

MEMORIA 2011



CORPORACIÓN mutua



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.

Algunas de las acciones realizadas durante el ejercicio 2011:

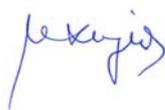
Principio nº6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”. MUTUALIA, a través de la puesta en marcha y seguimiento de su II Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, busca la eliminación de dicha discriminación. Este Plan se 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.

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”. Se ha incluido en todas las contrataciones criterios relativos al cumplimiento de políticas de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Derechos Humanos, como requisito para la selección de proveedores y su posterior evaluación.

Principio nº 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”. Mutualia, al margen de las auditorias obligatorias de la Intervención General de la Seguridad Social, dispone de una serie de mecanismos de control adicionales. Entre ellos citar: Gestión medicamentos y productos sanitarios, Comisión Igualdad, Protección de datos personales, ..

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,



1.- Declaración Corporativa	4
Carta Presidente	5
Carta Director Gerente	8
Presentación y alcance	11
2.- Órganos de Gobierno	16
Junta directiva	17
Comisión Ejecutiva	20
Comisión de Prestaciones Especiales	21
Comisión de Control y Seguimiento	23
Comité de Dirección	24
3.- Perfil de la Organización	25
Modelo de Gestión	29
Código de Conducta	37
Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas	39
Informe del Progreso del Pacto Mundial	41
Marco Jurídico	42
Sociedad de Prevención de Mutualia	48
Corporación Mutua	53

4.- Compromiso y participación de los Grupos de Interés 57

5.- Resultado 2011 62

Orientación a Cliente 63

Compromiso con las personas 68

Eficiencia 81

Innovación 92

Compromiso con la Sociedad 95

6.- Indicadores GRI 108

7.- Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria presentada 116

8.- Cuentas Anuales 120

9.- Encuesta Memoria 132

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 024/12

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

MUTUALIA

Titulada: **MUTUALIA MEMORIA 2011**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 5 de julio de 2012, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-033/12 de fecha 1 de junio de 2012 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a MUTUALIA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 13 de julio de 2012

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación.

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



1.-Declaración Corporativa

CARTA DEL PRESIDENTE



Distinguidos y distinguidas mutualistas:

Un año más es para mí, una satisfacción presentarles la Memoria correspondiente al ejercicio 2011 de Mutuaia, poniendo a disposición de ustedes y de todos nuestros grupos de interés tanto los resultados y acciones desarrolladas como los principales compromisos adquiridos. Esta memoria que tiene en sus manos cuenta con la calificación (Nivel A+) emitida por la organización Global Reporting Initiative (GRI) por cumplir los requisitos establecidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad en base al GRI 3.0.

La actividad desarrollada por Mutuaia y los resultados que presentamos no son ajenos a la crisis económica mundial iniciada hace ya más de cuatro años. El año ha continuado marcado por la delicada situación de la zona del euro, que ha recrudecido las tensiones de la economía global. En este contexto, se ha incrementado el clima de inestabilidad financiera, se ha vivido un aumento significativo de la aversión al riesgo en

todos los mercados financieros internacionales y se han reducido las perspectivas de crecimiento.

La difícil situación está afectando principalmente al mercado de trabajo que volvió a registrar un importante descenso en la ocupación del País Vasco, del entorno del 1,5%, en el último cuatrimestre del año. Así las cosas, en los últimos tres años se han perdido en

Euskadi más de 50.000 puestos de trabajo. Esta situación, como no podía ser de otra manera, se ha reflejado en una disminución de las plantillas de las empresas mutualistas en Contingencia Profesional de 7.132 personas.

Este efecto se ha visto compensado con el crecimiento de trabajadores y trabajadoras autónomas y por la incorporación de empresas de nueva creación, lo que nos ha permitido mantener nuestra población protegida, alcanzando una cuota de mercado del 41,83%.

Durante este último año de vigencia del Plan Estratégico 2009-2011 hemos incrementado nuestros esfuerzos para mejorar los servicios que prestamos a nuestra población protegida, garantizando una asistencia sanitaria de calidad, innovadora y segura, gestionando nuestros recursos con criterios de eficacia y eficiencia, dando respuesta a los compromisos adquiridos con transparencia y rigor.

