

MEMORIA 2010



Corporación mutua



LAS **PERSONAS**
MARCAMOS LA DIFERENCIA



EXMO.SR.BAN KI - MOON
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Ban Ki-moon,

Dos años después de firmar el compromiso de MUTUALIA, mutua de accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº2, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nos disponemos a ratificarlo.

La estrategia y el sistema de gestión de MUTUALIA continúan alineados a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Como ejemplo de ello, les informamos de una acción realizada durante el ejercicio 2010, y que impacta en el Principio nº6 *“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”*. MUTUALIA, a través de la puesta en marcha y seguimiento de su Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, busca la eliminación de dicha discriminación. Este Plan se ha traducido en acciones concretas, como la modificación del procedimiento de selección y contratación, así como en acciones que favorecen la conciliación de la vida laboral y personal.

En 2011, estamos trabajando activamente en la mejora de nuestra política medioambiental, con incidencia en los Principios nº7 (*“Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales”*) y nº8 (*“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”*). Por dar un ejemplo concreto, se ha integrado como un requisito en la selección de proveedores la evaluación de su compromiso con la calidad, medioambiente, prevención y responsabilidad social.

Estamos convencidos de que en un marco de crisis como el actual es, si cabe, todavía más importante el disponer de un sistema de gestión que contemple la responsabilidad social. Así pues, renovamos el compromiso adquirido con el Pacto Mundial, comprometiéndonos a seguir por el camino de la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades responsables, garantizando el cumplimiento, respeto y divulgación de sus 10 principios.

Atentamente,





Índice

1. Declaración Corporativa

Presentación.....	1
Carta Presidente	3
Carta Director Gerente.....	5

2. Perfil de la Organización

Quiénes Somos	7
Marco Jurídico	10
Sociedad de Prevención de Mutualia.....	13
Corporación Mutua.....	17

3. Órganos de Gobierno y Participación

Junta Directiva.....	21
Comisión Ejecutiva	22
Comisión de Prestaciones Especiales.....	23
Comisión de Control y Seguimiento.....	24
Comité de Dirección.....	25

4. Compromiso y participación de los Grupos de

Interés.....	27
---------------------	-----------

5. Modelo de Gestión

Gestión por Procesos.....	29
2º año de vigencia del Plan Estratégico 2009-2011.....	32
Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas	34
Código de Conducta.....	36

6. Resultados 2009

Orientación a Cliente	39
Compromiso con las personas.....	43



Eficiencia.....	49
Innovación.....	61
Compromiso con la Sociedad	63
7. Indicadores GRI	68
8. Enfoque y alcance.	75
9. Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria presentada.	76
10. Cuentas Anuales.....	78



1.- Declaración Corporativa

Presentación



Mutualia alcanzó en 2010 una cuota de fidelización superior al 98%

Mutualia, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 2, pretende hacer un resumen de las actividades más destacadas llevadas a cabo durante el año 2010. Este documento facilita a nuestros grupos de interés la información más relevante sobre las actuaciones implantadas en el ámbito económico, social y ambiental, con la mayor transparencia. Es ya la cuarta memoria elaborada siguiendo los principios y criterios del Global Reporting Initiative para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Mutualia, en el segundo trimestre de 2009, elaboró su Plan Estratégico para el periodo 2009-2011. Durante el segundo año de vigencia, y como consecuencia del escenario surgido a raíz de la crisis económica y de las modificaciones del marco normativo, tales como la restricción que supuso la moratoria establecida por el Ministerio de Trabajo e Inmigración que establecía la imposibilidad de cambio de mutua por parte de las empresas, el bonus, el incremento del coste de los capitales renta, etc., este plan ha sido revisado y adecuado a los retos que se planteaban para este periodo.

Así mismo, con el objeto de desplegar al máximo nivel los planes de acción e incorporar las nuevas actividades, se ha revisado el mapa de procesos, modificando el alcance de los mismos, quedando establecidos para la gestión de la organización 11 procesos.

Por otro lado, Mutualia ha seguido recorriendo su camino hacia la excelencia y la responsabilidad empresarial, buscando aportar valor a las empresas y a sus personas trabajadoras, a partir de servicios innovadores y de calidad, mediante una gestión eficiente de los recursos. Esta mutua ha contribuido a la mejora de la salud laboral y bienestar de la sociedad, sobre la base del compromiso y la alta cualificación de su equipo humano. Esta orientación al cliente, mantenida a lo largo de los años y definida como un valor clave en la organización, ha sido decisiva para alcanzar un índice del 98,69% de empresas fidelizadas.

Gracias a su modelo de gestión, en 2010 Mutualia consolidó sus logros anteriores, que sin duda refuerzan su sostenibilidad y garantía de futuro. Cabe destacar la apuesta decidida por mejorar la calidad asistencial basada en la incorporación de mejoras en nuestros servicios sanitarios, como la adquisición de un nuevo equipo de resonancia magnética, la digitalización de historias clínicas, la instalación de pantallas táctiles en nuestros centros para conocer la satisfacción de nuestra clientela de forma inmediata



tras la asistencia, o el impulso por incrementar los flujos de comunicación con nuestros grupos de interés, gracias a la potenciación del Foro Mutualia y a la implantación de una nueva revista digital, entre otras actuaciones.

Asimismo, durante el año 2010, Mutualia siguió siendo la primera mutua en el País Vasco, alcanzando una cuota de mercado del 41,4% y contando con 323.282 personas protegidas en el Régimen General de la Seguridad Social, de las cuáles 4.134 eran autónomos/as. La cuenta de resultados arrojó unos ingresos totales de 279 millones de euros, de los cuales 277,4 millones corresponden a la gestión de la Seguridad Social y 1,6 millones a la gestión del Patrimonio Histórico, lo que ha posibilitado que el resultado final del ejercicio en las cuentas de gestión de la Seguridad Social sea de 19,8 millones de euros. Respecto al Patrimonio Histórico, el resultado neto es de 760.500 euros.

Los resultados de Mutualia son fruto de la confianza de las empresas asociadas, y del trabajo de sus colaboradores/as, de los órganos de gobierno y participación, de Corporación Mutua y de otros aliados, así como del compromiso de las personas que, con su esfuerzo y dedicación, hicieron posible que las estrategias y objetivos de Mutualia se cumplieran, y que esta entidad sea un proyecto vivo y sostenible en el tiempo.

Carta del Presidente

Estimado/a asociado/a:

Tengo el placer de dirigirme a usted, como Presidente de Mutuaia, para darle cuenta de los resultados y la gestión correspondiente al ejercicio económico de 2010. Lo hago con el orgullo de saber que esta memoria que va a poder leer cuenta con la autocalificación A en base a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) por cumplir los requisitos establecidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad en base al GRI 3.

La crisis económica mundial iniciada hace ya tres años ha tenido una importante influencia en nuestra actividad durante el pasado año. Los indicadores apuntan a que continúa la tendencia a una progresiva moderación del retroceso económico. Después de una variación del -3,7% en 2009, la economía española ha conseguido frenar esta tendencia, obteniendo un crecimiento interanual en el cuatro trimestre de 2010 del 0,6%.

Euskadi registró crecimientos intertrimestrales positivos en todos los trimestres de 2010, lo cual ha hecho que en el conjunto del año se haya crecido un 0,3%. La senda de la recuperación parece haberse iniciado, aunque de manera muy suave.

La industria ha sido, junto a los servicios, el sector más dinámico durante 2010. El sector de la construcción sigue sin dar muestras de haber tocado fondo. El freno a la inversión pública en infraestructuras como consecuencia de la reducción del gasto planeado por los diferentes gobiernos, es una nueva amenaza sobre el sector.

El mercado de trabajo mantiene su ajuste a la coyuntura recesiva por la que atraviesan nuestras economías, aunque cada vez a un ritmo menor. Esto es atribuible a una cierta reactivación de la actividad económica, pero que es insuficiente aún para generar una dinámica de creación de empleo neto. Los datos relativos al consumo muestran una leve mejoría en la parte final del año, después del acusado descenso al comienzo del ejercicio.

Ante este escenario de crisis, Mutuaia ha continuado trabajando durante el pasado año en sus líneas estratégicas de orientación a cliente, eficiencia, innovación, compromiso con la sociedad y compromiso con las personas, con el objetivo de estar situados en primera línea de salida para ayudar a nuestras empresas asociadas a reducir su siniestralidad laboral, ofrecer la mejor asistencia sanitaria posible a sus



trabajadores y trabajadoras y, en consecuencia, colaborar en que cada día sean más competitivas en el nuevo escenario en el que tendrán que moverse tras la crisis.

Así, la Junta Directiva que tengo el honor de presidir y el equipo de personas de Mutualia nos hemos propuesto incrementar la satisfacción de clientes, incrementar la satisfacción de las personas, aumentar la capacidad de innovación en la organización, obtener reconocimientos a nuestro sistema de gestión, mejorar la eficiencia en la gestión de CC, mejorar la eficiencia en la gestión de CP, mejorar la eficiencia en la gestión del PH, optimizar el gasto y que nuestra mutua sea reconocida como una organización socialmente responsable.

Sabemos que contamos con fortalezas muy importantes, que nos van a servir para superar los retos a los que nos enfrentamos. La implicación de todas las personas que conformamos Mutualia va a ser fundamental. Contamos también con nuestro modelo de gestión, que es un factor crítico de éxito; y con la alianza con Corporación Mutua, que nos está aportando un importante valor añadido.

Estamos convencidos de que Mutualia hará frente a las incertidumbres que exponía gracias a la confianza de las empresas y trabajadores/as asociados/a. En nombre de las casi seiscientas personas que forman nuestra plantilla y en representación de la Junta Directiva que tengo el honor de presidir agradezco esta confianza muy sinceramente.

Urtsa Errazti y Olartekoetxea
Presidente

Carta del Director Gerente

Distinguido/a mutualista:

Un año más, me congratula dirigirme a usted como Director Gerente de Mutualia para hacer balance del ejercicio 2010 y darle cuenta de la gestión realizada y de los resultados obtenidos. En este periodo, todas las personas que hacemos Mutualia hemos dirigido nuestro trabajo a prestar el mejor servicio a las empresas mutualistas y a los trabajadores y a las trabajadoras, cuya salud laboral nos ha sido confiada.

Desde la mutua, hemos respondido a la confianza depositada de forma ágil, ofreciendo un trato personalizado, un servicio especializado y de calidad. Durante el pasado año, las 582 personas que desempeñamos nuestra labor profesional en Mutualia hemos trabajado día a día con el objetivo de mejorar de forma continua e innovar en los servicios que prestamos, dando respuestas a las necesidades de clientes. Las personas, como defendemos desde la portada de esta Memoria 2010, marcan la diferencia. Gracias a su implicación y profesionalidad hemos logrado alcanzar las cotas que ahora presentamos.

Esta orientación a cliente, mantenida a lo largo de los años y definida como un valor clave en la organización, nos ha permitido alcanzar un 98,69% de empresas fidelizadas y una cuota de mercado del 41,4% en la Comunidad Autónoma Vasca.

Los ingresos totales de 2010 han ascendido a 279 millones de euros, de los cuales 277,4 millones corresponden a la gestión de la Seguridad Social y 1,6 millones a la gestión del Patrimonio Histórico, lo que ha posibilitado que el resultado final del ejercicio recoja un excedente en las cuentas de gestión de la Seguridad Social de 19,8 millones de euros.

Mutualia ha continuado con su plan de lucha contra la siniestralidad en las empresas asociadas. Este programa consiste en la visita de técnicos de la mutua a las empresas con índices elevados de siniestralidad para realizar un análisis detallado de los motivos de la misma. En el plan se proponen actuaciones generales y acciones concretas para desarrollar por la empresa con la finalidad de disminuir los accidentes de trabajo. Estas medidas preventivas han contribuido a rebajar en un 6% el número de accidentes totales registrados en las empresas asociadas. La mejora más sustancial se ha logrado en aquellos accidentes que no han conllevado baja a la persona



trabajadora, cifrándose en una disminución superior al 4%, mientras que los que han supuesto baja lo han hecho en un 1,5%.

La gestión eficiente de todas las prestaciones, los altos índices de satisfacción global de clientes, junto a la apuesta por la innovación, abarcando todos los ámbitos de la gestión empresarial, permiten a Mutualia afrontar el futuro con unas óptimas perspectivas de crecimiento.

Quiero hacer especial hincapié en el esfuerzo de nuestra organización por la innovación. En Mutualia existen más de 60 grupos de mejora. Prácticamente la mitad de la plantilla, cerca de 300 personas, está participando en alguno de estos grupos que trabajan al unísono para la mejora.

Durante el pasado año, desde Mutualia se ha reforzado la apuesta por mejorar la calidad asistencial basada en la incorporación de mejoras en los servicios sanitarios, como la adquisición de un nuevo equipo de resonancia magnética, la digitalización de historias clínicas o la instalación de pantallas táctiles en los centros para conocer la satisfacción de la clientela de forma inmediata tras la asistencia. Asimismo, se ha mejorado e innovado en la comunicación e información con las y los mutualistas para reforzar la cercanía y rapidez de respuesta.

Estamos, en definitiva, incorporando innovaciones en todos los ámbitos de nuestra gestión, entendiendo que es clave diferenciarse por calidad y eficiencia. Y lo estamos haciendo, gracias al esfuerzo diario de nuestras personas, a las que desde esta carta deseo agradecer su compromiso. Quiero extender este agradecimiento a la Junta Directiva por el entusiasmo con el que desarrolla su función organizativa, y, especialmente, a los mutualistas y a las mutualistas, por ser la verdadera razón de ser de Mutualia.

Miguel Ángel Lujua
Director Gerente

The background of the slide is a collection of numerous reflective, spherical objects in various colors including blue, red, green, and purple. These spheres are scattered across the frame, with some in sharp focus and others blurred, creating a sense of depth and movement. The lighting is bright, causing the spheres to reflect light and create highlights and shadows.

2.- Perfil de la Organización

Quiénes somos

Misión

Mutualia, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, es una asociación de empresarios integrada en Corporación Mutua que, sin ánimo de lucro y con responsabilidad mancomunada, colabora en la gestión de las contingencias laborales y la incapacidad temporal por contingencias comunes, para los empresarios y empresarias asociadas, su personal dependiente y personal adherido. Promociona la cultura de la prevención tanto para sus clientes, como para la sociedad. Además realiza aquellas actividades que legalmente le son atribuidas y aplica la mejora continua en su sistema de gestión para la obtención de los mejores resultados de la actividad, con clientes, con las personas y con la sociedad.



Mutualia aborda esta misión con una clara orientación a clientes, contando con la participación de las personas, un liderazgo que impulsa a la organización a una gestión eficiente de los recursos, innovando mediante la creatividad y gestión del cambio y siempre aplicando un comportamiento profesional, responsable, respetuoso y honesto en todas las actuaciones.

Mutualia lleva más de 111 años garantizando la cobertura de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional de las y los trabajadores de sus empresas asociadas, atendiendo y prestando servicios preventivos, asistenciales, rehabilitadores y de recuperación profesional, así como económicos ante los riesgos en el trabajo, y las derivadas de la incapacidad temporal por contingencia común. A lo largo de estos años se han ido incorporando nuevas coberturas y prestaciones que gestiona de forma eficiente para el sistema de Seguridad Social, tales como la del riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, o la ampliación de coberturas para las personas autónomas.

Principales hitos 2010

- Nuevo mapa de procesos.
- Despliegue de la digitalización de Rayos X e integración de la Historia Clínica.
- Incorporación de la resonancia magnética en la Clínica Ercilla.
- Creación del portal del conocimiento sanitario.
- Nueva revista digital para empresas mutualistas.
- Premio Dr. José Carrasco - D. Máximo de Aguirre 2010.

- Revisión del código de conducta.

Factores claves de la gestión

Orientación a clientes

- Acercamiento y mejora de los servicios a clientes.
- Calidad asistencial y seguridad de pacientes.
- Amplia red de centros.

Compromiso con las personas

- Implicación en el proyecto y orgullo de pertenencia.
- Desarrollo del liderazgo como eje dinamizador del cambio.
- Gestión del conocimiento.
- Políticas activas de igualdad y de conciliación de la vida personal y laboral.

Eficiencia

- Gestión eficiente a través de los procesos.
- Optimización de recursos.
- Benchmarking estratégico y mejora continua.

Innovación

- Desarrollo tecnológico.
- Innovación en la gestión.

Compromiso con la sociedad

- Participación activa en foros, organismos y asociaciones.
- Transparencia.
- Sostenibilidad.



Plan Estratégico 2009-2011

Durante el segundo año de vigencia del Plan Estratégico y como consecuencia del escenario surgido a raíz de la crisis económica y de las modificaciones del marco normativo, este plan ha sido revisado y adecuado a los retos que se planteaban para este periodo.

Así mismo, con el objetivo de desplegar al máximo nivel los planes de acción e incorporar las nuevas actividades se ha revisado el mapa de procesos, disminuyendo el número de los procesos (de 13 se ha pasado a 11), así como su alcance y clasificación.

Visión

Ser una mutua de referencia por su orientación a cliente, formada por personas comprometidas, innovadora, que utiliza de forma eficiente los recursos propios y los de Corporación Mutua en la que está integrada, comprometida con la sociedad y que gestiona basándose en los principios de la Calidad Total.

Partiendo de su Visión, Mutualia tiene identificadas 5 Líneas Estratégicas.

Líneas estratégicas

- Orientación a cliente.
- Compromiso con las personas.
- Eficiencia.
- Innovación.
- Compromiso con la sociedad.

A partir de estas líneas, el plan de gestión 2010 se ha concretado en 9 objetivos macro, 35 objetivos de primer nivel, 40 estrategias, y 168 planes de acción, todo ello desplegado a los procesos de la organización, quienes los incorporan a sus propios planes de gestión, para concretarlos, ponerles un plazo, y hacer seguimiento de su implantación mensualmente, en las reuniones de proceso.



Marco jurídico

Muchas son las disposiciones legales, reglamentarias y de orden menor que conforman la normativa de aplicación a Mutualia como entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, si bien siguen destacando como disposiciones específicas, la Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de Junio y el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado mediante Real Decreto 1993/1995, de 7 de Diciembre, que precisamente han sido modificados de manera sustancial en el ejercicio 2010 con significativo alcance para el sector de Mutuas.

La primera disposición referida se ha modificado por la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2011, incluyendo limitaciones presupuestarias y retributivas del personal de las MATEPSS, modificación de las reservas obligatorias y la nueva prestación económica de Cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. El reglamento de colaboración ha sido modificado por Real Decreto 38/2010, de 15 de enero, que obligó a modificar los Estatutos de las Mutuas para adaptarlos al mismo y amplió excepcionalmente la duración de los convenios de asociación y documentos de adhesión.

Los vigentes estatutos de Mutualia han sido aprobados por resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de 22 de diciembre de 2010.

Se relacionan a continuación las disposiciones que destacan en el marco jurídico de ámbito estatal y autonómico que afectan a las MATEPSS:

- **Ley 14/1986, de 25 de Abril**, General de Sanidad.
- **Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de Junio**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- **Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales**, modificada por la Ley 32/2010 que se menciona en el último lugar de esta relación, que ha permitido la liberalización en la contratación de servicios de prevención ajenos por las sociedades de prevención de las MATEPSS.
- **Real Decreto 1993/1995, de 7 de Diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento sobre colaboración de las MATEPSS.



