la Segunda Capa Fondos Next Generation, una cobertura adicional exclusiva para mutualistas que cubre las reclamaciones derivadas de perjuicios patrimoniales a terceros con motivo de la actividad del/de la profesional de la Arquitectura Técnica al actuar como agente o gestor rehabilitador. Estas iniciativas reflejan el esfuerzo de Musaat por adaptar sus productos a la actividad de cada uno/una de sus mutualistas para ofrecerles siempre las mejores opciones, además de apoyar el importante rol de estos/estas profesionales en rehabilitaciones y reformas destinadas a hacer las viviendas más eficientes y sostenibles.

4. Club Musaat, promoción de la salud y el bienestar

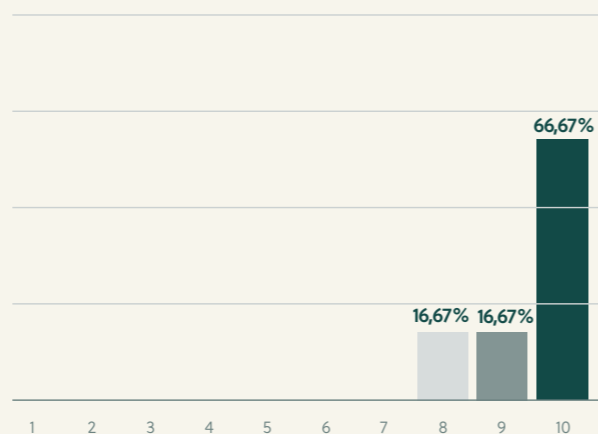
A través del Club Musaat, los asegurados y aseguradas de la Mutua pueden beneficiarse de ventajas exclusivas como servicios médicos personalizados como la Segunda Opinión Médica.

Resultados de la encuesta de satisfacción de Segunda Opinión Médica:

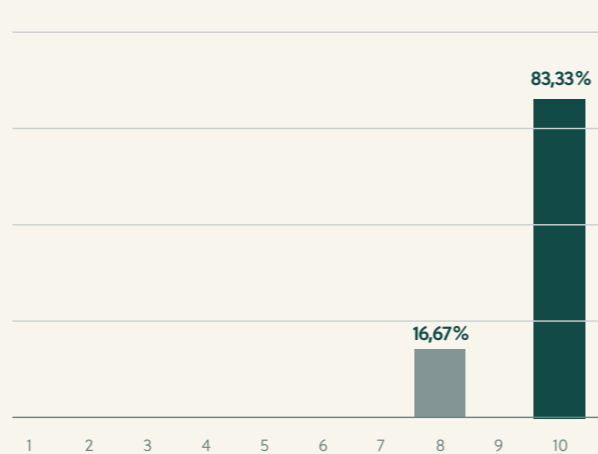
1. ¿Cómo calificaría la atención recibida a lo largo de la presentación del servicio?



2. ¿Cómo valora la respuesta del especialista consultado?



3. ¿Cómo valora usted la utilidad de este servicio?



*Datos: respuestas de pacientes que han utilizado el servicio de Segunda Opinión Médica, periodo: 2022.

Personas trabajadoras

El Grupo Musaat considera que su activo más importante son las personas que trabajan en la Mutua y dedica gran parte de sus esfuerzos a la gestión de su personal, apoyando la formación y el desarrollo de sus trabajadores y trabajadoras, favoreciendo la igualdad de oportunidades y fomentando la conciliación de vida personal y laboral.

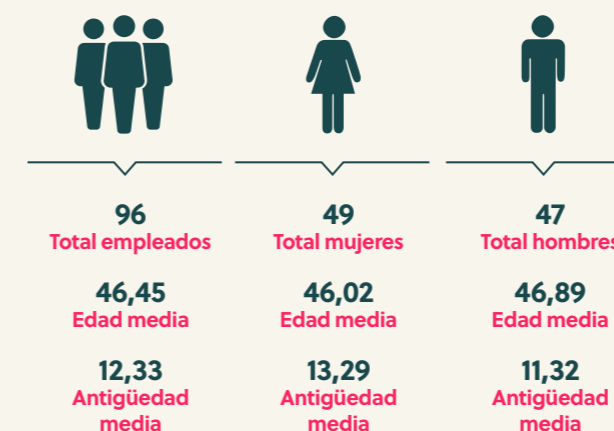
El número de personas trabajadoras del Grupo Musaat a cierre del ejercicio 2022, ha sido de 96 frente a los 86 de 2021. Las nuevas contrataciones constituyen un indicador que muestra a Musaat como generador de empleo.