Así, entre los hitos logrados en el ejercicio cabe destacar la consecución del Distintivo de Igualdad en la empresa otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, siendo

Mutualia la primera mutua en obtenerlo y una de las 61 empresas en toda España que lo ha logrado. Este distintivo es consecuencia del trabajo desarrollado en este ámbito desde la puesta en marcha del primer Plan de Igualdad en el año 2008. Otros logros relevantes y que se detallan a lo largo de esta memoria son: la puesta en marcha de la Historia Clínica digital -GEHITU-, la obtención de la acreditación OHSAS 18001 al sistema de prevención de riesgos propio, la potenciación del liderazgo a través de la creación del Proyecto Lidera, la potenciación de la estrategia de seguridad de pacientes y del foro Mutualia para empresas y asesorías.

Estas acciones y otras nos han permitido contar con unos elevados niveles de satisfacción tanto en clientes como en personas, obtener un buen resultado económico, lo que nos guía a seguir avanzando en el camino de la excelencia y reforzar nuestro modelo de gestión.

Puedo expresar con orgullo que Mutualia se ha consolidado durante el último año como la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social líder en el País Vasco,

Memoria 2011 DECLARACIÓN CORPORATIVA

logrando los objetivos previstos a principios de año.

Con su apoyo, el compromiso de nuestro equipo de personas y de la Junta Directiva, Mutualia continuará su senda de crecimiento y contribución al bienestar de las personas protegidas, siempre de forma socialmente responsable.

Urtsa Errazti y Olartekoetxea
Presidente

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE



Estimados y estimadas mutualistas:

Mutualia alcanzó en 2011 importantes hitos en su gestión y en sus resultados económicos-financieros en una situación global adversa que deseo compartir con ustedes y que podrán analizar con detalle en la presente Memoria de actividad. Durante este año hemos hecho un gran esfuerzo por adaptarnos al nuevo escenario en el que están inmersas las mutuas, tanto por efecto de la crisis económica como por el debate sobre sus competencias y gestión ante el proyecto de una nueva Ley de Mutuas.

El ejercicio ha estado marcado por el mantenimiento de la fuerte crisis económica que ha afectado a nuestras y nuestros mutualistas disminuyendo sus plantillas; por la moratoria que impedía a las empresas y trabajadores autónomos y autónomas cambiar de mutua; por la incorporación de nuevas prestaciones como la del cuidado de menores con enfermedades graves (CUME) y el Cese de actividad para trabajadores autónomos (CATA) y la reducción de la fracción de las cuotas destinada a la financiación de las funciones y

atribuciones para la gestión de la Contingencia Común.

En general, son tiempos difíciles y eso se nota en el balance de nuestra entidad. En 2011, el sistema de seguridad social perdió un 2,39% de personas afiliadas, frente al 0,08% de nuestra entidad. Esto ha permitido aumentar nuestra cuota de mercado en la CAV, situándose en un 41,83%. También se ha incrementado el número de trabajadores cubiertos en la Contingencia Común, que a finales del 2011 representaban un 49,57% sobre la

población protegida en contingencia profesional.

Para alcanzar estos resultados ha sido fundamental el trabajo desarrollado a través de las asesorías, para las cuales hemos desarrollado y mejorado la información, la accesibilidad de nuestras y nuestros gestores, cobrando gran relevancia las jornadas del Foro Mutualia.

Otro aspecto positivo ha sido el descenso de la tasa de siniestralidad total que se ha situado en un 99,83%, acumulando una reducción en los últimos tres años del 7,4%.

Durante este ejercicio hemos alcanzando los objetivos previstos tal y como se recoge a lo largo de la memoria. No obstante, nuestro principal riesgo sigue estando en la gestión de la Contingencia Común donde el resultado continúa siendo deficitario a pesar de la mejora de los indicadores internos de actividad.