- **Real Decreto 2064/1995, de 22 de Diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.
- **Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero**, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, modificado por Real Decreto 337/2010 de 19 de marzo.
- **Real Decreto 575/1997, de 18 de Abril**, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de la prestación económica por incapacidad temporal.
- **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre**, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.
- **Ley 41/2002, de 14 de Noviembre**, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- **Ley 47/2003, de 26 de Noviembre**, General Presupuestaria.
- **Real Decreto 1415/2004, de 11 de Junio**, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social.
- **Decreto 31/2006, de 21 de Febrero**, del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- **Real Decreto 1299/2006, de 10 de Noviembre**, que aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
- **Ley 42/2006, de 28 de Diciembre**, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, modificada por Ley 51/2007, de 26 de Diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, por la Ley 2/2008 de Presupuestos Generales del Estado para 2009 y por la Ley 26/2009, de 23 de Diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2010
- **Ley 20/2007, de 11 de Julio**, del Estatuto del Trabajador Autónomo.
- **Ley 30/2007, de 30 de Octubre**, de Contratos del Sector Público, modificada por la Ley 2/2011 de 4 de Marzo de Economía sostenible, con incidencia en los expedientes de licitación del sector de MATEPSS.



- **Real Decreto 817/2009, de 8 de Mayo**, por el que se desarrolla parcialmente la ley anterior.
- **Ley 40/2007, de 4 de Diciembre**, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.
- **Orden TAS 3859/2007, de 27 de Diciembre**, por la que se regula la contraprestación a satisfacer por las Mutuas por los servicios de administración complementaria de la directa, modificada por Orden TAS 401/2008, de 15 de Febrero y por Orden TIN/221/2009, de 10 de Febrero.
- **Orden TIN 971/2009, de 16 de Abril**, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de Octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.
- **Orden TIN 2786/2009, de 14 de Octubre**, por la que se implanta el proceso telemático normalizado CAS@, para la tramitación de las solicitudes de autorización y comunicaciones de los concertos con medios privados, para hacer efectivas las prestaciones sanitarias y recuperadoras a cargo de las MATEPSS.
- **Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo**, por el que se regula el establecimiento de un Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, junto con su orden de desarrollo 1448/2010, de 2 de junio.
- **Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo**, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, que incluye ajustes en materia retributiva del personal de las MATEPSS, así como sus entidades y centros mancomunados.
- **Ley 32/2010, de 5 de agosto**, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las MATEPSS.

Sociedad de Prevención de Mutualia

Sociedad de Prevención de Mutualia, S.L.U. está participada en su totalidad por Mutualia, y se dedica exclusivamente a la prestación de servicios preventivos para las empresas.

En funcionamiento desde el día 1 de octubre de 2006, tras la culminación del proceso de segregación establecido en el R.D. 688/2005, de 10 de junio que regula el Régimen de funcionamiento de las mutuas como servicio de prevención ajeno y que obliga a las mutuas a cesar o segregar esta rama de actividad.

Al igual que Mutualia, el Servicio de Prevención de Mutualia gestiona adoptando como referencia el modelo de gestión EFQM.

Misión

Somos una entidad dedicada a la prestación de servicios relacionados con la prevención de riesgos laborales con el fin de apoyar y asesorar a las empresas, atendiendo sus necesidades, exigencias legales y demandas en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

La prestación de estos servicios se lleva a cabo con calidad y eficiencia, desarrollando las competencias y la motivación de nuestro personal.

Personas

El equipo humano durante el 2010 ha estado formado por 255 personas.



Clientes e ingresos

Empresas y trabajadores/as con conciertos

	Nº empresas	Nº trabajadores
Medicina del Trabajo	4.515	106.612
Seguridad en el Trabajo	2.195	82.717
Higiene Industrial	2.152	80.806
Ergonomía y psicología aplicada	2.134	77.701

Ingresos

	2008	2009	2010
Áreas técnicas	5.751.953 €	5.893.645 €	6.193.652 €
Vigilancia de la Salud	8.922.787 €	9.068.896 €	9.046.882 €
TOTAL	14.674.740 €	14.962.541 €	15.240.534 €

El número de exámenes de salud realizados ascendió a 88.083

Vigilancia de la salud

Las actividades de carácter sanitario que se realizan durante el periodo de concierto se resumen en:

- **Proyecto de Vigilancia de la Salud:** En función de la evaluación de riesgos, se definen los puestos existentes en la empresa, sus correspondientes riesgos y la UBS establecerá que tipo de protocolos sanitarios se deben aplicar.
- **Planificación**
- **Exámenes de salud específicos:** Las pruebas a realizar comprenden una historia clínico-laboral, anamnesis, exploración clínica, analítica y pruebas complementarias (control visión, electrocardiograma, audiometría) y en función de los riesgos se podrán realizar espirometrías, tonometrías, radiografías y determinaciones biológicas.

Servicios técnicos

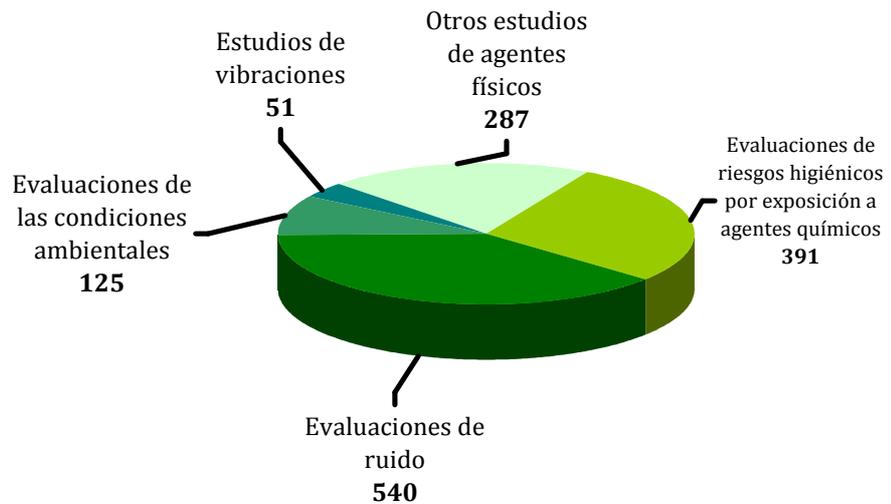
Los programas anuales recogen de cada disciplina preventiva, aquellas actividades que más se adecuan a la naturaleza de los riesgos de la empresa.

Actividades realizadas

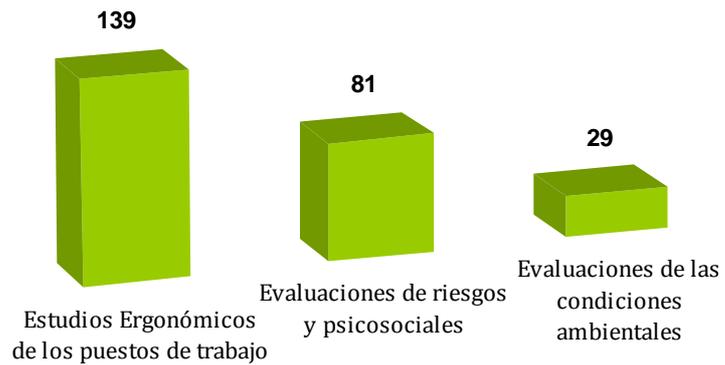
- 1.225 Evaluaciones de riesgos.
- 610 Información de riesgos.
- 569 Planes y medidas de emergencia.

- 325 Simulacros.
- 808 Investigaciones de AT y EP.
- 403 Inspecciones y estudios de seguridad.
- 681 Planes de Prevención y valoración de la integración.

Actividades en especialidad de Higiene Industrial



Actividades en especialidad de Ergonomía /Psicología



Actividades formativas

Se han impartido 1.144 cursos siendo los más relevantes los que se citan a continuación:

1.144 acciones
formativas

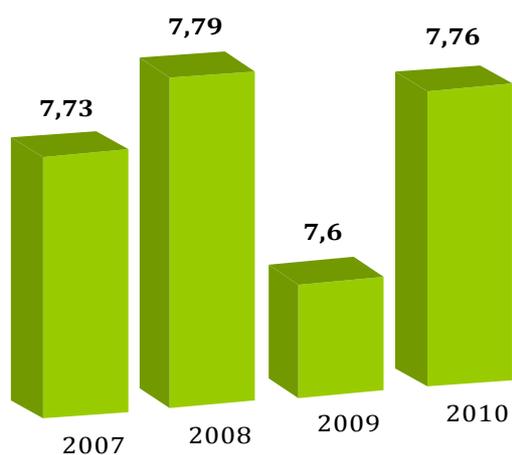
	Nº Cursos
Charlas, jornadas técnicas y conferencias	223
Formación en emergencias	170
Trabajos con PVD	103
Conceptos básicos de seguridad	80
Extinción de incendios	73
Carretillas	69
Grúas	50

Actividades de difusión y promoción de la prevención

	2010
Jornadas organizadas por SP Mutualia	3
Colaboraciones/ponencias en jornadas y Congresos	6
Artículos	9

Satisfacción de clientes

La sociedad de Prevención de Mutualia mide la satisfacción de sus clientes de forma periódica, manteniendo los altos niveles de satisfacción de años anteriores, de forma que un 75,6% de las empresas encuestadas recomendarían a la Sociedad de prevención de Mutualia como servicio de prevención ajeno.



Corporación Mutua

El desempeño de Corporación Mutua, a lo largo del ejercicio 2010, siguió caracterizado por la búsqueda de la eficiencia, en términos de sostenibilidad; el incremento de la calidad y la capacidad de prestación de servicios; la eficacia, coordinación y transparencia entre las ocho mutuas que la integran; y la apuesta por favorecer la investigación y desarrollo en el ámbito de la salud laboral.

En 2010, Corporación Mutua estuvo formada por CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Mutualia, SOLIMAT y Unión de Mutuas. El resultado final en la gestión de Seguridad Social de las mutuas de Corporación fue de 207,77 millones de euros, con un porcentaje del 8,34% sobre las cuotas devengadas.

Principales magnitudes del ejercicio:

Accidentes de trabajo

	Diciembre 2010	% Crecimiento
Población media cuenta ajena	3.105.732	-2,28%
Cuota media de mercado	23,39%	-0,32%
Promedio trabajadores autónomos	112.800	5,22%
Cuotas cobradas (m€)	1.555,65	-6,03%

Contingencias Comunes

	Diciembre 2010	% crecimiento
Población media cuenta ajena	2.065.151	1,58%
Promedio trabajadores autónomos	530.323	-0,43%
Cuotas cobradas (m€)	863,09	3,90%

A principios de 2010, el presidente de MC MUTUAL, Miquel Valls, accedió a la presidencia de la Corporación, en sustitución de Ramón Boixadós. La vicepresidencia la ostentó Ángel Nicolás, presidente de SOLIMAT. En Corporación Mutua los cargos de presidente y vicepresidente son rotatorios y tienen una duración anual.

Principales logros:

- **Prestación recíproca de pruebas y asistencia sanitaria:** Un año más, la puesta en común de medios y servicios de las ocho entidades que conforman la Corporación siguió aumentando. En 2010, se compartieron 175.337

asistencias y 17.298 pruebas médicas, un 15% y un 30% más, respectivamente, que en el ejercicio anterior.

Gráfico asistencias intermutuales

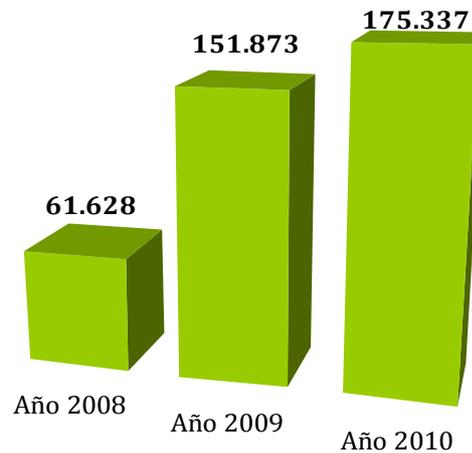
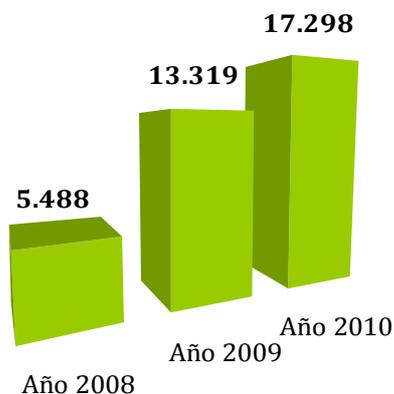


Gráfico pruebas médicas intermutuales



- **Nuevo teléfono de atención 24 horas: 900 50 60 70.** A principios de año, se unificó el teléfono de atención al mutualista de las ocho mutuas. Un servicio de atención inmediata las 24 horas del día, todos los días del año, que atiende a los mutualistas en caso de urgencia por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Cuenta con un *call center* medicalizado y un equipo de profesionales cualificados, que valoran la gravedad de la lesión presentada por el usuario, los servicios médicos que puede precisar, y le indican el centro asistencial más próximo al que puede acudir, así como el medio de transporte más adecuado para efectuar el traslado. En accidentes ocurridos en el extranjero, este servicio también facilita las pautas necesarias para la asistencia y repatriación, en caso que sean necesarias.

- **Proyecto de colaboración para la unificación de los procesos de contingencias comunes.** Con el objetivo de crear un marco de actuación común en contingencias comunes para las ocho mutuas de Corporación Mutua, un equipo de personas multidisciplinar, formado por profesionales de MC MUTUAL y de Ibermutuamur, recopilaron toda la documentación generada en los procesos de CC; y efectuaron un trabajo de campo, con visitas a cada una de las entidades participantes en la mancomunidad. Tras este estudio, se analizó toda la documentación obtenida, destacando las diferencias de sistemáticas de trabajo, y se elaboró un documento de procedimiento de trabajo aplicable a todas las mutuas de Corporación Mutua, aprovechando las mejores prácticas de cada una de ellas.
- **Jornadas informativas conjuntas.** Para ofrecer a sus empresas mutualistas la información más completa acerca de las novedades legislativas que marcaron el ejercicio, desde Corporación Mutua se impulsaron más de 100 jornadas informativas conjuntas, en todo el territorio español. Los temas tratados en dichos eventos fueron la nueva prestación por cese de actividad para los trabajadores autónomos y los requisitos para acceder al nuevo sistema de incentivos Bonus.
- **Proyecto del primer centro asistencial de Corporación Mutua.** También estuvieron trabajando las entidades participantes en Corporación Mutua en el diseño del primer centro asistencial propio, inaugurado en 2011, en Mijas, Málaga.
- **Impulso de la I+D+i.** Con su participación en el Centro de Investigación en Salud Laboral (CISAL), junto a la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Corporación Mutua siguió fomentando la investigación en los ámbitos de la salud laboral, la calidad asistencial o los factores y elementos del mercado de trabajo que inciden en la siniestralidad laboral.

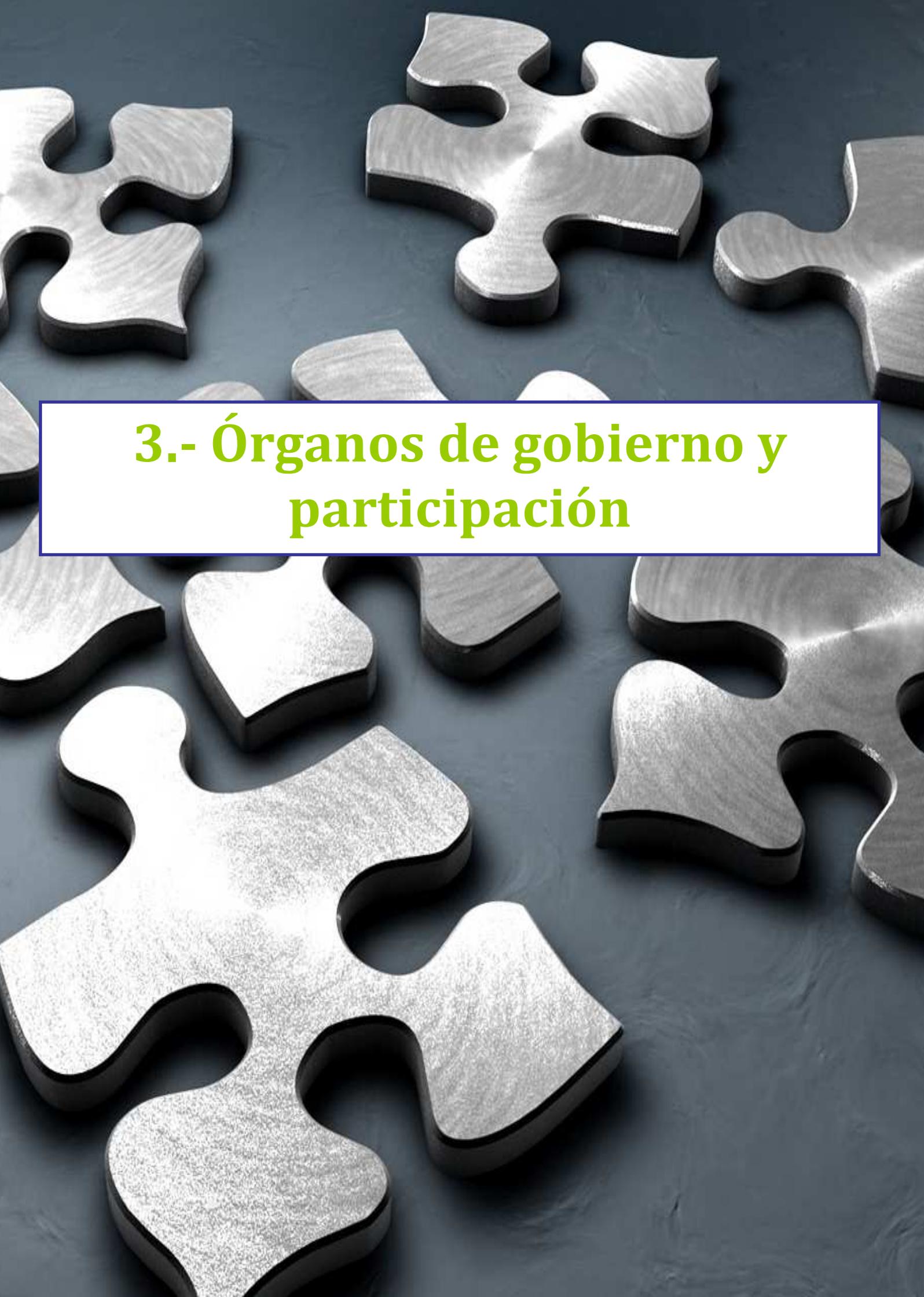
En 2010, el CISAL avanzó en la consolidación de su modelo de organización como centro de investigación en salud laboral, e incorporó cuatro investigadores asociados, procedentes de Ibermutuamur, MC MUTUAL, Unión de Mutuas y del ISTAS, lo que facilitó el desarrollo de proyectos de investigación de interés mutuo.