La estabilidad de la plantilla se refleja en que la totalidad de los contratos laborales existentes en 2022 y 2021, son indefinidos a jornada completa.

A continuación, se facilita detalle de las principales magnitudes relativas a la gestión del personal:

Promedio anual por sexo	Contratos Indefinidos a tiempo completo	
	2021	2022
Mujer	47	49
Hombre	39	47
Total	86	96

Promedio anual por edad	Contratos Indefinidos a tiempo completo	
	2021	2022
18-35	8	13
36-50	50	49
> 50	28	34
Total	86	96



Promedio anual por grupo profesional	Contratos Indefinidos a tiempo completo	
	2021	2022
GP 1	16	15
GP 2	56	63
GP 3	14	18
Total	86	96

La estrategia de Personas está alineada con el Plan Estratégico de la Mutua. En 2022 las principales líneas de actuación han sido las siguientes:

1. Comunicación interna

Se han desarrollado e implantado nuevas iniciativas y actividades para establecer un modelo de comunicación interna en la Mutua como herramienta para transmitir, toda la información relevante y de interés para toda la plantilla e impulsar la participación activa de los empleados y empleadas.

Intranet Musaat Now

Implantación de una intranet donde el personal pueda consultar la información más relevante sobre el Grupo Musaat, como información institucional (políticas, procedimientos, estructura organizativa, etc.), información de actualidad (noticias, eventos, jornadas...), plataformas online para la realización de acciones formativas, convenio colectivo, herramientas de trabajo y otras utilidades.

Desayunos con Dirección

Dirección general comparte, regularmente, un desayuno con un grupo reducido de empleados/as de distintas áreas, donde proponen, debaten y analizan diversas cuestiones a propuesta del director general o de las personas que asisten al desayuno.

Jornadas interdepartamentales

Se organizan jornadas entre las distintas áreas de la Mutua con el objetivo de compartir información, resolver incidencias o hacer propuestas de mejora relativas a la forma de trabajar

2. Implicación de los trabajadores y trabajadoras

Premio a la Concordia. Reconocimiento del mérito de un trabajador o trabajadora que de manera especial y durante el año se ha distinguido por su desempeño profesional, cercanía, y por representar los valores de la Mutua, detonando un estilo personal que los ejemplifica y sirve como referente para el resto de la plantilla.

3. Igualdad y Diversidad

La estrategia de igualdad y diversidad del Grupo MUSAAT tiene como objetivo promover una cultura basada en el respeto, donde la autenticidad de las personas sea fuente de compromiso, de colaboración y de expresión de talento. Durante el 2022 se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes acciones:

I Plan de Igualdad de MUSAAT	<p>En el ejercicio 2022 se ha desarrollado y registrado el I Plan de Igualdad de MUSAAT, en el que se hace referencia al compromiso de la Mutua con la igualdad de oportunidad entre hombres y mujeres.</p> <p>El plan contiene:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">8 Ejes</div> <div style="background-color: #999999; color: white; padding: 5px;">14 Objetivos</div> <div style="background-color: #FF0066; color: white; padding: 5px;">29 Acciones</div> </div>
Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso sexual y/o por razón de sexo	Se ha actualizado el Protocolo donde la Mutua refleja su compromiso con la prevención y actuación en casos de acoso por razón de sexo, con el objetivo de la adaptación a la nueva reglamentación relacionada con esta materia (RD 901/2020 apartado 7)
Protocolo de apoyo a las víctimas de violencia de género	Se ha desarrollado un Protocolo de apoyo a las víctimas de violencia de género que tiene por objeto apoyar el acceso y mantenimiento del empleo de las personas trabajadoras que sufran violencia de género, así como la prestación de la ayuda necesaria para éstas y sus descendientes que garanticen la seguridad integral y social de las víctimas de violencia de género
Formación en materia de igualdad	Se ha impartido formación en materia de igualdad a toda la plantilla y a los miembros del Consejo de Administración
Fomento de la promoción interna	El Grupo MUSAAT apuesta por la promoción interna como uno de los elementos esenciales de desarrollo y motivación de su personal. En 2021, se promocionaron a dos trabajadoras a puestos de Mando Intermedio, y en 2022, se ha promocionado a otra trabajadora a un puesto de Gerente
Impulso del talento femenino	En 2022 se ha desarrollado el Plan de Carrera para cuatro trabajadoras con el objetivo de aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad y garantizar la igualdad en materia salarial