Con todo ello la cuenta de resultados integrada de Mutualia arroja unos ingresos totales de 308,10 millones de euros, de los cuales 306,4 millones corresponden a la gestión de la Seguridad Social y 1,7 millones a la

gestión del Patrimonio Histórico. Este nivel de ingresos, unido al estado de cambios en el patrimonio neto ha posibilitado que el resultado a distribuir a reservas ascienda a 19,5 millones de euros, correspondiendo 18,7 millones de euros a la gestión de la Seguridad Social y 816.231 euros a la gestión del Patrimonio Histórico.

Nuestro factor diferencial se encuentra en la proximidad a las y los mutualistas sobre la base de tres pilares: la eficiencia, la calidad asistencial y la innovación. Aún así, nuestro gran aliado sigue siendo el equipo humano. En estos tiempos, son necesarias personas comprometidas. Eso se traduce en que tenemos clientes satisfechos y satisfechas gracias a que hemos sabido conectar con sus necesidades de una forma profesional, eficiente y creativa.

El año 2011 ha supuesto para Mutualia un importante salto en el ámbito de la innovación. Hemos realizado un importante esfuerzo para modernizar los centros asistenciales, incorporando equipamientos de última generación como la videoconferencia, la resonancia magnética o la digitalización del historial clínico, un proyecto que concluimos en el mes de septiembre con el desarrollo de

GEHITU, nuestra Hª clínica digital, y que nos está permitiendo mejorar los tiempos de respuesta, la seguridad asistencial para nuestros y nuestras pacientes, alcanzando con todo ello unos elevados índices de satisfacción.

Pero, al margen de la mejora tecnológica, creo que nuestro gran avance se está produciendo en la implicación de las personas de Mutualia participando activamente en la mejora de los servicios, a través de equipos de mejora. Actualmente, la mitad de la plantilla está participando activamente en alguno de estos equipos.

Para alcanzar cada vez cotas mayores de eficiencia y excelencia es fundamental el liderazgo, y para potenciarlo era necesario diseñar un nuevo espacio en Mutualia. Con este objetivo hemos creado el Proyecto Lidera, un foro de encuentro en el que todas las personas líderes, a través de técnicas creativas e innovadoras, participan en los asuntos más estratégicos de la entidad.

El 2011 ha sido el último en el que estaba vigente el Plan Estratégico 2009-2011 que tenía como fin situar a Mutualia como referente en gestión avanzada,

objetivo logrado en virtud de los resultados obtenidos y que recogemos a lo largo de esta memoria. En el último trimestre comenzamos la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2012-2014 que nos servirá para afrontar los importantes retos a los que nos enfrentamos, para ello la visión definida es la de ser una mutua eficiente y de referencia en el cuidado de la salud, la orientación a cliente, la gestión avanzada y el compromiso de las personas, fomentando la innovación y su responsabilidad con la Sociedad.

Sirvan estos párrafos para reconocer el esfuerzo y la dedicación de las personas de Mutualia, que contribuyen a que nuestra entidad sea un referente de solvencia y solidez en estos tiempos convulsos. Mi más sincero agradecimiento a la Junta Directiva por su compromiso como representantes de las y los mutualistas y, por supuesto, a todos y todas las mutualistas por la confianza depositada.

Miguel Ángel Lujua
Director Gerente



PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Mutuaia es la Mutua de Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales número 2 de la Seguridad Social. Como Mutua de accidente de trabajo y enfermedades profesionales es una

asociación de empresarios sin ánimo de lucro que autorizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, colabora con la Seguridad Social en los siguientes ámbitos:

- Gestión del Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional a través de actividades de prevención, asistencia sanitaria y prestación económica.
- Cobertura de la prestación por Contingencia Común a través del seguimiento de bajas y prestación económica.
- Prestación económica por desempleo de trabajadores/as autónomos.
- Gestión de cuidados de menores con enfermedades graves a través de prestación económica.
- Gestión de riesgos para el embarazo y la lactancia.

Mutualia nace de la fusión de tres mutuas vascas (La Previsora, Pakea y Mutua Vizcaya Industrial) líderes en sus respectivos territorios y con más de 112 años de historia. Además, es miembro de Corporación Mutua, primera mancomunidad de entidades del sector por redes de servicio, junto a Cesma, Ibermutuamur, MAC, Mutua Gallega, Mc Mutual, Solimat y Unión de Mutuas.

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.