La actividad científica del CISAL se vertebró alrededor de 4 programas de investigación en los que se incluyeron 10 proyectos activos. El resultado de esta actividad académica fueron 3 tesis doctorales y 8 tesinas de máster defendidas, 21 comunicaciones presentadas en congresos nacionales e internacionales, 16 artículos científicos publicados, 5 capítulos de libros y 7 informes realizados a diferentes instituciones.

Como centro de conocimiento, el CISAL organizó 6 seminarios sobre encuestas de condiciones de trabajo, planes de acción preferente, inmigración y enfermedades profesionales.

Otra novedad del ejercicio 2010, fue la convocatoria de las primeras becas de formación de investigadores en salud laboral, que permitió incorporar a 6 investigadores en formación.





3.- Órganos de gobierno y participación

Órganos de gobierno y participación

Junta directiva

Tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la entidad, su plena representación y cuantas facultades de dirección, administración, disposición y ejecución sean precisas para la defensa de sus intereses.

Se compone de un número de empresas asociadas, que no podrá ser inferior a siete ni superior a veinte, incluida la representación de las personas trabajadoras de la Mutua que forma parte de la Junta general. Su designación corresponde a la Junta general ordinaria, salvo la representación de los trabajadores y trabajadoras de la entidad que será elegida de entre los miembros del Comité de empresa, debiendo ser confirmadas todas ellas con posterioridad por el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

La Junta directiva se reúne en sesión ordinaria cada tres meses, y en extraordinaria cuantas veces se estime necesario, por convocatoria del Presidente, o a petición de un tercio de sus miembros, pudiéndose celebrar tanto en su domicilio social, como en cualquier otro que designe la propia Junta directiva.

Ni el Presidente, que no tiene carácter ejecutivo, ni el resto las personas que componen la Junta directiva perciben retribución alguna, a excepción de la compensación establecidas en los Estatutos de la Entidad por la asistencia a las reuniones de la misma.

Presidente

Urtsa Errazti y Olartekoetxea; Jez Sistema Ferroviarios, S. L.

Vicepresidente 1º

José María Echarri Campo ; Sociedad Financiera y minera, S. A.

Vicepresidente 2º

Jesús Echave Román ; Sainsa- Sociedad alavesa de Inversiones, S. A.

Vicepresidente 3º

Alberto Delclaux de la Sota; Icotec, 2000, S. A.

Secretario

Santiago Iriarte Aizarna ; Universidad de Deusto



Vocales

Miguel Urteaga Guembe; ArcelorMittal Gipuzkoa, S. L. U.

Jon Bilbao; Confederación Empresarial Vasca Confebask

Antxon Segurola Jauregui; Gipuzkoa Donostia Kutxa

Juan Carlos Ramos Rodríguez; Gobierno Vasco- Eusko Jaurlaritzza

Javier Otaño Echaniz; Krafft, S. L.

Iñigo Bilbao Urrutia; Tuboplast Hispania, S. A.

Fernando Noguera de Erquiaga; Tubos Reunidos Industrial, S. L. U.

Fernando Salamero La orden; Vinos Herederos Marqués de Riscal, S. L.

Elena Martínez Garrido; Representante del Personal de Mutualia

Designación y renovación de miembros de la Junta directiva

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24.4 de los vigentes Estatutos, se procedió a la renovación de la mitad de los miembros de la Junta directiva, proponiéndose por esta, el cese y renovación mediante designación de la Junta General de los siguientes miembros de la misma:

Sociedad Financiera y Minera, S.A.

Turboplast Hispania, S.A

Krafft, S.L

Gipuzkoa Donostia Kutxa

Además se há realizado El cambio de representante de Del miembro D. José Guillermo Zubia Guiena de Confederación Empresarial Vasca Confebask por D. Jon Bilbao Saralegui.

Comisión Ejecutiva

Es una delegación de la Junta directiva constituida de entre las personas que la componen. Tiene como misión facilitar de manera más inmediata las actuaciones de la Junta directiva en sus funciones de dirección, administración y representación de la Mutua.

Está integrada por un número de componentes de la Junta directiva no superior a diez, entre los cuales se encontrará el Presidente de ésta, quien ocupará el mismo cargo en la Comisión, siendo designados el resto de cargos por la Junta directiva a propuesta del Presidente de la misma.

Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes y en extraordinaria cuando sea necesario, por convocatoria del Presidente, o a petición de un tercio de sus miembros

Presidente

Urtsa Errazti y Olartekoetxea ; Jez Sistema Ferroviarios, S. L.

Vicepresidente 1º

José María Echarri Campo; Sociedad Financiera y minera, S. A.

Vicepresidente 2º

Jesús Echave Román ; Sainsa- Sociedad alavesa de Inversiones, S. A.

Vicepresidente 3º

Alberto Delclaux de la Sota ; Icotec, 2000, S. A.

Secretario

Santiago Iriarte Aizarna ; Universidad de Deusto



Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano responsable de la concesión de los beneficios graciables de la asistencia social a favor de los trabajadores y trabajadoras de las empresas asociadas, así como los trabajadores y trabajadoras por cuenta propia, que tras sufrir un accidente de trabajo o estar afectados por enfermedad profesional, se encuentran en estado o situación de necesidad.

Este órgano que es uno de los mecanismos de participación de dos de los grupos de interés más relevantes para MUTUALIA, las empresas asociadas y los sindicatos, está constituido por el mismo número de miembros que en cada momento tenga la Comisión de control y seguimiento de la Mutua, de los cuales la mitad corresponderá a los representantes de las trabajadoras y trabajadores empleados por las empresas asociadas, designados por las organizaciones sindicales más representativas , y la otra

mitad a representantes de las empresas asociadas designados por la Junta Directiva de la entidad

Presidente

Jesús Uzkudun Illarramendi; CC.OO.

Vicepresidente

José Hernández Duñabeitia; ASLE

Secretario

José Enrique Arroyo Villalba; U.G.T.

Vocales

Alvaro Plaza Reino; ArcelorMittal Gipuzkoa

Janire Domínguez Pérez; ELA

Juan Cruz López Barrena; ELA

Iñaki Alkain Dominguez; LAB

Celedonio Baroja Busteros; Transportes Iga, S. A.

José María Echarri Campo; Sociedad Financiera y Minera, S. A.

Elena Arechaga Sevilla; Unilever Foods Ind. España



Comisión de Control y Seguimiento

Es el órgano de participación institucional de las empresas y población protegida en el control y seguimiento de la gestión de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua, siendo su Presidente, el que lo sea a su vez de la Junta directiva de la entidad.

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la Mutua, de los que la mitad corresponden a la representación de las trabajadoras y trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad, y la otra mitad a la representación de los empresas asociadas, elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad.

Las reuniones de la Comisión de control y seguimiento pueden ser ordinarias y extraordinarias, celebrándose las primeras cada tres meses y las segundas, cuantas veces lo considere pertinente el Presidente, o sean solicitadas por un tercio de sus miembros.

En representación de las empresas asociadas

Presidente

Urtsa Errazti Olartekoetxea; Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.

Vocal

Matías Gómez Conde; CEBEK

Pedro Campo Iglesias; CEBEK

Manuel Guerrero Igea; ADEGUI

Ainhoa Bóveda Rueda; SEA . Sindicato Empresarial Alavés

Representantes sindicales

Jesús Uzkudun Illarramendi; CC.OO.

Kepa González García; CC.OO.

Janire Domínguez Pérez; ELA

Ibón Zubiela Martín; LAB

Esperanza Morales Quicios; UGT

Comité de Dirección

Es el órgano ejecutivo que gestiona la entidad de acuerdo a las directrices establecidas por la Junta directiva y siguiendo la normativa establecida para la gestión de la mutua como entidad colaboradora de la Seguridad Social.

Está presidido por el Director Gerente cuyas facultades y responsabilidades se contemplan en los estatutos de la entidad.

Director Gerente

Miguel Angel Lujua Murga

Director Gerente Adjunto

José M^a Beristain Iceta

Director de Control de Gestión

Ignacio Lekunberri Hormaetxea

Directora de Asuntos Jurídicos

M^a Luisa Ortiz Salvador

Director Asistencia Sanitaria

Victor Echenagusia Capelastegui

Directora de Organización y Calidad

Miren Fernández Mujika

Director Gestión mutualista

Jorge Arbaiza Zabalo

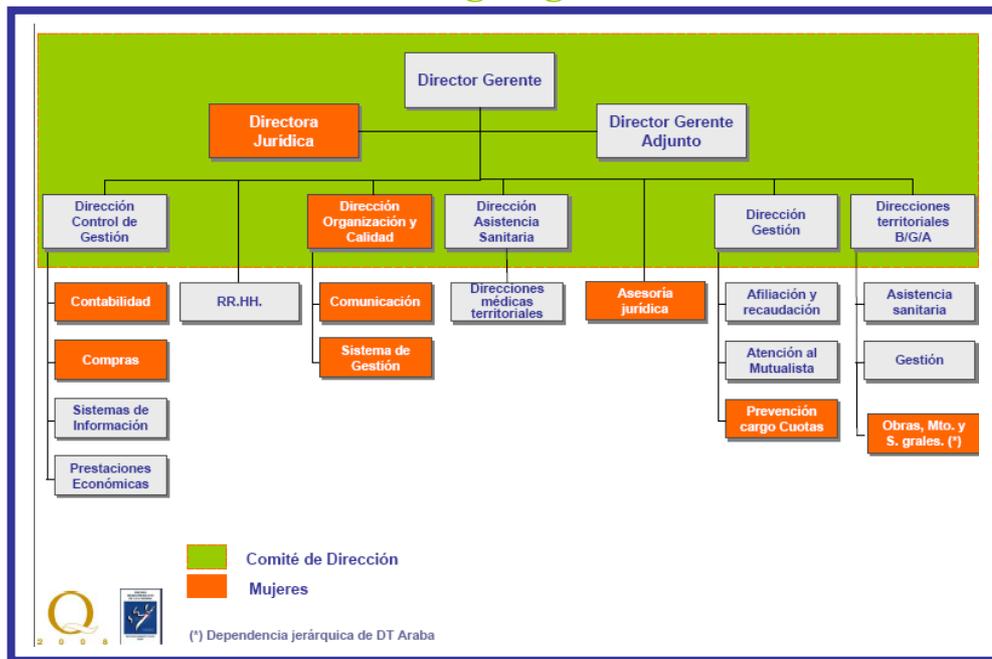
Responsable Gestión Gipuzkoa

Alfonso Lizarbe Moral

Director Territorial Araba

Juan Villar Caballero

Organigrama





4.- Compromiso y participación de los grupos de interés

Compromiso y participación de los Grupos de Interés

Mutualia ha adoptado como referencia para su gestión el modelo de Excelencia EFQM, que permite adaptarse a las necesidades de las y los clientes y mejorar la competitividad de las organizaciones. Dentro de este modelo es clave la identificación de los grupos de interés de la organización para conocer las necesidades y expectativas, estableciendo objetivos y acciones que den respuesta a sus intereses, y medir su grado de satisfacción.

La definición del Política y Estrategia (P y E) de Mutualia se basa en la información recogida de cada uno de los grupos de interés identificados y que se incorpora de forma estructurada al proceso de reflexión. El objetivo final es transformar las necesidades y expectativas de cada grupo de interés en un conocimiento que nos permita basar la estrategia a desarrollar en hechos fundamentados. Para ello se han identificado las fuentes de información relevantes para cada uno de los grupos de interés que sirve de base para la definición de la P y E.

Con el fin de asegurar la efectividad de la información barajada para la definición de las estrategias, mensualmente el Comité de Dirección, el Comité de Seguimiento de Gestión. y los equipos de procesos, revisan en sus reuniones si se dispone de la información relevante y suficiente para que se puedan gestionar los procesos.

Dado el tipo de actividad desarrollada por Mutualia, los contactos diarios a través del desarrollo de las diferentes actividades nos permiten recoger información de las necesidades de clientes de los distintos servicios.

La información obtenida de los grupos de interés es incorporada a la reflexión estratégica y desplegada a través de los planes de acción anuales de los diferentes procesos. Además de la información proveniente de los grupos de interés, Mutualia para definir su Plan Estratégico utiliza otras fuentes de información provenientes de la medición interna del rendimiento, actividades de aprendizaje y de las cuestiones sociales y medioambientales, siempre a través de la gestión de procesos.

Por último, tanto la Intervención General de la Seguridad Social como el Tribunal de Cuentas asumen el control de las MATEPSS, la primera en dependencia del Gobierno y el segundo en dependencia de las Cortes Generales.

Nuestra entidad está presente en la Junta Directiva de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), asociación de MATEPSS a la que están asociadas todas las mutuas del sector, así como en asociaciones empresariales de la CAV como el SEA, ADEGI y CEBEK.

El diálogo es permanente y constante con todos los grupos de interés con el fin de optimizar y mejorar nuestros servicios y los sistemas de comunicación con los mismos.

INFORMACIÓN PROCEDENTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PARA EL DESARROLLO DE LA PyE			
GRUPO DE INTERÉS	FUENTE DE INFORMACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Corporación Mutua y otras alianzas	Reuniones conjuntas	Según calendario	Política y Estrategia
	Sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos	Continua	
	Encuestas de satisfacción a clientes	Anual	
Empresas asociadas, personas adheridas y colaboradores y colaboradoras	Encuesta empresa mutualista	Bienal	Gestión, Innovación y Mejora Continua, resto procesos
	Visitas	Continua	
	Reuniones conjuntas	Anual	
	Sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos	Continua	
	Oficina virtual de reclamaciones	Continua	
	Prestación del servicio	Continua	
Usuarias y usuarios de los servicios	Encuesta sanitaria	Semestral	Prestación de Servicios Sanitarios, Gestión de Prestaciones Económicas, Innovación y Mejora Continua
	Encuesta sanitaria pantallas táctiles	Semanal, mensual	
	Encuesta secuelas y fallecimientos	Bienal	
	Encuesta Prestaciones Económicas	Bienal	
	Sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos	Continua	
	Prestación del servicio	Continua	
Empresas de nueva creación	Asesorías	Continua	Gestión
	Visitas		
	Asociaciones de empresarios/as y profesionales		
	Tesorería Seguridad Social (afiliación)		
Otras mutuas	Asesorías	Continua	Gestión Política y Estrategia
	Proveedores	Continua	
	Visitas	Continua	
	AMAT	Según calendario	
	Informe Ministerio de Trabajo e Inmigración	Anual	
Personas	Encuestas de satisfacción	Bienal	Desarrollo de Personas, resto procesos
	Sistema de sugerencias	Continua	
	Reuniones de procesos y equipos de mejora	Según calendario	
	Sistema de comunicación	Mensual	
	Reuniones con representantes de trabajadores/as	Periódica	
	Relación directa	Continua	
Proveedores	Sistema de seguimiento y homologación	Continua	GRAO, resto procesos
	Sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos	Continua	
Órganos de gobierno y participación	Reuniones Comité Ejecutivo	Mensual	Política y Estrategia
	Junta Directiva	Bimensual	
	Junta General	Anual	
Administración / Instituciones (Ministerio de Trabajo e Inmigración, Dpto. Sanidad, Osakidetza, Osalan, INSS, AMAT)	Nomativa	Continua	Política y Estrategia, Económico - Financiero, Gestión de Prestaciones Económicas, Prestación de Servicios Sanitarios, Asesoría Jurídica
	Reuniones conjuntas	Periódica	
	Circulares		
	Seguimiento convenios		
	Inspecciones médicas		
Sociedad	Encuesta de satisfacción		Bienal
	Indicadores de rendimiento	Anual	



5.- Modelo de Gestión

Gestión por procesos

MUTUALIA ha adoptado como referente para su gestión de la Calidad Total el modelo de excelencia EFQM el cuál es:

- Una estrategia de gestión.
- Orientada a toda la organización.
- Que busca la satisfacción de clientes, personas, accionistas y sociedad.y la eficiencia económica.

Este modelo recoge los principios en los que se basa la Calidad Total, los cuales están orientados a alcanzar la excelencia y son:

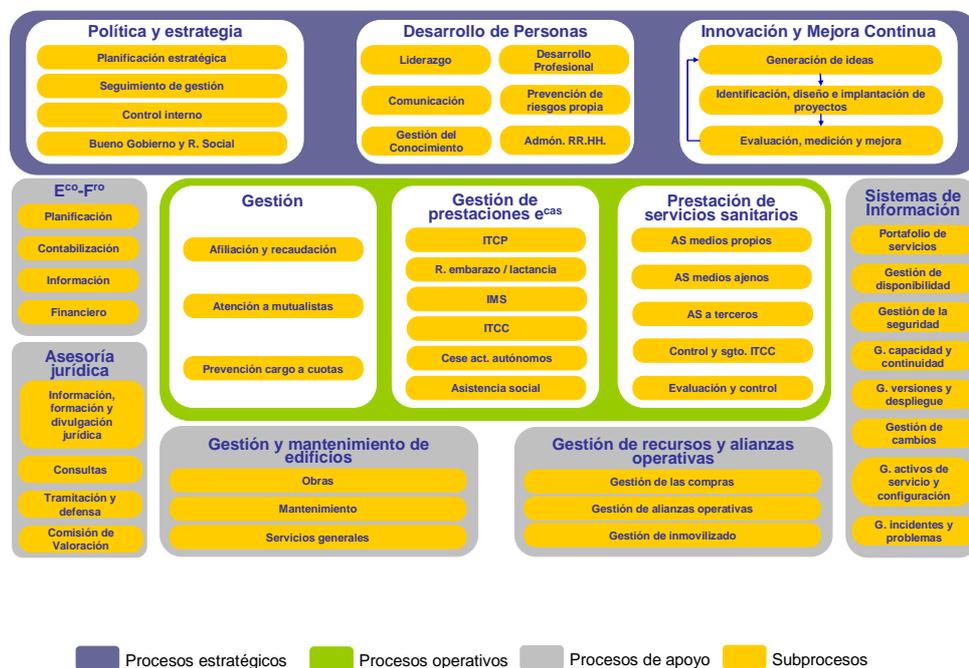
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar por procesos.
- Alcanzar el éxito mediante las personas.
- Favorecer la creatividad y la innovación.
- Desarrollar alianzas.
- Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible.
- Lograr resultados equilibrados.
- Añadir valor para los clientes.

La clave del sistema de gestión de Mutualia está en la gestión por procesos. La gestión por procesos permite adaptarse a las necesidades de clientes y mejorar la competitividad de la organización, así mismo cambia la tradicional visión por funciones o departamentos para gestionar la organización a través de sus procesos, sin por ello dejar de existir un organigrama.

Este modelo integra la Responsabilidad Social en la estrategia y en la gestión, consiguiendo que tanto los objetivos como las acciones que desarrolla la organización sean compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Para desarrollar cada uno de los servicios que presta, Mutualia ha definido un mapa de procesos, revisado y modificado en el 2010, el cual establece la priorización de los procesos en clave. operativos y de apoyo.

Mapa de procesos



Principales reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión

- Certificado ISO 9001-2000 desde 2000.
- Q plata a la calidad en la gestión en 2005.
- Calificación B+ de la memoria 2006 en base al GRI.
- Calificación A+ de la memoria 2007 en base al GRI.
- Premio a la mejor gestión por el proceso de fusión 2007, Revista dinero.
- Q oro a la calidad en la gestión en 2008.
- Premio Iberoamericano de la calidad 2009.
- Premio Diplooss, trofeo nacional de seguridad en el trabajo 2009.
- Premio 2010 Dr. José Carrasco – D. Máximo de Aguirre.