El Grupo MUSAAT cree en la diversidad entre sus trabajadores/as como un elemento enriquecedor para la empresa. El progresivo aumento de mujeres en plantilla, la incorporación de otras nacionalidades, la incorporación de personas más jóvenes para rejuvenecer la plantilla, el reconocimiento de las personas más veteranas, y el cumplimiento con la normativa en materia de discapacidad, son muestras del respeto de las distintas dimensiones que conforman su política de igualdad, diversidad e inclusión (edad, género, cultura y discapacidad).

4. Formación

El Grupo MUSAAT considera la formación como la herramienta clave para conseguir el éxito, el compromiso con el cambio y la innovación dentro de la Mutua. Partiendo del Plan Estratégico, son diseñados los planes de formación anuales.

La identificación de las necesidades formativas se lleva a cabo por los responsables de área basándose en las demandas y objetivos estratégicos planeados por la organización.

La formación impartida a la plantilla es específica y depende del puesto de trabajo a cubrir y de las necesidades de capacitación identificadas. Principalmente, la temática formativa se desarrolla en los siguientes campos:

Formación onboarding

Dirigida a formar a las personas en el momento de su incorporación

Formación para el puesto

La que se ofrece con el objetivo de aumentar y/o actualizar el nivel de conocimientos, competencias y funcionalidades necesarios para el puesto

Formación para el desarrollo de habilidades

Programas formativos orientados al desarrollo de las principales competencias propias de la Mutua

Formación estratégica

Permite la adaptación a las necesidades del futuro de la empresa, nuevos proyectos/productos, planes de carrera, etc...

Durante el 2022, el personal del Grupo MUSAAT ha realizado 439 sesiones formativas de distinta tipología, lo que ha implicado un total de 4.454 horas de formación distribuidas entre la plantilla. Esto supone una media de 46,4 horas de formación por trabajador/a, superando las horas formativas exigidas por la IDD y por el Convenio sectorial.

Horas y Cursos Finalizados

La inversión económica que se ha destinado en 2022 para la formación del personal asciende a 68.386 euros. Para el 2023 se ha incrementado el presupuesto destinado a la formación por encima del 20%.

Conciliación

El horario laboral del Grupo MUSAAT favorece la conciliación personal y profesional, y se ha continuado ofreciendo medidas que permiten la adaptación de la jornada de trabajo a sus necesidades a través de la flexibilidad horaria, reducciones de jornada, permisos y licencias retribuidas, permisos y ausencias no retribuidas y el trabajo semipresencial.

El Grupo MUSAAT reconoce el derecho a la desconexión laboral, ante el riesgo de que el impacto de la tecnología en la compañía y su influencia en las nuevas formas de trabajo flexible existentes, puedan interferir en la conciliación personal y profesional de las personas. Por este motivo, durante el 2022 se aprobó la Política sobre el Derecho a la Desconexión Digital.

Beneficios sociales

El personal del Grupo MUSAAT tiene a su disposición un paquete de Beneficios Sociales que, en su mayoría, mejoran lo establecido en el convenio sectorial.

- Seguro de Vida y Accidentes
- Seguro de salud privado
- Ayuda escolar para hijos/as de trabajadores/as
- Prestación por hijos/as discapacitados/as
- Préstamo ayuda a la vivienda y otros
- Plan de Pensiones para empleados y empleadas del Grupo MUSAAT



Promoción de la salud y el bienestar

El Grupo MUSAAT, como empresa firmemente comprometida con la salud y el bienestar de su personal, promueve iniciativas y actividades con el fin de mejorar su calidad de vida y motivarlo hacia hábitos saludables, como la actividad física y el deporte y una alimentación saludable.