Alcance de la memoria

Con esta memoria Mutualia termina el ciclo del Plan Estratégico que se elaboró para el periodo 2009-2011. La elaboración de la misma, al igual que la memoria del ejercicio anterior (ejercicio 2010) presentada en Junta General el 14 de Julio de 2011, 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, que

A través de éste documento se pretende hacer un resumen de las actividades más destacadas del año 2011, facilitando a nuestros grupos de interés la información más relevante sobre las actuaciones implantadas en el ámbito económico, social y ambiental.

Desde 2006 elaboramos y presentamos una única memoria con la que damos cuenta de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa.

se elabora de forma anual, presenta información consolidada del desempeño económico, social y medioambiental de Mutualia. La publicación de este informe responde a la voluntad de transparencia y vocación responsable de la organización.

La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2011, 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, SICOMAT, COGNOS, 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.

Mutualia ha sometido a verificación por una tercera parte (AENOR) la Memoria del Ejercicio 2011, obteniendo la calificación nivel A+, esta es la 6ª memoria que se somete a verificación en base a los criterios del GRI 3.0.

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. Esta memoria se edita en formato digital y puede ser consultada tanto en la página web de la organización www.mutualia.es, como en la página del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para cualquier información sobre aspectos relativos a la memoria o su contenido contactar con:

Miren Fernández, Directora de Organización y Calidad, dirigiéndose al siguiente correo electrónico:

mfernandez@mutualia.es



Principios para la definición del contenido

MATERIALIDAD:

La elaboración de la Memoria 2011 ha sido posible gracias a la participación de la totalidad de los y las responsables de Mutualia así como de un gran número de personas que trabajan en las diferentes áreas de la organización.

Para la definición del guión se han identificado los aspectos más relevantes para todos los grupos de interés.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:

Mutualia tiene identificados y definidos todos sus grupos de interés y es sobre éstos sobre quienes repercuten todas las acciones desarrolladas por nuestra organización.

La organización, a través de diferentes mecanismos, mantiene las relaciones necesarias para obtener información relacionada con sus expectativas y necesidades, y de esta manera darles una respuesta conforme a ello, mejorando nuestra actividad.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD:

Mutualia en este informe recoge las principales acciones desarrolladas en la organización en materia sostenible.

En la memoria se encuentra recogida toda la información referida a los ámbitos económico, ambiental y social, necesarios para situar el desempeño de la organización, dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

EXHAUSTIVIDAD:

La definición de la cobertura y contenido de la memoria, siguiendo las pautas establecidas en la guía para la elaboración de memorias GRI, y aportando datos todas las áreas de la organización, garantiza que se han tenido en cuenta los aspectos e impactos más importantes de nuestra actividad sobre los grupos de interés.

Principios para definir la calidad de la memoria

EQUILIBRIO:

Mutualia, recoge tanto los aspectos positivos como negativos del desempeño y de esta forma los grupos de interés podrán realizar una valoración razonable del desempeño.

COMPARABILIDAD:

Los grupos de interés pueden analizar los cambios experimentados por Mutualia con el paso del tiempo ya que se presentan datos evolutivos de los últimos 3 años.

PRECISIÓN:

La información que contiene la memoria es precisa y detallada para permitir que los diferentes grupos de interés de la organización valoren el desempeño de Mutualia.

PERIODICIDAD:

La memoria del ejercicio anual, se presentará coincidiendo con la aprobación de las cuentas y presentación a la Junta Directiva de Mutualia.

De este modo, los grupos de interés identificados por la organización pueden tomar decisiones con la información concreta.

CLARIDAD:

La información está expuesta de manera comprensible y accesible para los grupos de interés que van a hacer uso de la memoria.



2.-Órganos de Gobierno y Participación

Mutualia promueve la participación de las empresas mutualistas y de sus trabajadores y trabajadoras en el gobierno corporativo de la mutua a través de los diversos canales previstos en sus estatutos.

El sistema organizativo de la mutua está formado por los órganos de gobierno, los órganos de participación y consulta, la dirección general, las direcciones funcionales y la organización territorial.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

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.

Memoria 2011 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

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
Prodol Meditec, S.A.