Q Oro a la calidad en la gestión en 2008



**Premio Iberoamericano
de la calidad 2009**



**Premio Diploos, Trofeo
Nacional de Seguridad
2009**



**Premio 2010 Dr. José
Carrasco - D. Máximo de
Aguirre**

2º año de vigencia del plan estratégico 2009-2011

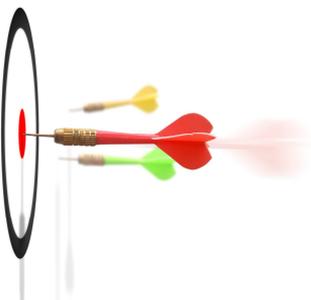
Dado que Mutualia tiene establecidos ciclos de tres años para su planificación estratégica, el año 2010 se constituye como el segundo año de vigencia del plan estratégico 2009-2011 finalizado en abril de 2009, con su presentación y aprobación por la Junta Directiva.

La sistemática seguida por Mutualia garantiza unos elevados niveles de participación durante el proceso de reflexión, así participaron en su elaboración un total de 71 personas, pertenecientes a los diferentes equipos de proceso y unidades territoriales. En total, la elaboración del plan supuso una dedicación de 1.696 horas.

Líneas estratégicas y estrategias del Plan Estratégico 2009-2011



1. ORIENTACIÓN A CLIENTE	
1.1	Mejorar la atención/información a clientes
1.2	Reducir tiempos de respuesta a clientes
1.3	Mejorar la capacitación de las personas para la atención a clientes
1.4	Mejorar la calidad técnica de los servicios sanitarios
1.5	Mejorar la comunicación con clientes
1.6	Potenciar las señas de identidad corporativa
1.7	Mejorar la medición de la satisfacción de nuestros clientes
1.8	Mejorar las instalaciones
2. COMPROMISO CON LAS PERSONAS	
2.1	Potenciar la atracción y retención del talento
2.2	Fomentar la igualdad de oportunidades y la conciliación
2.3	Mejorar la selección y promoción
2.4	Potenciar la comunicación y la información
2.5	Potenciar el liderazgo
2.6	Potenciar la gestión del conocimiento
2.7	Aumentar la eficiencia en la gestión de personas, ante las restricciones presupuestarias
2.8	Integrar la prevención en el sistema de gestión
2.9	Mantenimiento de relaciones cordiales con la representación sindical
3. INNOVACIÓN	
3.1	Dedicar recursos a la innovación de procesos para adecuarlos a los cambios normativos
3.2	Incrementar los recursos dedicados a la innovación en el ámbito sanitario



4. EFICIENCIA	
4.1	Impulsar la excelencia en la gestión
4.2	Mantener y mejorar el sistema de control de riesgos global de Mutuaia
4.3	Incrementar la eficiencia a través de la gestión por procesos
4.4	Aprovechar sinergias de Corporación
4.5	Potenciar las relaciones institucionales
4.6	Optimizar la gestión de la CP
4.7	Optimizar la gestión de la CC
4.8	Optimizar la gestión de recursos sanitarios
4.9	Optimizar el gasto de IMS
4.10	Crecimiento rentable en Contingencia Común
4.11	Incremento de trabajadores/as autónomos/as adheridos/as
4.12	Mejorar la rentabilidad del PH
4.13	Reducir gastos de funcionamiento
4.14	Mejorar la gestión de las inversiones
4.15	Adecuar el control de seguimiento a los requisitos presupuestarios
4.16	Desarrollar un plan de sistemas que permita el desarrollo de la PyE
5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	
5.1	Gestionar con criterios de Responsabilidad Social
5.2	Colaborar y sensibilizar a la sociedad en materias de interés general
5.3	Disponer de un sistema de gestión ambiental acreditado

Implantación y seguimiento

En marzo de 2010, y con la participación de todos los procesos de Mutuaia, se definió el Plan de Gestión de 2010, que recoge aquellos objetivos, estrategias y acciones del Plan Estratégico referidos al año en cuestión, quedando establecidos 9 objetivos macro, 35 objetivos de primer nivel, 40 estrategias, y 168 planes de acción.

Estas acciones se asignan a cada proceso, quienes las incorporan a sus propios planes de Gestión, para concretarlas, ponerles un plazo, y hacer seguimiento de su implantación mensualmente, en las reuniones de proceso.



Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Mutualia, en julio del 2009, se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas demostrando su compromiso con la responsabilidad social de empresa, y con el firme convencimiento de desplegar los 10 principios del Pacto Mundial a través de la puesta en marcha de acciones concretas dentro de los planes de acción, clave de mejora continua.

Este Pacto Mundial de Naciones Unidas, es una iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.

Con esta adhesión, Mutualia se compromete a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas:

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

- 
- **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
 - **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
 - **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
 - **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Código de conducta

El código de conducta recoge las principales normas de actuación con respecto a las personas de MUTUALIA y sus grupos de interés, incluyéndose aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses.

MUTUALIA como empresa socialmente responsable, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, integra voluntariamente en su gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos, las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

El comité de Dirección aprobó en Mayo de 2010 una nueva versión del Código de Conducta de Mutualia, en el que se han introducido algunas modificaciones para dar respuesta al Código Ético de Corporación Mutua que se aprobó en el ejercicio 2009.

Éste código, recoge las buenas prácticas de gestión integrada de la empresa en todas sus relaciones, con su clientela interna, externa, Administraciones Públicas y la Sociedad en general, y las normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que trabajan en Mutualia, que incentivan su comportamiento ético y cooperan en la prevención de la corrupción en todas sus formas.

El Código obliga tanto a personas directivas como empleadas de Mutualia con independencia de su nivel jerárquico, su ubicación funcional y geográfica, y a todas las personas que trabajen en Mutualia, quienes deberán conocer y cumplir el contenido del mismo. El Código establece los criterios para orientar la conducta de nuestras personas directivas y empleadas y, sirve para resolver las dudas que pueden plantearse en el desarrollo de la actividad profesional.

Además, cumplimos con el “Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro, para la realización de inversiones temporales en el ámbito del mercado de valores” que fue aprobado por Acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y publicado en el B.O.E.de 8 de enero de 2004.

MUTUALIA ha extendido los principios que rigen dicho código a todas las inversiones financieras que realiza en el subproceso financiero. Para ello ha elaborado un

procedimiento que incluye la creación de un Comité de Inversiones Financieras compuesto por personal directivo con conocimientos técnicos suficientes, y que en todo caso, puedan contratar el asesoramiento profesional de terceros.

Informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones y durante el ejercicio 2010 se han situado en los siguientes valores:

Indicadores

	2010
Liquidez de primer grado	24,77%
Seguridad (mínima aceptada según S&P)	BBB
Rentabilidad (sólo valores)	2,919 %**
Nº operaciones especulativas	Ninguna

** La rentabilidad mínima exigible para el ejercicio 2010 ha sido del 2,00%

Con independencia del Código de Conducta anterior, los artículos 30 y 31 del Reglamento de Colaboración de las Mutuas, regulan las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, teniendo en cuenta precisamente estos principios y concretando la diversificación de la cartera de valores.

Por esta razón se incluye en el presente informe el cumplimiento de dichos artículos tal y como se establece en las normas de redacción de la Memoria de las Mutuas establecidas por la intervención General de la Seguridad Social.

Por último, y en orden a la mayor transparencia del proceso y siguiendo el propio Código de Conducta, se ha establecido la elaboración de este “**informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento del código de conducta**” que se somete a la aprobación de la Junta Directiva y del cual se dará cuenta a los empresarios y empresarias en la Junta General ordinaria de cada ejercicio.

Materialización de las reservas

Denominación de la reserva o provisión	Saldo a 31.12.10	Fondos líquidos de inmediata liquidez		Valores públicos emitidos o garantizados por el estado		Valores de renta fija emitida por entidades y soc. españolas		Inmovilizado material	
		%de mat.	Importe	%de mat.	Importe	%de mat.	Importe	%de mat.	Importe
TOTAL	126.296.206,67	24,40	30.820.388,80	40,53	51.182.199,08	23,99	30.302.022,77	11,08	13.991.596,02
Provisión para Contingencias en tramitación	30.820.388,80	100,00	30.820.388,80						
Reserva de obligaciones inmediatas	41.850.853,00			75,00	31.388.139,75	25,00	10.462.713,25		
Reserva de estabilización	39.077.429,00			46,00	17.975.617,34	46,12	18.020.867,55	7,88	3.080.944,11
Reserva de estabilización incapacidad temporal por Contingencias Comunes	3.334.185,24			12,50	416.773,16	12,50	416.773,15	75,00	2.500.638,93
Fondo de asistencia social de AT y EP	5.073.773,98			12,50	634.221,75	12,50	634.221,74	75,00	3.805.330,49
Reservas estatutarias	6.139.576,65			12,50	767.447,08	12,50	767.447,08	75,00	4.604.682,49

The background of the slide features several silver paint cans on the left side, each containing a different color of paint: green, yellow, blue, and white. To the right of the cans, there are large, glossy, irregular shapes in various colors (orange, green, blue, yellow) that resemble paint splashes or puddles. The entire scene is set against a light gray background.

6.- Resultados 2010

Orientación a cliente



Para Mutualia es clave personalizar y diferenciar los servicios que ofrece, aportando valor a las y los mutualistas, prestándolos con una calidad superior, más allá de la esperada. Es por ello por lo que la orientación a cliente es una oportunidad para la innovación y la mejora continua, siendo determinante actuar de forma proactiva y dinámica.

Mutualia en sus valores y líneas estratégicas integra la orientación a clientes, definiendo objetivos y acciones para mejorar la comunicación, información y relaciones con las y los asociados, así como todo lo relacionado con la mejora de la calidad asistencial. De este modo, Mutualia ha ido construyendo a lo largo de los años unas relaciones basadas en la confianza, cercanía y profesionalidad de sus personas.

Esta orientación a clientes, mantenida a lo largo de los años, permitió a Mutualia alcanzar un 98,69% de empresas fidelizadas y una cuota de mercado del 41,4% en la CAV en el 2010.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el 2010 cabe destacar:

- **WEB y Extranet.** Nueva estadística de siniestralidad acumulada de 5 años y comparativa con el sector de actividad de cada empresa, cálculo de costes de los accidentes, información detallada del Bonus, realización de solicitudes de botiquines y mejora de los plazos de entrega (máximo de 48 horas), puesta a disposición de todas las ponencias y comunicaciones que se realizan desde Mutualia y divulgación de todas las novedades; todo ello contrastado con las empresas y sus servicios médicos. La web de Mutualia logró superar la cifra de las 178.000 visitas, un 39,17% de nuevas visitas.
- **Foro Mutualia.** Se ha potenciado como mecanismo eficaz para la comunicación con las y los colaboradores. Se realizaron tres ediciones en cada una de las unidades territoriales, con más de 300 asistentes en cada jornada y elevados niveles de satisfacción.
- **Información a Autónomos/as.** Realización de una campaña de información específica y personalizada ante la nueva prestación de desempleo y posibilidad de cobertura de accidente. Desde el área de prevención se elaboró un manual de prevención para autónomos/as para mejorar tanto la concienciación como la asistencia técnica a este colectivo.



- **Revista Digital.** Nueva edición de la revista Mutuainformación en formato digital y con periodicidad mensual, informando de las novedades legislativas y noticias de interés de la propia mutua y del sector.
- **Bonus.** Realización de jornadas y conferencias en los tres territorios explicando a las empresas y organizaciones empresariales de forma exhaustiva el contenido de la normativa que lo desarrollaba. Para prestar un servicio adecuado y dar soporte a las empresas en los trámites necesarios, se formó a todos los gestores y se incluyó toda la documentación para su descarga desde la web.
- **Sistema de seguimiento de alarmas Cepross.** Establecimiento de una sistemática de detección de las alertas sobre casos de enfermedades profesionales que permite comunicar puntualmente a las empresas su situación, asesorándoles en todo lo relativo a las mismas.
- **Divulgación de las actividades del Departamento de Prevención con cargo a cuotas.** Elaboración de un tríptico informativo con el catálogo de actividades, publicación de artículos especializados en todos los números de la revista de Prevención APA, publicación de consultas y preguntas frecuentes en el boletín de Adegí, así como la elaboración y difusión de diversos manuales.
- **Contact Center.** Reducción de tiempos de respuesta a menos de 5 segundos y del porcentaje de las llamadas perdidas, 3% frente al 20% anterior, tras el diseño de un nuevo servicio con recursos propios.
- **Red Asistencial y línea 900.** De forma conjunta con Corporación Mutua, se creó la línea 900 asistida por el RACC para gestionar las urgencias médicas por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional, tanto en el Estado como en el extranjero, e Información de la Red de Centros.
- **IV edición del Premio Mutualia.** Premio a GAMESA CORPORACIÓN TECNOLÓGICA. y menciones honoríficas a EUSKALTEL, MUNKSJÖ PAPER, y TALLERES FABIO MURGA, por su gestión, actuación y resultados excelentes en materia preventiva.
- **Seguridad de Pacientes (SP).** Con el objetivo de mejorar la calidad asistencial y prestar una asistencia sanitaria segura, Mutualia continuó su trabajo en este campo, a través de la implementación de su Plan de Seguridad de Pacientes:

ESTRATEGIA 1. Potenciar la cultura, formación e investigación en SP.

- Adhesión a la estrategia de cirugía segura de la OMS.
- Colaboración con Osakidetza en áreas de Seguridad de Pacientes.

- Comunicaciones en foros científicos: Congreso de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, Congreso Nacional de Enfermería Quirúrgica, Congreso Nacional de Enfermería de Traumatología y Ortopedia, y Congreso Nacional de Fisioterapia.
- Jornadas de sensibilización en SP a las personas del Área Sanitaria de Mutua.
- Colaboración con Corporación Mutua en la definición de su Plan de Seguridad de Pacientes.



ESTRATEGIA 2. Profundizar en la integración de la SP en la actividad asistencial.

- Seguimiento de distintos equipos de mejora: Comisión de Infecciones, Higiene de Manos, Sistemas de Notificación, Checklist quirúrgico, etc. Se elaboraron 14 guías de buenas prácticas en los temas que demostraron tener una mayor incidencia en la seguridad de pacientes.
- Seguimiento de los indicadores de SP y, en concreto, del grado de implantación de las estrategias de higiene de manos y cirugía segura.

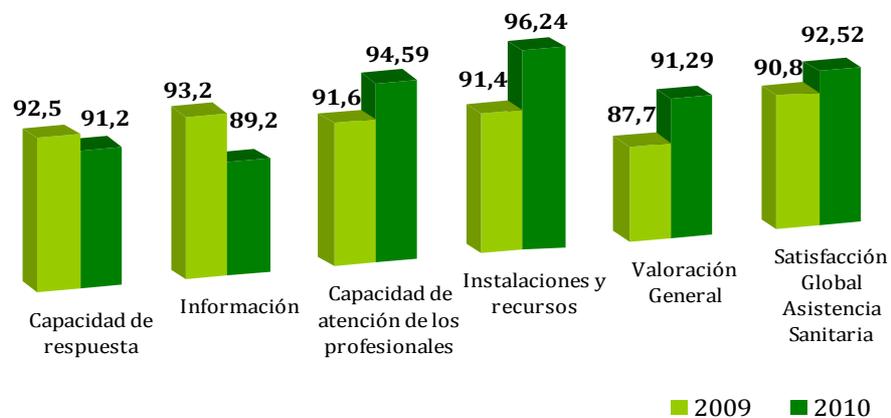
ESTRATEGIA 3. Fomentar la participación de pacientes y su entorno.

- Creación de un equipo de participación de pacientes y su entorno.

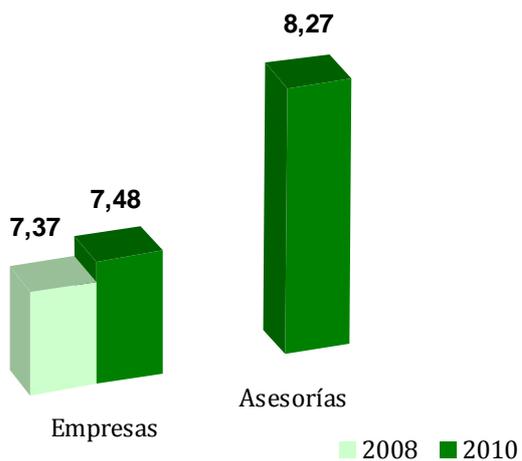
Estas acciones, y muchas otras desarrolladas a lo largo del año y de forma continuada, permiten a Mutua diferenciarse y prestar un servicio de calidad, cercano, innovador y responsable, recibiendo por parte de las y los mutualistas, y de las personas protegidas unos elevados niveles de satisfacción.

En el 2010, en función de la planificación establecida, se ha medido la satisfacción de las empresas asociadas, colaboradores/as (primera medición), usuarios y usuarias de los servicios de Asistencia Sanitaria, de prestaciones económicas, así como de IMS (Secuelas y Fallecimientos) obteniendo en todos ellos unos resultados muy satisfactorios tal y como se reflejan en los gráficos.

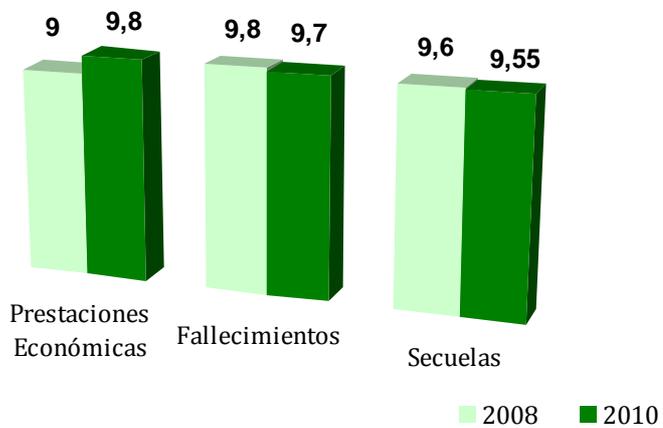
Satisfacción usuarios/as de los servicios de asistencia sanitaria



Satisfacción global en empresas y asesorías



Satisfacción global en Prestaciones Económicas Secuelas y Fallecimientos



Compromiso con las personas

Las personas marcan la diferencia, son la cara ante clientes y grupos de interés. De su implicación y profesionalidad dependen la calidad percibida y la eficiencia en la gestión. Es por ello por lo que en la Misión, Valores, Visión y Líneas Estratégicas se recoge el compromiso de Mutualia con sus personas.

Para disponer de un equipo de personas comprometido e ilusionado, Mutualia ha intensificado las acciones que inciden en la comunicación, la participación, el desarrollo profesional y personal, la estabilidad laboral y otras iniciativas destinadas a garantizar la igualdad de oportunidades.

Nuestro equipo humano

Mutualia cerró el ejercicio con una plantilla media de 582 personas, un 2,67% menos que en el 2009. Asimismo, durante el citado año se contó con un total de 30 personas de diferentes centros formativos realizando prácticas en alternancia, siguiendo la línea marcada con el compromiso con la sociedad.