Desde 2019, MUSAAT cuenta con un Programa de Actividades para las personas trabajadoras orientado al Deporte y a la Salud. Durante el 2022, el personal ha participado en las siguientes actividades, todas ellas financiadas por la Mutua:

Actividad física y deporte

	Pilates	Clases de pilates impartidas en el centro de trabajo, una hora diaria de lunes a jueves. Durante el 2022 han participado en esta actividad un total de 26 personas.
	Senderismo	XI Marcha solidaria Talismán, en la que participó más del 50% de la plantilla.
	Evento ciclista	Ruta Los Estanques y Dehesas de Montejo, en la que participaron 21 personas. Marcha Mosquito Bikers
	Running	San Silvestre Vallecana Carrera de la Mujer Maratón de Chicago

Salud

	Reparto de fruta semanal	Un día a la semana se reparten piezas de fruta a todo el personal.
	Charla de Nutrición	El 13 de septiembre se impartió una charla sobre nutrición a toda la plantilla.
	Segunda Opinión Médica Club MUSAAT	Gracias a los acuerdos mantenidos con Healthmotiv, MUSAAT facilita a su personal un servicio de salud especializado en segunda opinión médica, que incluye además servicios de asesoramiento y orientación nutricional y asistencia psicológica.

Prevención de riesgos laborales

Los principales riesgos a los que la plantilla del Grupo MUSAAT puede verse expuesta durante su jornada laboral, son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea.

Destacan:

- Actualización continua de las pantallas de visualización para el personal.
- Realización de simulacro anual de acuerdo con lo establecido en el Plan de autoprotección de MUSAAT.
- Reconocimientos médicos anuales con Quirón Prevención. En el 2022 se ha implementado un nuevo modelo de reconocimiento médico focalizado en la salud individual del trabajador.
- Campaña anual de vacunación contra la gripe.

El Grupo MUSAAT concede una gran importancia a la formación como instrumento de reducción de los riesgos laborales. Por este motivo, periódicamente, se realiza formación en Riesgos en Oficinas, Plan de Emergencias, Protección contra Incendios, Soporte Vital y manejo de desfibriladores.

En el 2022 se han realizado 328 horas en esta área formativa, habiendo sido reconocida la Mutua con el **Premio Iberext 2022** por su implicación en formar a su personal para trabajar en espacios seguros.

Colaboradores

Entre los principales colaboradores y colaboradoras con los que la Mutua mantiene una relación constante se encuentran la red de mediación y la red de peritos y abogados/abogadas.

Distribuidores de seguros

1. Sociedades de mediación y corredurías de los Colegios Profesionales de la Arquitectura Técnica

47 sociedades de Mediación (agencias exclusivas)

5 corredurías de seguros

Formaciones y jornadas

MUSAAT, en su calidad de distribuidor de seguros, ha desarrollado un plan de formación continua para el ejercicio 2022, dirigido a todo el personal relevante que participa en la actividad de distribución de seguros.

Con este plan se propone alcanzar los siguientes objetivos:

- Incrementar la cualificación de los agentes de seguros.
- Contribuir a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios que se prestan, en materia de distribución.
- Fomentar el compromiso personal y colectivo con la misión de MUSAAT, cuyo estandarte principal es la protección de sus clientes/asegurados, así como de pertenencia a la organización.
- Potenciar la formación integral de la persona como soporte básico para la prestación de un servicio de calidad, en materia de distribución de seguros.
- Potenciar la relación directa de los cursos de formación con las necesidades y requerimientos de los puestos de trabajo que se desempeñan.
- Favorecer la participación activa de las personas trabajadoras de MUSAAT que participan en la actividad de distribución de seguros, para una mejora continua de la gestión de esa actividad.

g. Aumentar la capacidad de adaptación las personas trabajadoras de MUSAAT que participan en la actividad de distribución de seguros, a los nuevos escenarios estratégicos, a las nuevas tecnologías y a los nuevos procesos organizativos en el ámbito de la actividad de distribución de seguros.

h. Promover hábitos y procedimientos de trabajo adecuados a las expectativas y necesidades de los clientes/asegurados, así como a contribuir a la racionalización y un uso adecuado y sostenible de las dotaciones de recursos humanos.

Plan de formación continua

3.426 horas

Otras Jornadas organizadas por MUSAAT:

- Un día en MUSAAT: formación sobre seguros de construcción, caución y responsabilidad civil.
- Jornadas Formativas MUSAAT: formación sobre el seguro de Responsabilidad Civil para profesionales de la Arquitectura Técnica.
- Jornada formación del nuevo seguro Todo Riesgo Construcción.

Comunicación efectiva

Como parte del proceso de digitalización de la Mutua, MUSAAT lanzó una **nueva web de mediación**. A través de esta herramienta, a la que acceden desde www.musaat.es, los mediadores pueden consultar o emitir nuevas ofertas, descargarse información relativa a los productos y realizar consultas sobre los/las mutualistas y las pólizas que median.