El 69,09% del equipo humano de Mutualia son mujeres (402) y el 30,91% hombres (180), con una edad media de 42,9 años, y una antigüedad de 13,7 años.

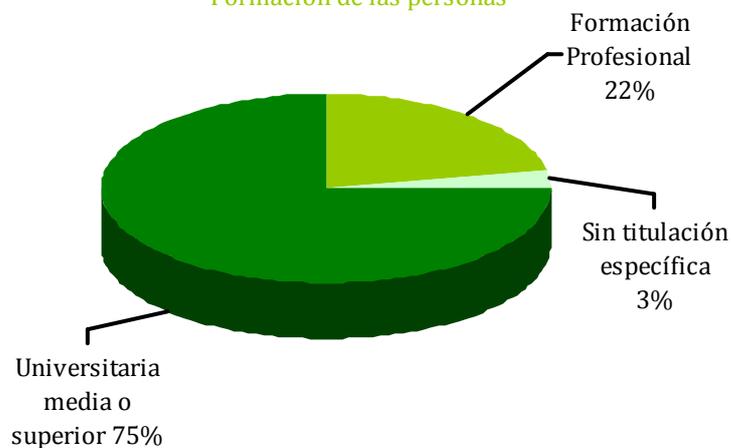
En los niveles más altos de la organización la distribución hombres/mujeres es la siguiente:

- Comité de Dirección: el 22% de las personas que lo integran son mujeres.
- Control de Gestión: el 38% de las personas integrantes del Control de gestión son mujeres.

Distribución de la plantilla media	2009	2010
Hasta 30 años	61	59
Entre 30 y 40 años	209	205
Entre 40 y 50 años	133	125
Más de 50 años	195	193

	2010
Contrato Temporal	10,76%
Contrato Indefinido	89,24%

Formación de las personas



	2009	2010
Absentismo (AT y CC)	4,54	4,2
Nº de personas en prácticas/becas de colaboración	44	30
Estabilidad	0,97	0,98

Líneas de actuación

Para el mantenimiento de un equipo comprometido, motivado y altamente cualificado las principales líneas de actuación se han desarrollado a través del proceso de Desarrollo de Personas. En coherencia con las estrategias definidas en el PE 09-11 las acciones se han centrado en los siguientes ámbitos:

Desarrollo competencial y técnico

Mutualia cuenta con dos vías para que sus personas desarrollen y mejoren sus conocimientos técnicos y competenciales.

- 1.- La formación alineada con sus objetivos estratégicos y planificada de forma anual por las y los responsables a partir de las necesidades detectadas. En este ámbito en el 2010 se llevaron a cabo 22.185 horas de formación, realizándose 280 acciones formativas, destinadas a 502 personas de la organización, lo que supuso una media de 38 horas formativas, 18 horas por encima de lo establecido en el convenio colectivo.
- 2.- La formación recogida en los pactos de empresa. Mutualia facilitó la actualización y desarrollo continuo de 25 personas, destinando un total de 11.476 €.

Principales acciones formativas 2010	Nº de acciones
Calidad y medio ambiente	14
Actualizaciones médicas	145
Ofimática	22

Habilidades de Liderazgo	7
Actualizaciones jurídicas	14
Prevención Riesgos Laborales	16
Congresos Médicos Nacionales	15
Congresos Médicos Internacionales	3
Formación en Materia Fiscal y Contable	14
Habilidades para la Gestión	23
Desarrollo de Sistemas de Información	4
Otros (idiomas, etc)	3
TOTAL	280

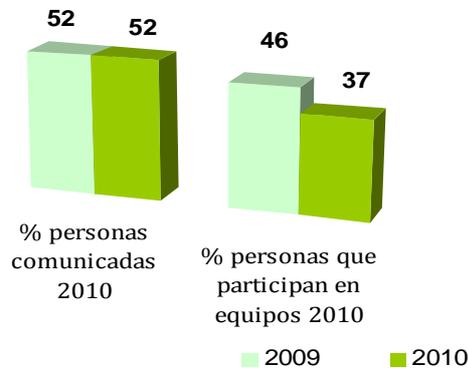
En los últimos años, y con el objetivo de gestionar el conocimiento, no solo de forma interna, sino también poniéndolo a disposición de otras organizaciones y personas, cabe destacar la producción de comunicaciones científicas, que en el 2010 fueron un total de 42, que se reparten entre 16 posters, 21 ponencias, 3 comunicaciones orales y 2 artículos en revistas científicas.

Así mismo, se impartió el Curso Internacional de ecografía de las lesiones musculoesqueléticas, organizado por la Sociedad Española de Ecografía junto con Mutua. Este curso fue acreditado como Formación Continuada por el Comité de Evaluación del Consejo Vasco de Formación Continuada de las Profesionales Sanitarias, acreditándose con 4,8 créditos.

Comunicación y participación

La comunicación y la participación son factores clave para el avance de la mejora continua y del compromiso de las personas con el proyecto Mutua. Un año más, los equipos de mejora han sido el mecanismo a través del cuál se han incorporando todas las mejoras en la gestión, constituyéndose 78 Equipos de Mejora, alcanzando una participación del 37%. Otro de los cauces establecidos como herramienta tanto de comunicación como de participación son las sugerencias, registrándose 108 sugerencias, frente a las 31 del año anterior.

Comunicación y participación



Durante este año, además de continuar con la elaboración y difusión de la revista interna *Sustraiak*, se ha potenciado, gracias al despliegue de la videoconferencia, la realización de sesiones clínicas intercentros abarcando diferentes temáticas, tanto las propias de su actividad, como las derivadas de las políticas definidas por Mutuaia: igualdad, satisfacción cliente, modelo EFQM, etc.

Mutuaia en el Cabo Norte
Después de alcanzar el punto más septentrional de Europa, la expedición del Paitea Eskola, capitaneada por Unai Esteban y en la que se encuentra nuestro compañero Gorka Oangoiti, vuelve a casa.

Mejoras para la contratación
En el análisis de las encuestas de satisfacción, desarrolladas durante el año 2008 se detectó un cierto grado de insatisfacción de las personas que formamos parte de Mutuaia con la sistemática de contratación, promoción y progresión. Conoce las mejoras que se han introducido para la contratación.

“La normativa que nos afecta”
Con este título queremos abrir una nueva sección para dar a conocer las normas más importantes de aplicación a las Mutuaie, sean disposiciones legales, reglamentarias e incluso resoluciones administrativas del Centro Directivo de las MATEPSS, que es el Ministerio de Trabajo e Inmigración y promueve la formación descendente y ascendente entre los y las empleados de Mutuaia.

Cirugía y arte
Juanma Legorburu nos ha hecho un “collage” con los dibujos que ha encontrado en los libros de cirugía de la Clínica Escoria que datan de los años 50. Juanma nos desvela, a través de la siguiente reflexión, el carácter de “artista” que tiene sin darse cuenta.

Nuevos negocios

Seguridad y Salud:

Tal y como se establece en su política de Prevención de Riesgos Laborales, Mutuaia está comprometida con la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de sus personas. Durante el año 2010, los esfuerzos se han centrado en integrar la prevención, desarrollando las acciones principales de cara a la obtención de la acreditación OHSAS 18001, contando con la participación de todas las personas.

De las actividades cabe destacar:

- Realización de las auditorías internas en la totalidad de centros y servicios previa a la fase I de la auditoría de Aenor.
- Difusión del trabajo desarrollado por los comités de Seguridad y Salud trasladando tanto el contenido de sus reuniones como sus actas a toda la organización.
- Campañas de sensibilización y concienciación: prevención de sobreesfuerzos, cinturón de seguridad para embarazadas, reconocimientos médicos, prevención de accidentes biológicos, prevención de lesiones en la voz, prevención de accidentes de tráfico y riesgos y medidas de la resonancia magnética, entre otras.
- Revisión de las evaluaciones de riesgos existentes y planes de emergencias de 6 centros, realizándose los correspondientes simulacros.
- Concurso de fotografía interno en prevención de riesgos laborales, para conmemorar el día de la seguridad y salud en el trabajo.



Indicadores de prevención de riesgos	2009	2010
Índice de frecuencia	6,42	0,9
Índice de gravedad	0,1	0,006
Índice de incidencia con baja	10,75	1,5

Selección, promoción y contratación

Tras la aprobación en 2009 del procedimiento de Selección con el consenso de la representación sindical de Mutualia, en el 2010 se inició la implantación del mismo con la revisión y actualización, por parte de la Dirección, de los perfiles de puestos de Mutualia. Acorde a este nuevo procedimiento se realizaron 7 procesos de selección que han concluido con la adjudicación de 16 plazas.

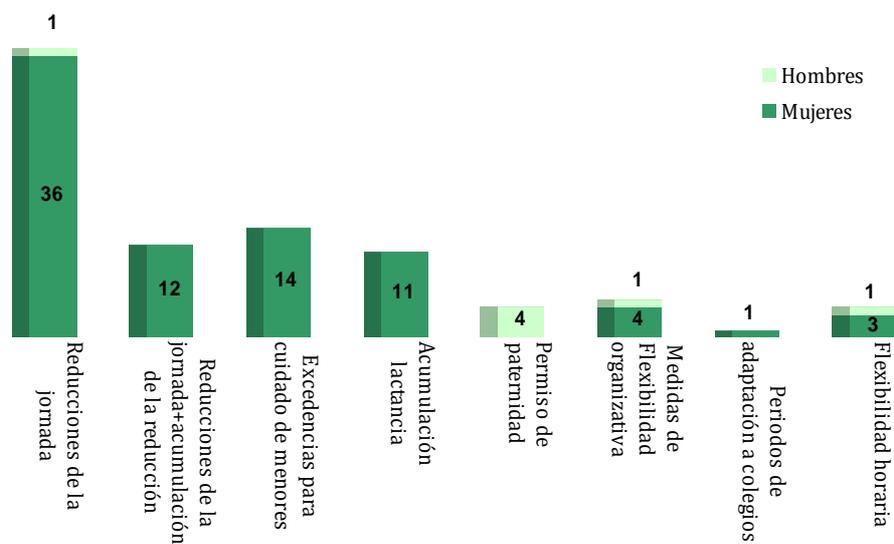
Igualdad de Oportunidades

En diciembre del 2009 y como continuación a las políticas de Igualdad establecidas en la Mutua se suscribió el segundo Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres con vigencia hasta el 2011. Este Segundo Plan de Igualdad continúa incidiendo de forma expresa en el acceso a la empresa, en la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en la prevención del acoso sexual y por razón de sexo. Las principales actuaciones en materia de igualdad de oportunidades han sido:



- 88 medidas de conciliación, de las cuales 81 han sido solicitadas por mujeres y 7 por hombres, siendo la reducción de jornada la medida de conciliación con mayor acogida.
- Acciones de sensibilización en materia de igualdad, destacando la elaborada en materia de uso no sexista del lenguaje.
- Realización de encuesta entre las personas de Mutualia con el objeto de conocer el grado de conocimiento de nuestro plan de igualdad y planificar acciones tendentes a aumentar su grado de sensibilización.
- Incorporación del beneficio de ayudas escolares a hijos e hijas de personal a descendientes de entre 0 y 3 años, con independencia de su escolarización.
- Creación del logo de la Igualdad en Mutualia. Este logo fue seleccionado a través de un concurso interno y es incluido en todas las comunicaciones realizadas por la Comisión de Igualdad.

Medidas de conciliación



Eficiencia

En un año que ha estado marcado por la pérdida de empleo así como por cambios normativos en el sector, tales como la limitación al cambio de mutua por parte de las empresas, la tercera reducción de tarifas consecutiva, limitaciones presupuestarias para la contención del gasto, entre otros, ha cobrado aún mayor importancia su línea estratégica de eficiencia. A través de los procesos denominados como operativos (Gestión, Prestación de Servicios Sanitarios y Prestaciones Económicas) y la colaboración de los procesos de apoyo, se han desarrollado las acciones clave que han llevado a obtener estos resultados, aplicando criterios de calidad y eficiencia

Contingencia Profesional (CP).

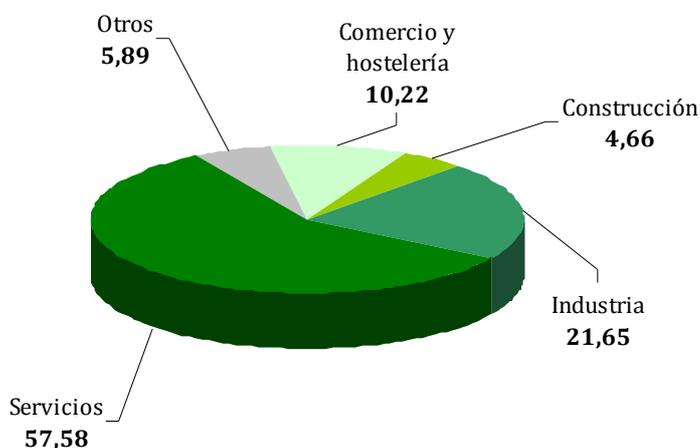
Aunque en menor medida que en el resto del Estado, la crisis continuó afectando a la CAPV, lo que provocó pérdida de empleo en las empresas protegidas por Mutuaia, aunque en menor medida que en el 2009, como se reflejó en la fluctuación de personas protegidas por empresas asociadas que se situó en 2010 en 5.493, frente a las 12.902 personas del 2009.

El reflejo de esta situación ha desembocado en una nueva reducción de la afiliación por cuenta ajena de un 0,52%.

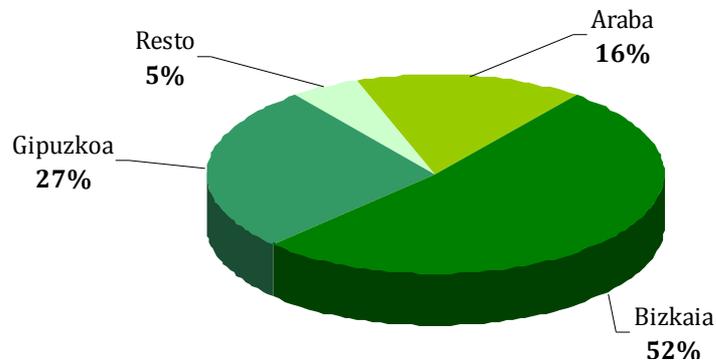
Afiliación media por C.P.

	2009	2010	% Variación
Cuenta Ajena	320.828	319.148	-0,52
Cuenta Propia	3.831	4.134	7,92
Total	324.659	323.282	-0,42

Distribución de afiliación por sectores



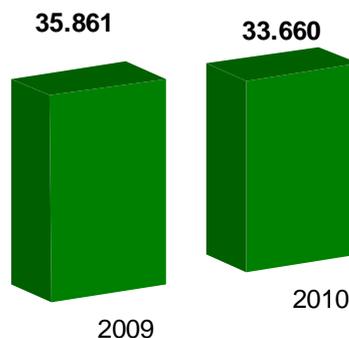
Distribución de la afiliación por territorio



Esta reducción de afiliación, sumada a la reducción de tarifas propugnada por el Ministerio, ha provocado una disminución en las cuotas recaudadas de un 2,18% situándose la cifra de ingresos por cuotas de CP en 188.512.379€, frente a los 192.696.318€ recaudados en el 2009.

Como consecuencia de las actividades preventivas desarrolladas en colaboración con las empresas y unido a la reducción de empleo, el número de accidentes totales registrados por Mutualia disminuyó por tercer año consecutivo, alcanzando una disminución del 6,14% respecto al ejercicio anterior.

Accidentes totales



Los datos referidos a la siniestralidad total y con baja presentan la misma tendencia de mejora, habiéndose reducido en un 4,43% y en un 1,52%, respectivamente.

	2009	2010	% Variación
Siniestralidad Total x 1000	110,46	103,07	-5,74%
Siniestralidad con baja x 1000	47,02	45,67	-2,87%

Mutualia desarrolla las actividades preventivas establecidas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. Estas acciones contribuyen a la reducción de la siniestralidad en sus empresas asociadas, al fomento de la cultura preventiva y a la mejora de las condiciones laborales de las y los trabajadores protegidos.

Actividades de prevención con cargo a cuotas

Las actividades desarrolladas por el Dpto. de Prevención durante el ejercicio 2010 se han desarrollado en base a los requerimientos legales establecidos en la Resolución, de 9 de junio de 2010, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se determinan las Actividades Preventivas a realizar por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social durante el año 2010, publicada el 19 de junio de 2010, en desarrollo de lo dispuesto en la Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Estas actividades tienen como objetivos prioritarios, fomentar en las pequeñas empresas la integración de la prevención en la empresa, la mejora de su gestión y la promoción de la reducción de la siniestralidad, especialmente en aquellas empresas con mayores niveles de accidentalidad laboral, a través de la información y sensibilización a los agentes implicados, así como el estudio y análisis de la situación y de las causas de la siniestralidad y la colaboración con la administración de la Seguridad Social en el mantenimiento del sistema de información, notificación y registro de las enfermedades profesionales y en el desarrollo de programas de evaluación y puesta al día del listado de esas enfermedades.

Con respecto a las actividades que se realizan en el Departamento:



	2010
Visitas a empresas	437
Encuestas en materia de PRL	199
Estudios de siniestralidad	627
Análisis de AT y EP	347
Asesoramientos	95.864
Consultas	1.815
Jornadas divulgativas realizadas	55

Las novedades introducidas durante el año 2010, con respecto a los anteriores han sido las siguientes:

- Elaboración del Manual de trabajadores y trabajadoras autónomos en la Ley de Prevención de Riesgos laborales.
- Publicación de artículos especializados en revistas de prevención de APA y otras.
- Puesta en marcha del sistema de seguimiento de las alarmas CEPROSS y establecimiento de la actuación al respecto.
- Asesoramientos a empresas para la protección de las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia, tras solicitud de prestación.
- Modificación de contenidos en el calendario de formación del Departamento: inclusión de jornada de Plan de movilidad.
- Puesta en marcha del Sistema de acceso a publicaciones digitales: prevención Express y prevención de APA.

Todas las actividades realizadas, ya sean las actividades de asesoramiento, como las de información y sensibilización, están orientadas a la reducción de la siniestralidad. A continuación resumimos los datos de accidentalidad del año 2010 de nuestras empresas asociadas, comparadas con el año anterior.

Accidentalidad	2009	2010	%Variación
Accidentes totales	35.861	33.660	-6,14
Accidentes totales con baja	15.266	14.765	-3,28
Siniestralidad total x 1000	107,85	103,07	-4,43
Siniestralidad baja x 1000	45,91	45,21	-1,52

(Datos relativos a AT y EP.)

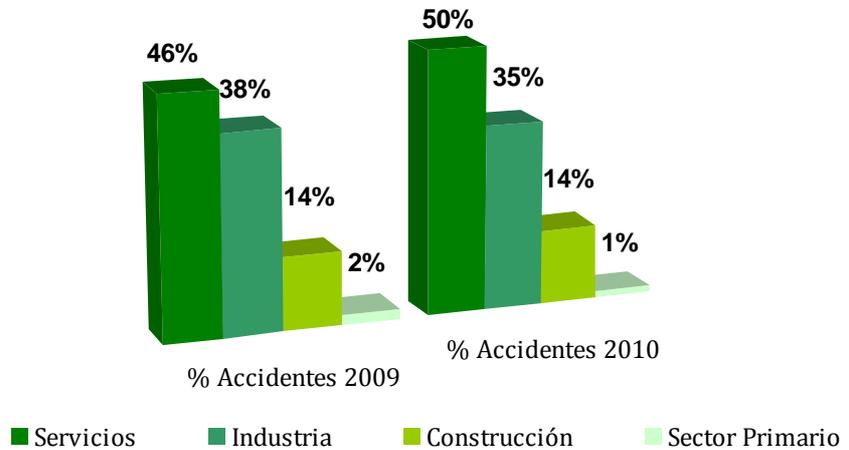
Del análisis de los accidentes de trabajo con baja de nuestras empresas asociadas, se extraen los siguientes datos de interés:

Distribución por tipo de lugar de accidente	2009	2010
En el centro habitual	79%	77%
In itinere	12%	12%
En otro centro de trabajo	4%	3%
Desplazamiento en jornada de trabajo	5%	8%

Con respecto a los accidentes de trabajo con baja ocurridos dentro de la jornada laboral de nuestras empresas asociadas, los datos de interés son:

Distribución por forma en que se produjo el accidente	2009	2010
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	38%	36%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	15%	19%
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	24%	26%
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	11%	10%
Otras	14%	9%
Distribución por parte del cuerpo lesionada	2009	2010
Extremidades superiores	39%	36%
Extremidades inferiores	26%	27%
Espalda, incluida columna y vértebras dorso-lumbares	18%	18%
Cabeza	6%	5%
Cuello incluida columna y vértebras cervicales	4%	7%
Tronco y órganos	4%	4%
Todo el cuerpo y múltiples partes	2%	3%
Otras partes	1%	0%
Distribución por tipo de contrato de trabajo	2009	2010
Fijo	63%	69%
Obra y/o servicios	19%	15%
Eventuales y/o temporales	14%	9%
Otro tipo de contrato o desconocido	1%	7%
Distribución por día de la semana	2009	2010
Lunes	23%	23%
Martes	19%	19%
Miércoles	19%	19%
Jueves	17%	17%
Viernes	15%	15%
Sábado	4%	4%
Domingo	3%	3%

Evolución y distribución AT baja en jornada laboral por sectores



Con respecto a los accidentes con baja dentro de la jornada laboral, se ha observado una disminución del nº de accidentes en el sector industria (del 38% en 2009 al 35% en el 2010) y también, aunque muy ligera en el sector primario. Por el contrario, el sector servicios sigue aumentando en número de accidentes (del 47% en 2009 al 50% en el 2010). Este aumento progresivo, sigue la misma tendencia que el aumento de la población en este sector (del 67 % en 2008 al 70% en 2009 y al 74% en el 2010).

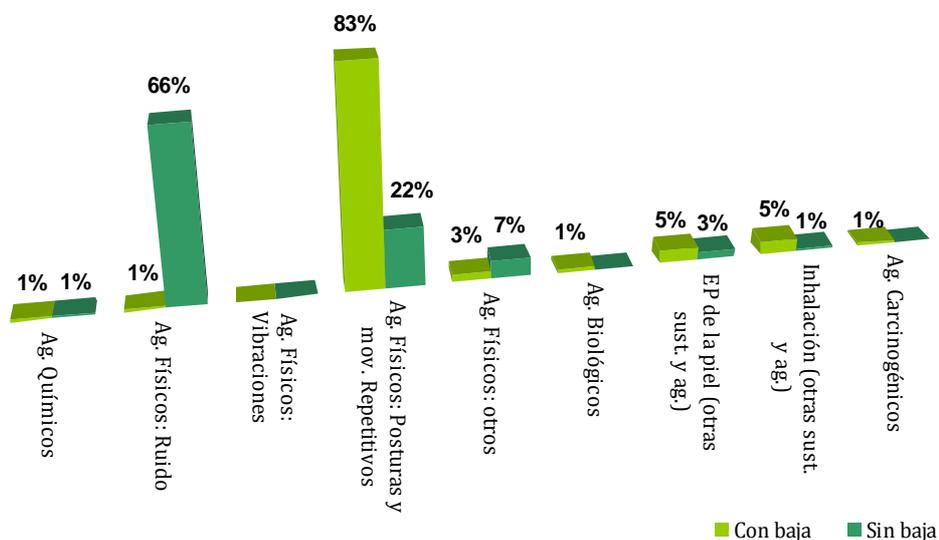
Con respecto a las enfermedades profesionales:

Enfermedades profesionales	2009	2010	Variación
Con baja*	487	463	-4,93%
Sin baja	720	770	6,94%

*(Incluye las EP en observación.)

En función del grupo de Enfermedad profesional, se han distribuido de la siguiente manera en el año 2010.

Enfermedades profesionales 2010

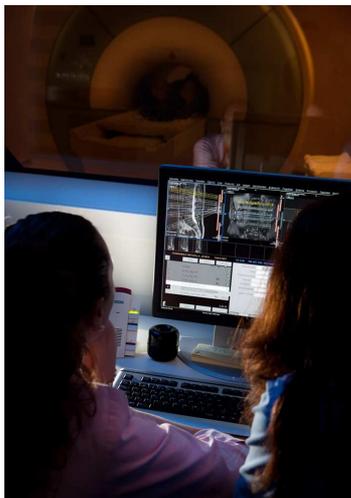


Las enfermedades profesionales debidas al ruido son las más frecuentes, siendo en su mayoría procesos sin baja. En el caso de los procesos con incapacidad temporal, las causas más frecuente son las posturas forzadas y/o movimientos repetitivos.

A pesar de que los niveles de accidentalidad están lejos de los deseados, la tendencia de reducción de los niveles de accidentalidad sigue su avance. Desde los Departamentos de prevención de las Mutuas debemos seguir haciendo un esfuerzo en la divulgación de la prevención y la sensibilización de toda la sociedad al respecto hasta alcanzar unas condiciones de seguridad y salud adecuadas.

Con la publicación del RD 404/2010, de 31 de marzo y la Orden TIN/1448/2010, de 2 de junio, se puso en marcha un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, Bonus. Esta medida busca fomentar la integración de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

De las 187 solicitudes presentadas, se remitieron a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social 183 informes propuesta favorables por un importe de 961.051 €, un informe desfavorable sin alegaciones y tres solicitudes desistidas.



Asistencia Sanitaria

Mutualia presta una asistencia sanitaria y rehabilitadora de calidad buscando reincorporar a las personas accidentadas en las mejores condiciones a sus puestos de trabajo, aplicando a la asistencia sanitaria y rehabilitadora estándares de calidad y buscando la optimización de los recursos. En todo el proceso asistencial cobra gran importancia la actividad rehabilitadora.

Durante el 2010 se han generado 42.160 primeras asistencias y 87.039 consultas sucesivas, que en línea con la reducción de la siniestralidad afectan a la actividad sanitaria por Contingencia Profesional, disminuyendo en 1,19% las primeras asistencias y en un 8,65 % las consultas sucesivas.

	2009	2010
Primeras asistencias	42.667	42.160
Consultas sucesivas	95.280	87.039
Primeras consultas rehabilitación	5.841	4.631
Consultas Sucesivas rehabilitación	18.503	16.238

Así mismo, durante el 2010 se realizaron 1.929 intervenciones de cirugía mayor frente a las 2.279 del año 2009.

	2009	2010
Duración media económica	30,99	30,45
Incidencia Económica	51,86	51,21
Días económicos por trabajador/a afiliado/a	1,647	1,524

La mejora en estos indicadores es consecuencia de la reducción de la siniestralidad, una asistencia sanitaria segura y de calidad junto con una gestión eficiente de los recursos. Esto hizo que el gasto de prestaciones de Incapacidad Temporal se situase en 24,7 millones de euros, un 7,14 % menos de prestaciones que las abonadas en 2009, lo que supone un 13,14% sobre el total de las cuotas recaudadas por contingencia profesional.

Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural (REL)

La actividad derivada de la prestación de REL continuó en alza durante el año 2010, lo que se refleja en un incremento de expedientes del 30,28%, generando unas prestaciones de 6.646.821. €.

	2009	2010
Expedientes riesgo embarazo	783	1024
Expedientes riesgo durante lactancia natural	13	13
Plazo de tramitación (días)	796	1037
Duración Media	24,71	28,62
Total prestación	110	105,15

Enfermedad profesional (EP)

La declaración de enfermedades profesionales continuo incrementándose, situándose el total de EP declaradas en 1.233, un 2,32% superior a las declaradas en 2009.

	Con baja	Sin baja	Total
Nº EP declaradas 09	487	718	1.205
Nº EP declaradas 10	463	770	1.233
% Variación	-4,93	7,24	2,32

Invalidez, Muerte y Supervivencia (IMS)

Mutualia tramita, controla y gestiona los expedientes sobre valoración de secuelas derivadas de contingencias profesionales, tanto promovidos por Mutualia, como por las y los trabajadores protegidos y adheridos, éstos y éstas últimas, siempre y cuando tengan protegidas las contingencias de AT y EP, haciendo propuestas ajustadas a derecho, defendiendo a Mutualia de las reclamaciones administrativas y judiciales interpuestas frente a la misma, así como reconociendo las prestaciones de muerte y supervivencia.

En cuanto a la gestión de la IMS tanto por AT como por EP, el número de expedientes tramitados ha descendido en un 19,67%. Estos expedientes han generado un gasto de 34,4 millones €, un 8,94% menor que en 2009. El ratio de prestaciones sobre cuotas se situó en un 18,25%.

Expedientes IMS

	2009	2010	% Variación
AT	1.260	1.112	-11,75
EP	748	501	-33,0.
Total	2.008	1.613	-19,67

El gasto total de las prestaciones liquidadas por lesiones permanentes no invalidantes, incapacidad permanente en sus diferentes grados y muerte y supervivencia derivadas de accidente de trabajo y enfermedad profesional en el ejercicio 2010, se corresponde con los datos que se explican a continuación:

■ Expedientes de Accidente de Trabajo

	2009	2010	% Variación
Baremos	1.102	878	-20,33
I.P. Parciales	44	42	-4,55
I.P. Totales	75	104	38,67
I.P. Absolutas	14	26	85,71
G. Invalidez	3	3	0,00
Muertes	22	26	18,18
Total	1.260	1.079	-14,37

■ Expedientes Enfermedad Profesional

	2009	2010	% Variación
Baremos	699	451	-35,48
I.P. Parciales	2	1	-50,00
I.P. Totales	21	18	-14,29
I.P. Absolutas	7	12	71,43
G. Invalidez	1	0	-100,00
Muertes	18	19	5,56
Total	748	501	-33,02

Los expedientes liquidados por muerte tanto en AT como en EP se distribuyen en función de las causas según se recoge en las tablas siguientes:

Accidente de Trabajo	Número 2010
Traumáticos	6
Enfermedad	8
Tráfico durante jornada	2
Tráfico in itinere	4
Pasivos	7

Enfermedad Profesional	Número 2010
Activos	0
Mesotelioma pleural	0
Pasivos	20
Bisinosis	0
Mesotelioma pleural	8
Silicosis	4
Hipoacusia	1
Dermatitis	3
Intoxicación oxido	1
Neumoconiosis	1
Asbestosis	2

Gestión de la Contingencia Común

Mutualia asegura la incapacidad temporal por contingencias comunes de las personas pertenecientes a sus empresas asociadas, así como la de las y los trabajadores adheridos.

Se gestionan las competencias respecto a la enfermedad común y el accidente no laboral, controlando la duración de las bajas mediante el seguimiento médico y la asistencia sanitaria y abonando las prestaciones económicas que procedan. Todo ello con criterio de calidad, eficiencia y orientación a cliente.

En 2010, la cifra de personas protegidas se situó en un una media total de 180.895, un 3,77% más que en el ejercicio anterior, generando unos ingresos por cuotas de 71.324.558€, lo que supuso un incremento del 6,96% sobre el 2009.

Afiliación media por CC

	2009	2010	% Variación
Cuenta ajena	142.594	148.533	4.16
Cuenta propia	31.732	32.632	1.99
Total	174.326	180.895	3.77

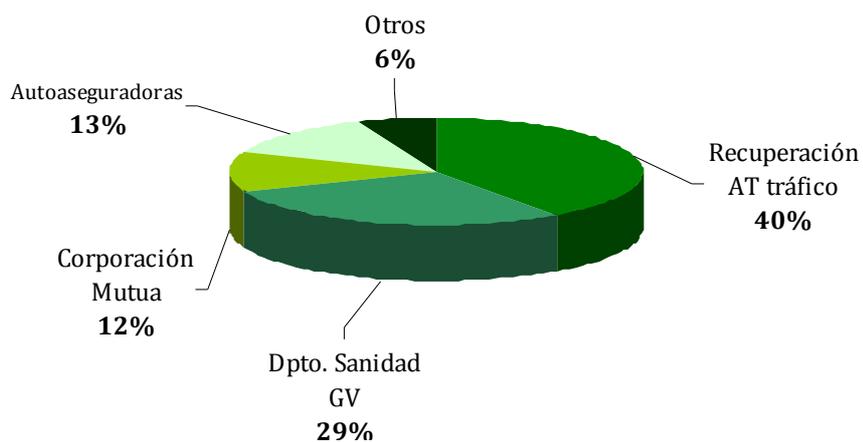
Además de gestionar las prestaciones económicas por IT, Mutualia desarrolló actividades para el control y seguimiento de las bajas de enfermedad común.

	2009	2010
Primeras consultas	14.645	14.060
Consultas sucesivas	19.922	18.798
Propuestas de Alta	1.650	1.986
Duración media económica	69,96	66,68
Incidencia económica	135	130,12

Esta contingencia generó unas prestaciones de 72,16 millones de €, representando un 101,18% sobre las cuotas de CC, una disminución sobre el 2009 de 5,47puntos.

Ingresos asistencia a otras organizaciones

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales de Mutua y de la contribución a la mejora de la atención sanitaria a la población, se prestaron servicios sanitarios a otras entidades. Esta actividad generó unos ingresos netos totales de 2.020.911€.



Gestión del cambio mediante la creatividad

Innovación

Para Mutualia innovar es encontrar ideas dentro y fuera de la organización que puedan aportar valor, transformándolas en soluciones que aporten eficiencia y mejoras tanto en sus servicios como en la gestión. Para ello fomenta la creatividad y gestiona el cambio a través de sus personas y equipos, implicando a sus grupos de interés.

En esta línea, Mutualia se relaciona con organismos que son referentes en innovación y excelencia, como Innobasque y Euskalit, y con otras organizaciones de sectores que permiten desarrollar acciones tales como las de seguridad de pacientes alineadas con la estrategia de la OMS, o algunas de las descritas en las líneas estratégicas de orientación al cliente y sociedad.

La apuesta estratégica realizada por Mutualia a favor de la innovación, tanto en tecnologías como en herramientas de gestión, así como la puesta en común de conocimiento y talento entre las personas que la integran, ha alumbrado entre otras las siguientes mejoras:

Sistema de telefonía IP: despliegue de esta tecnología en sus centros de Henao, Clínicas Ercilla y Pakea. Esta nueva infraestructura de comunicaciones permitió integrar la voz, los datos y la videoconferencia sobre la misma red, unificando la atención telefónica y logrando un ahorro sistemático en llamadas externas e internas.

Resonancia magnética: Incorporación en Clínica Ercilla de Bilbao, sumándose de esta forma a la existente en Clínica Pakea. Este equipamiento permitió ganar en eficiencia, al acortarse los tiempos de espera, y calidad, al poder prestar un servicio de diagnóstico de alta calidad y precisión. Así mismo las imágenes de RMN se integraron en el sistema de PACS, continuando con la eliminación de placas fotográficas.

Digitalización de historial clínico: Digitalización de todos los historiales clínicos. Esta mejora tecnológica está facilitando la interconsulta entre médicos, agilizando la distribución y el acceso a la información del personal médico. Así mismo redujo la necesidad de disponer de grandes espacios para archivo y eliminó riesgos de seguridad de datos (LOPD).

Encuestas de Satisfacción on-line a pacientes: Despliegue del sistema de encuestas de satisfacción de pacientes (on line) a través de pantallas táctiles a la totalidad de los centros asistenciales. Este sistema permite conocer el grado de satisfacción de las y los pacientes de forma inmediata tras la asistencia, recogiendo sus valoraciones y comentarios.



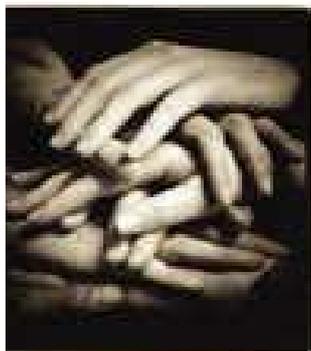
Sistema de Business Intelligence: implantación de una herramienta para el análisis de información y reporting. En el 2010 se implementaron indicadores asociados a la línea estratégica Eficiencia, en concreto los de prestaciones económicas de CP así como los de rendimiento clave del área sanitaria dentro de un proyecto piloto.

Dentro del ámbito de la **innovación sanitaria**, se han implementado nuevas técnicas y equipamientos entre las que destacan:

- Incorporación material mínimamente invasivo en cirugía de osteosíntesis.
- Inicio del proyecto investigación cirugía mínimamente invasiva en el Síndrome del Túnel Carpiano.
- Técnicas de cifoplástias y de dispositivos interespinosos.
- Incorporación de equipos: monitores digitales en Quirófanos, ecógrafo de alta gama y arco quirúrgico.

Compromiso con la sociedad

Mutualia como empresa socialmente responsable, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, integra voluntariamente en su gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos, preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.



Tanto la misión como la visión de Mutualia recogen su compromiso con la sociedad a través de la mejora continua del sistema de gestión buscando ser sostenible.

Mutualia, por su propia naturaleza, ha contribuido a ello desde sus orígenes, no obstante es a partir del plan estratégico 2005-2007 en el que se identificó a la sociedad como un grupo de interés y se desarrolla como Línea Estratégica. Este enfoque se ha consolidado en el plan estratégico 2009-2011 donde este compromiso se concreta en las siguientes estrategias:

- Gestionar con criterios de responsabilidad social
- Colaborar y sensibilizar a la sociedad en materias de interés general
- Facilitar la integración en la organización de discapacitados
- Impulsar y facilitar la realización de prácticas en la organización
- Disponer de un sistema de gestión medioambiental acreditado

Solidaridad

Mutualia cuenta con un equipo integrado por personas voluntarias (Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales) cuya misión es la de sensibilizar y concienciar a las personas de la organización sobre la situación del otro mundo. Su trabajo combina iniciativas de carácter local e internacional. Por primera vez, el equipo ha dispuesto de un presupuesto que ha autogestionado en función de las prioridades detectadas y los proyectos elegidos.

En el **ámbito local** las principales acciones durante 2010 fueron:

- Ampliación del mercadillo navideño a las tres delegaciones territoriales, para continuar recaudando fondos y colaborar con asociaciones y ONGs. En Bizkaia: WOP, walk on project, en Gipuzkoa: Felix Baltistan Fundazioa y en Araba: Berakah - Araba

- Mantenimiento de la colaboración con asociaciones de interés social, como la DYA, el Telemaratón de EITB y Médicos del Mundo.
- Donaciones de material a diversas organizaciones y asociaciones locales.
- Campañas de donación de sangre en colaboración con Osakidetza.
- Venta de productos de comercio justo con la colaboración de Ekidenda.
- Organización de charlas y jornadas informativas de concienciación con la ayuda de Medicus Mundi Bizkaia.