En 2022, la Mutua empezó a desarrollar un **CRM**, proyecto en el que además participa activamente la red de mediación y con el que espera, ahondar en el análisis de las características y necesidades de los clientes, agilizar los procesos de desarrollo de productos, obtener mejores índices de productividad y éxito de los procesos de contratación o suscripción de riesgos y aprovechar las sinergias generadas para favorecer el crecimiento sostenible.

2. Corredores y agencias de suscripción

Este canal aglutina la distribución realizada por los corredores de seguros, que son profesionales independientes que, a diferencia de otros mediadores, trabajan con diferentes aseguradoras, siendo ellos los que establecen el contacto, facilitan la oferta, contratan y asesoran directamente al mutualista. Este canal, está compuesto por 104 corredores y corredurías presentes en todo el territorio nacional.

La actividad de distribución se completa a través de los acuerdos establecidos con dos de las principales agencias de suscripción expertas en seguros de responsabilidad civil profesional y otros, dentro del ámbito de la construcción/edificación que operan en nuestro país y, que por tanto, representan a nuestra compañía y tiene una autoridad vinculante para suscribir pólizas de conformidad con las normas de suscripción de MUSAAT.

Formaciones y jornadas

Durante el ejercicio 2022, la Mutua organizó las siguientes formaciones y jornadas dirigidas específicamente al canal corredor con el propósito de evolucionar el negocio y lograr nuevos objetivos comerciales.

Jornadas de formación organizadas por MUSAAT:

- Seguro Todo Riesgo Construcción
- I Jornada de Corredores 2022
- Jornada de Navidad de Corredores de MUSAAT

Peritos

La red pericial de MUSAAT se constituye como un elemento esencial para la gestión de los siniestros, dado que su actuación permite a la compañía adoptar las decisiones que contribuyen a una mejor tramitación de las reclamaciones recibidas.

Desde el año 2019, MUSAAT cuenta con una persona responsable de la coordinación de peritos, a la que se le encargó la tarea de formar una red pericial sólida y experta, de ámbito nacional, distribuida geográficamente por demarcaciones colegiales, de cualificados y experimentados peritos, diferenciando por especialidades según el objeto de la pericia y siempre partiendo de una premisa, la colaboración de los peritos que venían haciéndolo con MUSAAT en los últimos años.

Igualmente, para unificar los criterios y sistematizar los procesos de selección y designación de peritos se aprobó el procedimiento correspondiente, así como los procedimientos de intervenciones según la tipología del siniestro, todo ello con el objeto de sistematizar los criterios técnicos y procesos para la actuación y emisión de informes periciales de parte.

Así, la red de peritos de MUSAAT se articula atendiendo al objeto de la pericia en dos especialidades, patología en la edificación y seguridad y salud. Dentro de esta última especialidad cabe hacer especial mención a los denominados peritos de acción rápida, se trata de una intervención pericial especializada y de carácter urgente que se desarrolla ante la ocurrencia de accidentes laborales o de daños personales de carácter grave.

La red de peritos de MUSAAT está formada por más de 180 peritos de muy diversas titulaciones y capacitaciones: profesionales de la arquitectura técnica, arquitectos, ingenieros, economistas, médicos, etc.

Formaciones y jornadas

Tras el éxito cosechado en sus anteriores ediciones, realizadas de forma telemática debido a la pandemia, MUSAAT celebró en noviembre sus III Jornadas de Peritos, esta vez de forma presencial. El encuentro congregó a casi 60 peritos colaboradores de la Mutua.

Además de analizar distintas cuestiones técnicas, en esta jornada se impartió formación específica para los peritos en materia de protección de datos y en comunicación no verbal.

Comunicación efectiva

Todos los peritos pertenecientes a la red de MUSAAT cuentan con un historial de sus encomiendas y peritaciones realizadas y en curso dentro del área privada de peritos. Además, las actuaciones incluyen una ficha a cumplimentar por el perito una vez desarrollada la labor pericial para así almacenar un resumen con los datos de los informes entregados a la compañía.

De esta forma, el área privada de peritos se desarrolla como una zona de consulta y registro donde poder encontrar de forma rápida y cómoda información sobre el estado de las peritaciones encomendadas.