En el **ámbito internacional**:

- Colaboración con Medicus Mundi Bizkaia para apoyar un proyecto de agua y saneamiento en Kinshasa (R.D. Congo)
- Envío de ayudas de emergencia a Haití después del terremoto, a través de Caritas Gipuzkoa, en un proyecto de distribución de medicamentos.

Seguridad y salud

En el ámbito de la seguridad y salud laboral, consecuencia del conocimiento generado por la propia naturaleza de Mutualia, se fomentó la difusión del mismo a través de:

- La colaboración en campañas de prevención de riesgos y hábitos de vida saludable realizadas por organizaciones empresariales y sectoriales.
- La colaboración con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.
- La realización de la VII edición del concurso de fotografía abierto a toda la sociedad para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La cuarta edición del **Premio Mutualia**. El Premio a la investigación, desarrollo tecnológico e innovación en prevención de riesgos laborales, se concedió ex aequo al proyecto presentado por la Universidad de Zaragoza (Instituto de Investigación en Ingeniería de Aragón), y al proyecto presentado por Pferd Rüggerberg, S.A. Asimismo, obtuvo una mención honorífica el proyecto "Tú que cuidas, cuídate!" presentado por Unión de Mutuas.
- En el último trimestre del año, y a partir del estudio realizado en el 2009 con cargo a su Patrimonio Histórico, Mutualia, en colaboración con la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral y Osalan, inició el desarrollo de un proyecto innovador que tiene por objetivo sensibilizar a la juventud en materia de prevención a través de la implicación de empresas referentes en PRL y personas seniors, integrándolo en la formación académica.

Comisión de Prestaciones Especiales

Asimismo, a través de la **Comisión de Prestaciones Especiales**, se atendieron 71 situaciones de necesidad durante el 2010, dando lugar a la concesión y pago de un total de 150.468 €, con cargo al Fondo de Asistencia Social.



Gestión ambiental

Mutualia ha continuado durante este 2010 potenciando las medidas de sostenibilidad. En esta línea destacan las siguientes acciones:

- **Gestión de Residuos:** incremento de residuos reciclados gracias a las medidas implantadas para su correcta separación y gestión (papel, cartón, envases, pilas, toners, etc).
- **Optimización de consumos energéticos** gracias al plan integral de gestión y actualización de instalaciones, diseñado en colaboración con la empresa proveedora de servicios de mantenimiento, consecuencia del cual se han obtenido subvenciones del EVE, IDEA y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Una de las áreas dónde mayor nº de residuos se generan es el área asistencial, por lo que desde el año 1999, Mutualia dispone de un Plan de Gestión de Residuos Sanitarios, plan que se ha ido adecuando en función de los nuevos centros que se han ido abriendo.

La gestión de residuos se realiza en colaboración con empresas especializadas, autorizadas y debidamente acreditadas para ello. A esta cuestión hay que añadirle el

esfuerzo para la implantación del sistema de gestión ambiental, que permite tener identificados y controlados todos los aspectos ambientales, mediante el correspondiente procedimiento, de manera que el control de los mismos sirva como llave para ir planteando nuevas metas y objetivos ambientales, que hagan que Mutuaia vaya creciendo y afrontando nuevos retos en esta materia, así como disponer de un sistema acreditado.

Consumo de materiales

Consumo de gases (nº botellas)

	2008	2009	2010
Nº Botellas de oxígeno (10,6 m ³ /botella)	384	293	260
Nº Botellas de protóxido (37,5 kg./botella)	9	10	16
Nº Botellas aire medicinal (9,9 m ³ /botella)	37	0	0

* no se utiliza aire medicinal salvo para casos de emergencia

Consumo de energía

Consumo directo de Energía

	2008	2009	2010
Eléctrica (kWh)	2.764.513	2.843.565	2.698.506
Gas Natural (kWh)	1.519.138	1.292.067	1.674.704
Gasoil (kWh)	452.220	625.280	253.916

Debido al cambio de calderas del edificio de Henao de gasoil a gas natural para mejorar eficiencia energética y emisiones al medio ambiente, el consumo de gasoil ha disminuido en un 59.39% .

Consumo de agua

	2008	2009	2010
Consumo de agua (m ³)	13.982	11.555	10.349

El agua utilizada, proviene en todos los casos de la red de agua municipal que le corresponde a cada centro, de manera que no existe un consumo agua de ninguna otra fuente. Por otro lado, en Mutuaia no se utiliza ningún tipo de agua de proceso, el único consumo de agua consiste en agua sanitaria, eso implica que no se recircula, ni se recicla agua, limitando el consumo a agua de red.

Emisiones, vertidos y residuos

	2008	2009	2010
Emisiones de Gas efecto Invernadero (TCO ₂)	2.789,56	3.088,25	2.257,73

Las emisiones están calculadas a partir de los consumos energéticos, para ello, las emisiones generadas por el consumo eléctrico se han calculado utilizando la herramienta facilitada por la iniciativa STOP CO₂.

Las formulas utilizadas han sido:

- **Gas Natural:** Cantidad Gas consumida al año
 $0.0000036 * 56.1(Fe) * 0.995(FO) = \text{Toneladas.}$
 $\text{Toneladas} * 0.001(Fe) * 0.0054(CH_4) * 25(GWP) * 0.001(Fe) * 0.00054(N_2O) * 298(GWP) = \text{TCO}_2 \text{ e totales.}$
- **Gasoil:** Combustible consumido al año * 0.85(t/m³)*
 $0.043(VCN) * 74(Fe) * 0.99(FO) = \text{Total}$
 $\text{TotalCO}_2(t) * 0.003(Fe) * 0.049585923(CH_4) * 25(GWP) * 0.0006(Fe) * 0.00991718 * 298(GW)$
- **Energía Eléctrica:** Consumo año * 0.000459(TCO₂/kWh)=tCO₂/año

En cuanto al resto de emisiones, en concreto emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono y emisiones de NO y SO, no son significativas. En el caso de las primeras, Mutuaia no genera este tipo de emisiones como consecuencia de su actividad, las emisiones podrían darse de forma indirecta, por ejemplo, en caso de fuga en un equipo de aire acondicionado, no habiéndose dado el caso, y disponiendo de un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo que de forma periódica evalúa el estado de los aparatos de aires acondicionados.

En el caso de los óxidos de nitrógeno y de azufre, las únicas emisiones provienen de la quema de combustibles en caldera, en cualquier caso, todas las instalaciones de este tipo de Mutuaia cumplen periódicamente con los controles que exige el RITE, y debido a la fuente de las mismas estas emisiones no son significativas.

Debido a nuestra actividad en Mutuaia no se produce ningún tipo de vertido caudales, exceptuando los vertidos consecuentes del consumo de agua sanitaria que van a colector. Así mismo, no se ha producido ningún tipo de derrame accidental de productos químicos. Por lo tanto, teniendo en cuenta estas dos cuestiones, no se ha visto afectado ninguna fuente de agua, ni ningún ecosistema debido a vertidos.

Residuos gestionados

	2008	2009	2010
Residuos sanitarios biocontaminados (kg.)	8.029,60	7.347	4.748
Revelador (litros)	3.388	3.214	0
Fijador RX (litros)	3.325	3.037	0
Papel y cartón (kg.)	36.105	40.530	24.330
Toner (Unidad)	661	410	129
Medicamentos caducados (kg.)	169	196	260

7.- Indicadores GRI



Indicadores GRI

	INDICADORES DIMENSIÓN ECONÓMICA	2008	2009	2010
DESEMPEÑO ECONÓMICO	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	284 millones	276 millones	277 millones
	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N.A	N.A	N.A
	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	100%	100%	100%
	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	19.255,82	27.826,93	68.819,50
PRESENCIA EN EL MERCADO	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32% Superior (Salario mínimo Mutualia)	32% Superior (Salario mínimo Mutualia)	32% Superior (Salario mínimo Mutualia)
	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	80%	75%	75%
	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas..	100%	100%	100%
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	N.A	N.A	N.A
	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Cambios en el sector	Presentación, modelo de gestión y resultados	Pág. 1-2, 29-38, 39-67 Memoria
	INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL	2008	2009	2010
MATERIALES	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen:			
	Nº de botellas de oxígeno (10,6 m ³ / botella)	384	293	260
	Nº de botellas de protóxido (37,5 kg./ botella)	9	10	16
	Nº de botellas de aire medicinal (9,9 m ³ / botella)	37	0	0
	EN2 % de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	100% papel de oficina 95% resto de papel (aseo, camillas...)	100% papel de oficina 95% resto de papel (aseo, camillas...)	99% papel de oficina 99% resto de papel (aseo, camillas...)
ENERGÍA	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			
	Consumo directo de Energía:			
	- Eléctrica (kWh)	2.764.513	2.843.565	2.698.506
	- Gas Natural (kWh)	1.519.138	1.292.067	1.674.704
- Gasoil (kWh)	452.220	625.280	253.916	
	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N.D. consumo combustibles medios de transporte		

	INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL	2008	2009	2010	
ENERGÍA	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	N.D.	N.D.	N.D.	
	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	Instalación de interruptores crepusculares y temporizadores		Cambio de calderas edificio, como parte del Plan integral gestión y actualización de instalaciones.	
	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	N.D. Ninguna iniciativa		Videoconferencias	
AGUA	EN8 Captación total de agua por fuentes.	13.982	11.555	10.349	
	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	0	0	0	
	EN10 % y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	0	0	0	
BIO DIVERSIDAD	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad.	N.A. El tipo de actividad no afecta			
	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en la biodiversidad.	N.A. El tipo de actividad no afecta			
	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	N.A. (No hay actividad en espacios naturales protegidos)			
	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N.A. (El tipo de actividad no afecta)			
	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N.A. (El tipo de actividad no afecta)			
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (t CO ₂).	2.789,56	3.088,25	2.257,73	
	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.	N.D. Emisiones medio de transporte			
	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Instalación de interruptores crepusculares y temporizadores	Instalación de interruptores crepusculares y temporizadores y lámparas bajo consumo	Cambio de calderas edificio, como parte del Plan integral gestión y actualización de instalaciones.	
	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N.D.	N.D.	N.D.	
	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N.D.	N.D.	N.D.	
	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N.D.	N.D.	N.D.	
	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.				
	Cantidad de residuos sanitarios biocontaminados(kg.)	8.029,6	7.347	4.748	
	Cantidad revelador (litros)	3.388	3.214	0	
	Cantidad fijador RX (litros)	3.325	3.037	0	
Cantidad papel y cartón (kg.)	36.105	40.530	24.330		
Cantidad Toner (Unidad)	661	410	129		
Cantidad medicamentos caducados (kg.)	169	196	260		

INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL		2008	2009	2010
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	0	0	0
	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N.A. (No importa ni exporta residuos peligrosos)		
	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N.A. (No producimos vertidos)		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág.47-49 Memoria	Pág. 58-61 Memoria	Pág. 65-67 Memoria
	EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos.	N.A. (No vendemos productos)		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa.	0	0	0
TRANSPORTE	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización así como el transporte de personal.	N.D. Consumo de energía y emisiones de medios de transporte.		
GENERAL	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N.D. Gasto poco significativo		
INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		2008	2009	2010
DERECHOS HUMANOS				
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objetos de análisis en materia de derechos humanos.	0	100% Todos los contratos incluyen obligación del proveedor de cumplir son sus obligaciones laborales, de Seguridad Social tributarias, del convenio colectivo de discapacitados	100% Todos los contratos incluyen obligación del proveedor de cumplir son sus obligaciones laborales, de Seguridad Social tributarias, del convenio colectivo de discapacitados
	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	N.D	100% Se recurren todos la documentación acreditativa	100% Se recurren todos la documentación acreditativa
	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N.D	N.D	N.D
NO DISCRIMINACIÓN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	0	0	0
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	0	0	0
EXPLOTACIÓN INFANTIL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cumplimos con la Ley Vigente		

	INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL	2008	2009	2010
DERECHOS HUMANOS				
TRABAJOS FORZADOS	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cumplimos con la Ley Vigente		
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N.A. No se dispone de personal propio de seguridad		
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No hay accidentes con los indígenas		

	INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL	2008	2009	2010
PRÁCTICAS LABORALES				
EMPLEO	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo por contrato y por región.			
	Nº de Becarios	55	44	30
	% de contratos eventuales	16,95	12,68	10,76
	Nº becarios contratados al año	4	3	4
	Nº contratos con ETT	0	0	0
	Nº contratos indefinidos y a jornada completa	476	464	470
	Nº trabajadores acogidos a contratos de inserción laboral	0	0	0
	Nº trabajadores con discapacidad en plantilla	13	11	11
			598 98%	582 98,7%
	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	98%	Araba 14,4% Bizkaia 57,9% Gipuzkoa 27,8% Mujeres 68,07% Hombres 31,93%	Araba 11,7% Bizkaia 57,8% Gipuzkoa 30,5% Mujeres 69,09% Hombres 30,91%
	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pagas de nupcialidad , IMQ, ayudas de estudios, permiso sin sueldo, préstamo vivienda. E.P.S.V., natalidad, ayuda discapacitados.		

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Todos Excepto Director Gerente		
	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	E legal establecido en el Estatuto de los Trabajadores		

	INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL	2008	2009	2010
PRÁCTICAS LABORALES				
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	100 Nº de representantes: 10	100 Nº de representantes: 10	100 Nº de representantes: 10
	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.			
	Nº de bajas (despidos, bajas voluntarias, bajas por fin de obra)	10	8	6
	Horas no trabajadas en jornada laboral por accidente de trabajo	1.112	1.984	1.231
	Horas no trabajadas por baja laboral	45.204	41.797	38.864
	Tasas de absentismo	4,51	4,54	4,2
	Media días perdidos Enfermedades Profesionales	10,96	0	0
	Nº de víctimas mortales	0	0	0
	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Formación en riesgos biológicos y radiaciones ionizantes	Formación en PRL para responsables	Pág. 44-47 Memoria
	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Seguros de salud y accidentes en pactos de empresa y Plan de Igualdad		
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	LA10 Horas destinadas a formación (externa/interna) Personas.	33.394	22.825	22.185
	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág.38 Memoria	Pág.40-44 Memoria	Pág.43-48 Memoria
	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	0%	0%	0%
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág.18-25 Memoria	Pág.19-26, 40 Memoria	Pág.21-26, 43 Memoria
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	El mismo salario base	El mismo salario base	El mismo salario base
	Salario base medio anual de las trabajadoras 67%	33.585,57	33.585,57	32.608,22
	Salario base medio anual de los trabajadores 33%	33.585,57	33.585,57	32.608,22

	INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL	2008	2009	2010
DESEMPEÑO SOCIEDAD				
COMUNIDAD	S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Pág. 10 Memoria	Pág. 28, 37-61 Memoria	Pág. 28, 39-67 Memoria
CORRUPCIÓN	S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	100% 2 Unidades CP y CC	100% 2 Unidades CP y CC	100%
	S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	100%	100%	100%
	S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		N.A. No hay incidentes	
POLÍTICA PÚBLICA	S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying".	Pág.27-28 Memoria Corporación Mutua	Pág.27-28 Memoria Corporación Mutua	Pág.27-28 Memoria Corporación Mutua
	S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	0	0	0
COMPORTA- MIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N.A.	N.A.	N.A.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del cumplimiento de las leyes y regulaciones.	0	0	0
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentajes de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág.24-49 Memoria	Pág.37-68 Memoria	Pág.39-74 Memoria
	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0	0	0
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Pág.34-49 Memoria	Pág.37-68 Memoria	Pág.39-74 Memoria
	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0	0	0
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Págs.35-49 Memoria	Págs.37-68 Memoria	Pág.39-74 Memoria

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		2008	2009	2010
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
COMUNICACIONES DE MARKETING	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Buenas prácticas Código MATEPSS ISO 9001	Buenas prácticas Código MATEPSS Pacto Mundial Naciones Unidas Mejoras en el Plan de Igualdad por encima de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 ISO 9001	Buenas prácticas Código MATEPSS Pacto Mundial Naciones Unidas Mejoras en el Plan de Igualdad por encima de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 ISO 9001
	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0	0	0
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	0	0	0
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	0	0	0



8.- Enfoque y alcance



Enfoque y alcance

La elaboración de la presente memoria anual, al igual que la memoria anterior presentada en Junta General el 6 de Julio de 2010, se ha elaborado en base a los principios de la guía de Global Reporting Initiative (Versión 3.0 de 2006) teniendo en cuenta las características de nuestra organización y contemplando todas las actividades que desarrolla Mutualia. Esta memoria presenta información consolidada del desempeño económico, social y medioambiental de Mutualia.

La información y los datos recogidos en esta memoria se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2010, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos. Esta memoria también aporta información de la Sociedad de Prevención de Mutualia

Este año, Mutualia en función de las restricciones realizadas por el Ministerio no ha certificado la Memoria por una tercera parte, por lo que atendiendo a la información aportada y puesto que se presentan datos evolutivos y consolidados, la autocalificación obtenida es de nivel A.

Esta memoria es un documento de comunicación tanto interna como externa. Una herramienta a través de la cual poder informar a nuestros grupos de interés sobre las acciones que hemos realizado de acuerdo a las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, ambiental y social.

Para cualquier información sobre aspectos relativos a la memoria o su contenido contactar con Miren Fernández dirigiéndose al siguiente correo electrónico:

mfernandez@mutualia.es



9.- Encuadre de los requisitos del GRI

Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria presentada		Página
Visión y Estrategia		
1.1	Declaración de la persona responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	3-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	39-67
Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización	7
2.2	Principales productos y/o servicios	7-20 39-67
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	7-20
2.4	Localización de la Sede Principal de la organización	7
2.5	Países en los que opera la organización	7-20
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	10
2.7	Mercados servidos	7-20
2.8	Dimensiones de la organización informante	7-20, 49-60 Cuentas
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	17 29-38
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativos	30
Perfil de la Memoria		
3.1	Período cubierto por la Memoria para la información proporcionada	75
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe)	75
3.3	Ciclo de presentación de memorias(anual,bienal,etc)	75
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	75
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	75
3.6	Cobertura de la memoria	75
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	75
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	7-20 49-60
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	75
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	75
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	75

Índice del Contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	76-77
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	75
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	La estructura de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	21-26
4.2	La/El presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	21-26
4.3	Organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	21-26
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados/as para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	21-26
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, alta dirección y ejecutivos/as y el desempeño de la organización	21-26
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	21-26
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a las y los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	21-26
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	7-20 36-38 39-67
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	21-26 29-38
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	21-26 29-38
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	27-28
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	27-28 29-38 39-67
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	7-20
4.14	Relación de grupos de interés	27-28
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	27-28
4.16	Enfoques adaptados para la inclusión de grupos de interés	27-28
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	27-28



10.- Cuentas anuales

Cuentas anuales

El Balance y la Cuenta del resultado Económico-Patrimonial, han sido elaborados conforme al Plan General de Contabilidad Pública, que resulta de aplicación a las Mutuas por la Resolución de 20 de enero de 2009 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la adaptación del mismo a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobada por Resolución de 22 de diciembre de 1998.

De conformidad con la normativa aplicable, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, emitiendo los informes correspondientes, con opinión y sin salvedades en el Patrimonio de la Seguridad Social y en el Patrimonio Histórico.

Patrimonio de la seguridad social

La Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social en lo referente a la Cuenta de Resultados Integrada de Contingencias Profesionales y Contingencias Comunes, y teniendo en cuenta a su vez la gestión de la prestación del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, presenta los siguientes comentarios

Ingresos

El total de los ingresos asciende a 277.410 miles de euros, representando un incremento del 0,86% respecto al ejercicio anterior, siendo las cuotas a cargo de los empleadores de 241.577 miles de euros, las correspondientes a los asalariados/as 23.410 miles de euros y 8.439 miles de euros a otros ingresos.

Gastos

Los gastos por Prestaciones Sociales ascienden a 109.097 miles de euros, los correspondientes a Gastos de Funcionamiento se sitúan en 52.408 miles de euros, los de Transferencias y Subvenciones alcanzan la cifra de 94.080 miles de euros y 2.030 miles de euros a Gastos Extraordinarios.

El resultado del ejercicio alcanza la cifra de 19.795 miles de euros, de la cual hay que reducir 321 miles de euros por la desdotación de la reserva de morosidad que por



normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, y que afectará a la posible distribución de reservas.

En este sentido, debemos señalar que a fecha de rendición de las cuentas anuales, se encuentra pendiente el desarrollo reglamentario que determinará los límites y las cuantías de las reservas y fondos a dotar, por lo que no corresponde efectuar propuesta de distribución de los resultados obtenidos. Según las indicaciones dictadas por la Intervención General de la Seguridad Social en su oficio de fecha 6 de julio de 2011, se va proceder a ingresar en el Banco de España el resultado positivo derivado de contingencias profesionales (22.223.330,63€), sin compensar el resultado negativo de contingencias comunes y sin tener en cuenta el resultado positivo derivado del cese de actividad de trabajadores autónomos.

Balance

Pasivo

- **Fondos propios**

Recoge las Reservas Legales y Estatutarias antes de la distribución del resultado, los Resultados de ejercicios anteriores (reserva morosidad), la partida de Resultados del ejercicio y la Provisión para pensiones y obligaciones simulares.

- **Acreeedores a largo plazo**

Incluye los Acreeedores con vencimiento a más de un año.

- **Acreeedores a corto plazo**

Incluye los Acreeedores a corto plazo y las partidas pendientes de aplicación.

- **Provisiones para riesgos y gastos a corto plazo**

Recoge la provisión para contingencias en tramitación.

Activo

- **Inmovilizado**

Presenta los valores de los bienes afectos al patrimonio de la Seguridad Social, así como las inversiones financieras a largo plazo.

- **Gastos a distribuir en varios ejercicios**

Presenta los valores de los gastos de primer establecimiento.

▪ **Activo circulante**

Presenta valores muy superiores a las y los Acreedores a corto plazo y a la Provisión para Riesgos y Gastos a corto plazo, ya que las Mutuas están obligadas a materializar inversiones financieras que garanticen la liquidez de las mismas.

Con respecto a las Reservas y Provisiones, y sin tener en cuenta la distribución del resultado del ejercicio 2010 por falta de reglamentación, a 31.12.10 presentan los siguientes valores:

Obligaciones Inmediatas A.T.	41.850.853,00 euros
Estabilización A.T.	39.077.429,00 euros
Fondo especial de excedentes	6.098.378,72 euros
Fondo de asistencia social A.T.	5.114.971,91 euros
Fondo de Prevención y Rehabilitación	5.120.081,80 euros
Reserva Estabilización C.C.	3.334.185,24 euros
Provisión contingencias tramitación y otras	23.355.322,06 euros

Total Reservas y Provisiones	123.951.221,73 euros

Las Reservas están materializadas con los criterios de rentabilidad, seguridad en la inversión y liquidez establecidos en el vigente Reglamento.

Análisis financiero del ejercicio

La evolución de los ratios más significativos relativos al Balance de Situación de Mutualia al cierre del ejercicio, durante los últimos cuatro años son los siguientes:

Principales ratios	2008	2009	2010
Solvencia Técnica (Activo circulante/Pasivo circulante)	2,63	2,35	2,46
Inmovilizado en el Activo (Inmovilizado/Total Activo)	22,17	32,66	43,02
Presión endeudamiento (Inmovilizado/Fondos Propios)	0,31	0,45	0,56
Endeudamiento (Exigible/Fondos Propios)	0,42	0,40	0,30
Autonomía Financiera (Fondos Propios/Total pasivo)	70,41	71,48	76,48

Patrimonio privativo

El importe del Patrimonio Privativo al cierre del ejercicio era de 27.849 miles de euros, de los cuales 20.353 se encuentran materializados en Inmuebles.

El resultado del ejercicio ha ascendido a 759.646 euros, el cual se reparte íntegramente a reservas voluntarias del Patrimonio Privativo, alcanzando dichas reservas la cifra de 11.622.959,34 €.

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL/ CUENTA DEL RESULTADOS ECONÓMICO-PATRIMONIAL

DEBE	EJERCICIO 10	HABER	EJERCICIO 10
A) GASTOS	257.615.205,58	B) INGRESOS	277.409.817,61
1.Prestaciones sociales.	109.096.775,81	1.Ingresos de gestión ordinaria	264.986.653,70
b)Incapacidad temporal	96.937.797,57	a)Cotizaciones sociales a cargo de los empleadores	241.576.856,08
c)Maternidad	6.646.821,26	b)Cotizaciones sociales a cargo de los asalariados	23.409.797,62
e)Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	4.355.653,57	2.Otros ingresos de gestión ordinaria	8.439.008,32
f)Prestaciones sociales	187.284,95	a)Prestación de servicios	2.087.542,75
g)Prótesis y vehículos para inválidos	397.508,12	b)Reintegros	3.751.727,62
h)Farmacias y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	571.710,34	c)Trabajos realizados para la entidad	0,00
i)Otras prestaciones	0,00	d)Otros ingresos de gestión	226.022,12
2.Gastos de funcionamiento de los servicios	52.408.417,95	d.1) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	226.022,12
a)Aprovisionamientos	12.709.075,29	d.2) Exceso de provisión para riesgos y gastos	0,00
a.1) Compras	2.494.429,12	f)Ingresos de otros valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	1.753.508,82
a.2) Variación de existencias	12.667,42	g)Otros intereses e ingresos asimilados	620.207,01
a.3) Otros gastos externos	10.201.978,75	g.1) Otros intereses	620.207,01
b)Gastos de personal:	30.313.627,96	g.2) Beneficios en inversiones financieras	0,00
b.1) Sueldos, salarios y asimilados	22.210.861,01	3.Transferencias y subvenciones	176.028,34
b.2) Cargas sociales	8.102.766,95	a)Transferencias corrientes	0,00
c)Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	1.991.948,09	b)Subvenciones corrientes	176.028,34
d)Variación de provisiones para insolvencias y pérdidas de créditos créditos incobrables	3.857.490,30	c) Transferencias de capital	0,00
e) Otros gastos de gestión	10.981.287,42	d)Subvenciones de capital	0,00
e.1) Servicios exteriores	10.952.690,67	4.Ganancias e ingresos extraordinarios	3.808.127,25
e.2) Tributos	28.596,75	a)Beneficios procedentes del inmovilizado	0,00
e.3) Otros gastos de gestión corriente	0,00	b)Beneficios por operaciones de endeudamiento	0,00
f)Gastos financieros y asimilables	20.055,63	c)Ingresos extraordinarios	0,00
f.1) Por deudas	20.055,63	d)Ingresos y beneficios de otros ejercicios	3.808.127,25
f.2) Pérdidas de inversiones financieras	0,00		
g) Variación de las provisiones de inversiones financieras	0,00		
i) Variación de la provisión para contingencias en tramitación.	-7.465.066,74		
3.Transferencias y subvenciones	94.080.034,95		
a)Transferencias corrientes	52.294.967,28		
b) Subvenciones corrientes	41.785.067,67		
c)Transferencias de capital	0,00		
d)Subvenciones de capital	0,00		
4.Pérdidas y gastos extraordinarios	2.029.976,87		
a)Pérdidas procedentes de inmovilizado	172.771,55		
b) Pérdidas por operaciones de endeudamiento	0,00		
c)Gastos extraordinarios	0,00		
d)Gastos y pérdidas de otros ejercicios	1.857.205,32		
AHORRO	19.794.612,03	DESAHORRO	0,00
TOTAL DEBE	277.409.817,61	TOTAL HABER	277.409.817,61

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL/BALANCE EJERCICIO 2010

ACTIVO	EJERCICIO 10	PASIVO	EJERCICIO 10
A) INMOVILIZADO	69.173.062,09	A) FONDOS PROPIOS	123.763.979,07
I. Inmovilizaciones inmateriales	987.693,86	I.Patrimonio	0,00
1.- Aplicaciones informáticas	5.777.169,08	1.- Fondo Patrimonial	0,00
2.- Derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero	0,00		
3.- Amortizaciones	-4.789.475,22	II. Reservas	100.595.899,67
		1.- Reservas de revalorización	0,00
II. Inmovilizaciones materiales	13.991.596,01	2.- Reservas legales	94.456.323,02
1.- Terrenos y construcciones	5.265.328,66	3.- Reservas estatutarias	6.139.576,65
2.- Instalaciones técnicas y maquinaria	6.749.882,97		
3.- Utillaje y mobiliario	4.222.633,99	III. Resultados de ejercicios anteriores	561.347,17
4.- Otro inmovilizado	4.247.637,90	1.- Resultados positivos de ejercicios anteriores	561.347,17
		2.- Resultados negativos de ejercicios anteriores	0,00
5.- Amortizaciones	-6.493.887,51		
		IV. Resultados del ejercicio	19.794.612,03
IV. Inversiones financieras permanentes	54.193.772,22		
1.- Cartera de valores a largo plazo	51.475.147,19	V. Provisión para riesgos y gastos	2.812.120,20
2.- Otras inversiones y créditos a largo plazo	2.647.333,07	1.- Provisión para pensiones y obligaciones similares	2.812.120,20
3.- Fianzas y depósitos constituidos a largo plazo	71.291,96		
4.- Provisiones	0,00		
		B) ACREEDORES A LARGO PLAZO	548.309,54
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	441.266,53	II. Otras deudas a largo plazo	548.309,54
		1.- Deudas por entidades de crédito	0,00
C) ACTIVO CIRCULANTE	92.218.566,79	2.- Otras deudas	548.309,54
I. Existencias	101.859,46	3.- Fianzas y depósitos recibidos a largo plazo	0,00
1.- Productos Farmacéuticos	41.988,64		
2.- Material sanitario de consumo	56.224,93	C) ACREEDORES A CORTO PLAZO	14.165.284,74
3.- Instrumental y pequeño utillaje	2.516,41	II. Deudas con entidades de crédito	0,00
4.- Productos alimenticios	0,00	1.- Préstamos y otras deudas	0,00
5.- Vestuario, lencería y calzado	0,00	2.- Deudas por intereses	0,00
6.- Otros aprovisionamientos	1.129,48		
II. Deudores	28.326.622,43	III. Acreedores	13.357.797,32
1.- Deudores presupuestarios	9.372.275,82	1.- Acreedores presupuestarios	9.445.337,81
2.- Deudores no presupuestarios	1.646.065,76	2.- Acreedores no presupuestarios	2.722.153,23
3.- Administraciones públicas	46.596,67	4.- Administraciones públicas	1.129.723,99
4.- Otros deudores	26.031.060,97	5.- Otros acreedores	60.582,29
5.- Provisiones	-8.769.376,79	6.- Fianzas y depósitos recibidos a corto plazo	0,00
		IV. Partidas pendientes de aplicación	807.487,42
III. Inversiones financieras temporales	53.719.484,83	1.- Partidas Pendientes de aplicación	807.487,42
1.- Cartera de valores a corto plazo	53.700.680,39		
2.- Otras inversiones y créditos a corto plazo	16.409,90	V. Ajustes por periodificación	0,00
3.- Fianzas y depósitos constituidos a corto plazo	2.394,54		
4.- Provisiones	0,00		
IV. Tesorería	9.293.742,48		
		D) PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS A CORTO PLAZO	23.355.322,06
V. Partidas pendientes de aplicación	0,00	Provision para contingencias en tramitación	23.355.322,06
1.- Partidas pendientes de aplicación	0,00		
VI. Ajustes por periodificación	776.857,59		
TOTAL GENERAL (A+B+C).....	161.832.895,41	TOTAL GENERAL (A+B+C+D).....	161.832.895,41

EL PRESIDENTE

En Donostia-San Sebastián a 14 de julio de 2011

EL DIRECTOR GERENTE

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO/CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

DEBE	EJERCICIO 10	HABER	EJERCICIO 10
A) GASTOS	811.151,46	B) INGRESOS	1.570.797,02
2.Gastos de funcionamiento de los servicios	780.026,74	2.Otros ingresos de gestión ordinaria	1.554.753,90
a)Aprovisionamientos	4.093,47	a)Prestación de servicios	303.092,16
a.1) Compras	613,47	c)Trabajos realizados para la entidad	
a.2) Variación de existencias		d) Otros ingresos de gestión	940.782,17
a.3) Otros gastos externos	3.480,00	d.1) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	928.782,17
b)Gastos de personal	63.109,64	d.2) Exceso de provisión para riesgos y gastos	12.000,00
b.1) Sueldos, salarios y asimilados	45.891,46	e)Ingresos de participaciones en capital	
b.2) Cargas sociales	17.218,18	f) Ingresos de otros valores negociables y de créditos del activo	
c)Dotaciones para amortización del inmovilizado	59.502,83	inmovilizado	245.419,60
d)Variación de provisiones para insolvencias de créditos incobrables		g)Otros Intereses e ingresos asimilados	65.459,97
incobrables	-9.749,50	g.1) Otros intereses	65.459,97
e)Otros gastos de gestión	663.070,30	g.2) Beneficios en inversiones financieras	
e.1) Servicios exteriores	574.705,40	3.Transferencias y subvenciones	0,00
e.2) Tributos	86.915,32	a)Transferencias corrientes	
e.3) Otros gastos de gestión corriente	1.449,58	b)Subvenciones corrientes	
f)Gastos financieros y asimilables	0,00	c)Transferencias de capital	
f.1) Por deudas		d)Subvenciones de capital	
f.2) Pérdidas de inversiones financieras		4.Ganancias e ingresos extraordinarios	16.043,12
g)Variación de las provisiones de inversiones		a)Beneficios procedentes del inmovilizado	
3.Transferencias y subvenciones	0,00	b)Beneficios por operaciones de endeudamiento	
a)Transferencias corrientes		c)Ingresos extraordinarios	
b)Subvenciones corrientes		d)Ingresos y beneficios de otros ejercicios	16.043,12
c)Transferencias de capital			
d)Subvenciones de capital			
4.Pérdidas y gastos extraordinarios	31.124,72		
a)Pérdidas procedentes de inmovilizado.	7.364,72		
b)Pérdidas por operaciones de endeudamiento			
c) Gastos extraordinarios			
d)Gastos y pérdidas de otros ejercicios	23.760,00		
AHORRO	759.645,56	DESAHORRO	0,00
TOTAL DEBE	1.570.797,02	TOTAL HABER	1.570.797,02

EL PRESIDENTE

En Donostia-San Sebastián a 14 de julio de 2011

EL DIRECTOR GERENTE

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO/BALANCE EJERCICIO 2010

ACTIVO	EJERCICIO 10	PASIVO	EJERCICIO 10
A) INMOVILIZADO	20.352.708,56	A) FONDOS PROPIOS	27.687.546,58
I. Inmovilizaciones inmateriales	0,00	I. Patrimonio	14.061.172,05
1.- Aplicaciones informáticas		1.- Fondo patrimonial	14.061.172,05
2.- Derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero			
3.- Amortizaciones		II. Reservas	12.818.503,56
		1.- Reservas de revalorización	1.955.189,78
II. Inmovilizaciones materiales	4.781.077,47	2.- Reservas legales	
1.- Terrenos y construcciones	6.373.053,16	4.- Reservas voluntarias	10.863.313,78
2.- Instalaciones técnicas y maquinaria	40.859,87		
3.- Utillaje y mobiliario	197.960,51	III. Resultados de ejercicios anteriores	0,00
4.- Otro inmovilizado	84.289,21		
5.- Amortizaciones	-1.915.085,28	2.- Resultados negativos de ejercicios anteriores	
		IV. Resultados del ejercicio	759.645,56
IV. Inversiones financieras permanentes	15.571.631,09		
1.- Cartera de valores a largo plazo	15.568.161,49	V. Provisión para riesgos y gastos	48.225,41
2.- Otras inversiones y créditos a largo plazo	3.469,60	1.- Provisión para pensiones y obligaciones similares	144,43
3.- Fianzas y depósitos constituidos a largo plazo		2.- Provisión para responsabilidades	48.080,98
4.- Provisiones			
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS		B) ACREEDORES A LARGO PLAZO	0,00
C) ACTIVO CIRCULANTE	7.496.511,24	II. Otras deudas a largo plazo	0,00
I. Existencias	0,00	1.- Deudas por entidades de crédito	
1.- Productos Farmacéuticos		2.- Otras deudas	
2.- Material sanitario de consumo		3.- Fianzas y depósitos recibidos a largo plazo	
3.- Instrumental y pequeño utillaje			
4.- Productos alimenticios		III. Desembolsos pendientes sobre acciones no exigidos	
5.- Vestuario, lencería y calzado			
6.- Otros aprovisionamientos		C) ACREEDORES A CORTO PLAZO	161.673,22
		II. Deudas con entidades de crédito	0,00
II. Deudores	110.634,63	1.- Préstamos y otras deudas	
2.- Deudores no presupuestarios	703.825,80	2.- Deudas por intereses	
3.- Administraciones públicas			
5.- Provisiones	-593.191,17	III. Acreedores	161.335,99
		2.- Acreedores no presupuestarios	128.567,14
III. Inversiones financieras temporales	2.385.507,59	4.- Administraciones públicas	32.768,85
1.- Cartera de valores a corto plazo	2.380.289,79	5.- Otros acreedores	
2.- Otras inversiones y créditos a corto plazo	2.917,80	6.- Fianzas y depósitos recibidos a corto plazo	
3.- Fianzas y depósitos constituidos a corto plazo	2.300,00		
4.- Provisiones		IV. Partidas pendientes de aplicación	337,23
		1.- Partidas pendientes de aplicación	337,23
IV. Tesorería	5.000.369,02		
		V. Ajustes por periodificación	0,00
V. Partidas pendientes de aplicación	0,00		
1.- Partidas pendientes de aplicación			
VI. Ajustes por periodificación	0,00		
TOTAL GENERAL (A+B+C).....	27.849.219,80	TOTAL GENERAL (A+B+C).....	27.849.219,80

EL PRESIDENTE

En Donostia-San Sebastián a 14 de julio de 2011

EL DIRECTOR GERENTE