Abogados

La buena defensa y protección jurídica de los/las mutualistas ante las reclamaciones de que son objeto en su actuación profesional es una de las finalidades esenciales de MUSAAT y, para ello, cuenta con una eficiente y cualificada red de profesionales del derecho.

Partiendo de los abogados que han venido colaborando con MUSAAT desde los inicios de la Compañía, la Mutua mantiene un estricto proceso de selección basado en la formación, experiencia profesional y méritos acreditados, para mantener una red de Letrados de ámbito nacional, con acuerdos de colaboración de carácter estrictamente mercantil, basados en los principios de total independencia, objetividad y autonomía profesional. Dicha red cuenta con 119 Despachos de Abogados caracterizados por ser especialistas en Responsabilidad Civil Profesional operando en un ámbito nacional (ampliada en casos puntuales a Andorra y Portugal) para atender las necesidades de asistencia jurídica de cada zona.

Formaciones y jornadas

En diciembre tuvo lugar la decimoctava edición de las Jornadas Jurídicas de MUSAAT, este año en formato presencial. El encuentro congregó, un año más, a más de 100 letrados/as colaboradores de la entidad junto con reconocidos miembros de la Judicatura.

En estas jornadas se repasaron las claves del Sistema de Gobierno Corporativo de la Mutua y el principio de mejora continua en el que se basa la gestión del siniestro en MUSAAT.

Además, la primera sesión de trabajo contó con una mesa redonda en la que se repasaron diversas cuestiones jurídicas de interés en la defensa del colectivo de los/las asegurados/as.

En la segunda sesión del encuentro se analizaron algunas de las cuestiones más relevantes para la defensa penal de los/las profesionales de la Arquitectura Técnica, se repasó la Jurisprudencia más reciente de la Sala Primera del Tribunal Supremo de interés para MUSAAT y se dedicó un capítulo a cuestiones jurídicas derivadas de la gestión de los fondos Next Generation.

La jornada finalizó con la ponencia "Reflexiones de un Juez de la transición".

Comunicación efectiva

En la zona privada de letrados se encuentran las siguientes secciones:

Buscador de jurisprudencia

Acceso a la jurisprudencia de mayor interés y actualidad en materia de Derecho del Seguro, Responsabilidad civil de la Arquitectura Técnica, así como del Derecho operante en el ámbito de la Responsabilidad Civil en la Construcción y su aseguramiento.

Intranet de abogados

Nuestra red de letrados colaboradores, y personal del departamento jurídico, expertos todos ellos en materia de Responsabilidad Civil en la Construcción y su aseguramiento, interactúan de modo rápido y eficaz gracias a nuestro sistema de alimentación e información on line de los expedientes a través de nuestra completa y moderna base de datos.

Siniestros informa

Información de todas las conclusiones de las Jornadas Jurídicas, estudios y artículos sobre sentencias de interés.

Sociedad

Patrocinio Dani Molina. La Mutua apuesta por el compromiso con los valores de liderazgo, superación y excelencia en el deporte, además de contribuir a una mayor visibilidad del deporte paralímpico. Por sexto año consecutivo, la Mutua renueva su acuerdo de patrocinio con Dani Molina, campeón del mundo de triatlón paralímpico.

Patrocinio Equipo de Volleyball femenino. La Mutua apuesta por los valores del deporte y quiere contribuir a impulsar el talento femenino en el mundo del deporte, la cultura de la superación y la excelencia que representa el Club Voley Cide. En 2022, la Mutua se convierte en el patrocinador del equipo femenino de voleibol en la Superliga 2 durante esta temporada.

Patrocinio Olimpiadas de Ingeniería de Edificación. Una iniciativa impulsada por la Conferencia de Directores de Arquitectura Técnica e Ingeniería de la Edificación (CODATIE), entidad que aglutina a 32 escuelas universitarias de Arquitectura Técnica, en la que MUSAAT participa desde su origen.

La Olimpiada se dirige a alumnos de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos de grado medio y superior de toda España, y propone el desarrollo de un proyecto de Construcción Sostenible con el objetivo de fomentar la sensibilidad y el respeto por el medio ambiente, a la vez que se promueve la cultura científico-técnica entre los más jóvenes y tiene por objetivo impulsar la innovación y la creatividad entre las futuras generaciones de profesionales.

Colaboración con Asociación Talismán. Proyecto orientado a ofrecer a los jóvenes de la asociación una formación integral para aumentar su empleabilidad a través del programa de **Ciencia con Capacidad**, que contempla talleres formativos con una vertiente medioambiental y, favorece su inclusión social y laboral.

Las actividades realizadas en 2022 fueron:

- Entrevista al director general
- XI marcha solidaria Talismán
- Formación en Excel y en ciberseguridad a los jóvenes de Talismán
- Mercadillo Navideño.

Otras acciones solidarias. MUSAAT contempla el apoyo organizativo a actividades solidarias, animando a su personal a participar y de esta manera fomentar hábitos de vida saludable a la vez que se apoya económicamente a proyectos sociales. En el ejercicio 2022, el personal de MUSAAT ha participado en dos acciones solidarias:

- Carrera de la mujer celebrada el pasado 8 de mayo, que entre sus objetivos prioritarios se mantiene el esfuerzo por incorporar a las mujeres de todas las edades a la práctica habitual del deporte, luchar contra el cáncer y concienciar sobre la importancia de la prevención, así como promover hábitos de vida saludables para evitarlo en la medida de lo posible, y combatir la violencia de género y las desigualdades sociales y educativas que sufren las mujeres.
- En julio de 2022, los empleados y empleadas de MUSAAT participaron activamente con Cruz Roja en la campaña Donación de sangre.



Medioambiente

A diferencia de otros sectores, la actividad aseguradora no genera impactos significativos sobre el medioambiente; sin embargo, dentro de las iniciativas puestas en marcha en los últimos ejercicios por la Mutua destacan aquellas que promueven una mayor responsabilidad del consumo energético y en la generación de residuos y del reciclaje.

Consumo y producción responsables

Eficiencia energética

En el ejercicio 2022 y dentro de las acciones desarrolladas como parte de la estrategia de Sostenibilidad, MUSAAT ha integrado en una de las empresas del grupo – Gesmuser, un área de trabajo dedicado a la realización de análisis y estudios relativos a los consumos y eficiencia energética de los edificios destinados al uso propio de la Entidad y sus empresas del grupo.

Las principales medidas implementadas en los últimos ejercicios para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de CO₂, fueron:

- Actualización de luminarias (LED).
- La estrategia de digitalización que ha permitido alcanzar una reducción del consumo de papel.
- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos.
- Incorporación a su flota vehículos de tecnología híbrida e híbrida-enchufable.
- Reducción salidas comerciales.

Evolución consumo papel

	2021	2022	Var. %
Consumo Papel (en Kg)	2.066	1.050,50	- 49,15%

Evolución gestión residuos de papel

	2021	2022	Var. %
Reciclaje Papel (en Kg)	7.300	13.200	80,82%

El volumen de papel reciclado ha experimentado un aumento superior al 80% con respecto al ejercicio 2021 y casi un 250% con respecto al ejercicio 2020 (Incluye el volumen papel destruido consecuencia del proceso de expurgo documental ejecutado en 2022).

Evolución del consumo luz

	2021	2022	Var. %
Edificio Jazmín (sede central)	262.925 kwh	272.962 Kwh	3,82%

El consumo de luz aumenta un 3,82% tras la reincorporación de la plantilla al trabajo semipresencial postcovid, frente al aumento de los consumos de luz registrados en ejercicios anteriores.

El consumo medio por empleado y día se ha reducido de 8,22 kw por persona/día a 6,43 kw por persona/día.

Evolución consumo de gas natural

	2021	2022	Var. %
Edificio Jazmín (sede central)	279.304 kwh	231.850 kwh	-16,99%

Evolución consumo de agua

	2021	2022	Var. %
Edificio Jazmín (sede central)	544 m ³	615 m ³	13,05%

Este incremento del consumo de agua en la sede de MUSAAT se explica con la mayor presencialidad en las oficinas.

Evolución global consumo energético

De forma global, al considerar cada consumo (luz, agua y gas) como una unidad uniforme de energía, el ahorro energético estimado en 2022 con respecto al ejercicio anterior es:

Edificio Jazmín (sede central)	Luz	Gas	Agua	Total
2021	262.925	279.304	544	542.772
2022	272.962	231.850	615	505.427
% Var.				-6,88%

Evolución Emisiones CO₂ a la atmósfera

Según el consumo eléctrico experimentado de los ejercicios 2021 y 2022, en la siguiente tabla se pueden observar los niveles de CO₂ emitidos a la atmósfera en base a los consumos eléctricos y de gas, y conforme a los datos obtenidos de MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) y CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

Niveles de CO₂ emitidos según consumos Kg eq. De CO₂ emitidos por kwh

	2021	2022	Var. %
	0,259 kg/CO ₂ Naturgy y 0,232 kg/CO ₂ Iberdrola		
Edificio Jazmín (sede central)	137.923,51	272.962 Kwh	-5,21%

La metodología de cálculo aplicada corresponde al consumo (kWh) de cada suministro por el mix Eléctrico (Kg/CO₂ por cada kWh consumido) de la compañía suministradora principal contratada por MUSAAT. Este factor es el valor que expresa las emisiones de CO₂ asociadas a la generación de la electricidad que se consume, y su disminución viene ocasionada por la contribución de fuentes energéticas de origen renovable o bajas en carbono.

Con este dato, la Mutua ha podido estimar la huella de carbono generada en la sede de MUSAAT en base a los consumos eléctricos y de gas: tomando como dato que en 2022 se han emitido aproximadamente 130.746 Kg de CO₂. Lo que supone una emisión media por persona trabajadora de 1.123 Kg de CO₂ este año.



5



5. Contribución de Musaat a los ODS

Tras la aprobación de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, que incluye los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), muchas empresas, como MUSAAT, han querido contribuir a su consecución.

A continuación, se presenta la vinculación de las acciones descritas a lo largo del documento y los ODS:

ODS	Grupo de interés	Acciones	Contribución de MUSAAT
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	Personas trabajadoras	Programa de Actividades para las personas trabajadoras orientado al Deporte y a la Salud.	Promoción de un estilo de vida saludable entre el personal del Grupo MUSAAT.
	Mutualistas	Formación en Prevención de riesgos laborales. Servicio de Segunda Opinión Médica gratuito para mutualistas y personas trabajadoras.	Prevención de riesgos y accidentes laborales. Fomento de la salud del colectivo mutual y de las personas trabajadoras a través de servicios de segunda opinión médica y asesoramiento gratuitos.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	Personas trabajadoras	Plan de Igualdad.	A través de la estrategia de igualdad y diversidad del Grupo MUSAAT, se promueve una cultura basada en el respeto, donde la autenticidad de las personas sea fuente de compromiso, de colaboración y de expresión de talento.
	Sociedad	Impulso talento femenino. Formación en materia de igualdad y diversidad. Protocolos contra el acoso.	
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Personas trabajadoras	Conciliación y Beneficios sociales.	Proporcionamos condiciones de trabajo dignas.
	Colaboradores	Desayunos con dirección. Premio concordia. Encuentros formativos e informativos con colaboradores.	Fomentamos la participación de las personas trabajadoras de la Mutua y la de sus colaboradores. Ofrecemos un modelo de trabajo híbrido que combina trabajo presencial y a distancia para facilitar la conciliación y contribuir a la reducción de las emisiones asociadas a los desplazamientos.
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	Mutualistas	Actividades de la Fundación MUSAAT.	Favorecemos la construcción de edificaciones más eficientes, sostenibles y seguras que mejoren la calidad de vida y el bienestar de las personas.
Sociedad	Promoción de la construcción sostenible a través de políticas de suscripción.		
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	Mutualistas	ChatBot.	A través del proceso de transformación digital y automatización, mejoramos la eficiencia en los procesos de negocio, reducimos el uso de papel, limitamos los desplazamientos y las emisiones asociadas a los mismos, entre otros.
	Colaboradores	Renovación plataformas y servicios web.	
	Personas trabajadoras	CRM. Gestión de residuos y reciclaje.	
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	Supervisor	Colaboración con Asociaciones y grupos empresariales.	Apoyo a los jóvenes, a deportistas y a personas en riesgo de exclusión social y laboral, promoviendo actividades que fomentan los valores del deporte, liderazgo y trabajo en equipo, así como la diversidad y la inclusión.
	Mutualistas	Patrocinios.	
	Sociedad		



6. Acerca de este informe

Este informe forma parte de los compromisos de divulgación que en materia de sostenibilidad el Grupo Musaat adquiere para con sus principales grupos de interés.

La divulgación de esta información se realiza con **carácter voluntario** y, por tanto, **no está sujeta ni a las exigencias ni a las garantías de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre** por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado 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.



Calle del Jazmín
Nº 66, 28033,
Madrid, España

917 66 75 11
musaat@musaat.es
musaat.es

musaat