Secretario

Santiago Iriarte Aizarna
Universidad de Deusto

Vocales

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

Juan Jesús Santa Cruz Sagarduy
Calcinor

Antxon Segurola Jauregui
Kutxabank, S. A.

Juan Carlos Ramos Rodríguez
Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza

Javier Otaño Echaniz
Krafft, S.L.

Javier Ortega Tapia
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 procede la renovación del miembro de la Junta directiva GOBIERNO VASCO-EUSKO JAURLARITZA por finalizar en el presente ejercicio su mandato. Además como consecuencia del cese y transformación de otras empresas asociadas miembros de la Junta directiva, éste órgano de gobierno de la Entidad, conforme a lo dispuesto en el punto 6 del mismo artículo, acordó el nombramiento provisional hasta la primera reunión de la Junta general de los siguientes miembros de la Junta directiva:

GOBIERNO VASCO-EUSKO JAURLARITZA
PRODOL MEDITEC, S.A.
KUTXABANK, S.A.

Se solicita la ratificación del acuerdo de la Junta directiva y en definitiva la designación de las tres empresas asociadas como miembros de la misma para un mandato de cuatro años.

Por otra parte se informa a la Junta general que en el ejercicio 2011 se ha producido el cambio de representante de la empresa asociada Tuboplast Hispania, S.A. estando representada en la actualidad por D. Javier Ortega Tapia, así como el cese como miembro de la misma de la Confederación Empresarial Vasca-Confebask.

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

Urtza 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
Prodol Meditec, S.A.

Secretario

Santiago Iriarte Aizarna
Universidad de Deusto



ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales como órgano de participación de las y los empresarios asociados y personas trabajadoras protegidas en contingencias profesionales, gestiona y reconoce prestaciones de asistencia social ante situaciones de necesidad económica en la unidad familiar, provocadas por accidente de trabajo o enfermedad profesional, con cargo a las dotaciones presupuestarias anuales aprobadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Estudia cada solicitud individual en las cuatro reuniones ordinarias anuales que mantienen habitualmente los y las representantes empresariales y sindicales, presididos por uno de los miembros de la propia Comisión paritaria cuyos cargos se renuevan alternativamente cada dos años.

En el ejercicio 2011 se creó un grupo de mejora con el objetivo de estudiar la posible ampliación de los conceptos de prestaciones de asistencia social a reconocer por la Comisión de

Prestaciones Especiales, incorporando a los tipos de prestaciones por fallecimiento, vehículos especiales, mobiliario adaptado, eliminación de barreras arquitectónicas, prótesis no regladas, gastos de desplazamiento y manutención de familiares de la persona accidentada y enferma laboral con motivo de ingreso hospitalario, tratamiento psicológico a familiares de las personas fallecidas, las ayudas para tratamiento psicológico a familiares de personas accidentadas o enfermas de enfermedades profesionales graves o de pensionistas de estas contingencias profesionales:

- ayudas para atención a domicilio
- ayudas para formación o readaptación profesional a incapacitados/as para el trabajo
- abriendo la posibilidad de analizar otros conceptos que soliciten las y los beneficiarios de estas prestaciones, sin que el catálogo de las mismas tenga carácter cerrado.

Memoria 2011 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

Presidente

José Hernández Duñabeitia

ASLE

Vicepresidente

José Enrique Arroyo Villalba

U.G.T.

Secretario

Alvaro Plaza Reino

ArcelorMittal Gipuzkoa

Vocales

Jesus Uzkudun Illarramendi

CC.OO.

Janire Landaluce Pérez

ELA

Juan Cruz López Barrena

ELA

Iñaki Alkain Dominguez

LAB

José Maria Echarri Campo

Sociedad Financiera y Minera, S. A.

Miguel Angel Jofre Fernández

Servicios Turísticos Alaveses, S.A.

Guillermo Muñecas Goikoetxea

Estampaciones Metálicas Bizkaia, S.A.



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
ADEGI

Ainhoa Bóveda Rueda

SEA. Sindicato Empresarial Alavés

Representantes sindicales:

Jesús Uzkudun Illarramendi
CC.OO.

Kepa González García
CC.OO.

Janire Landaluce Pérez
ELA

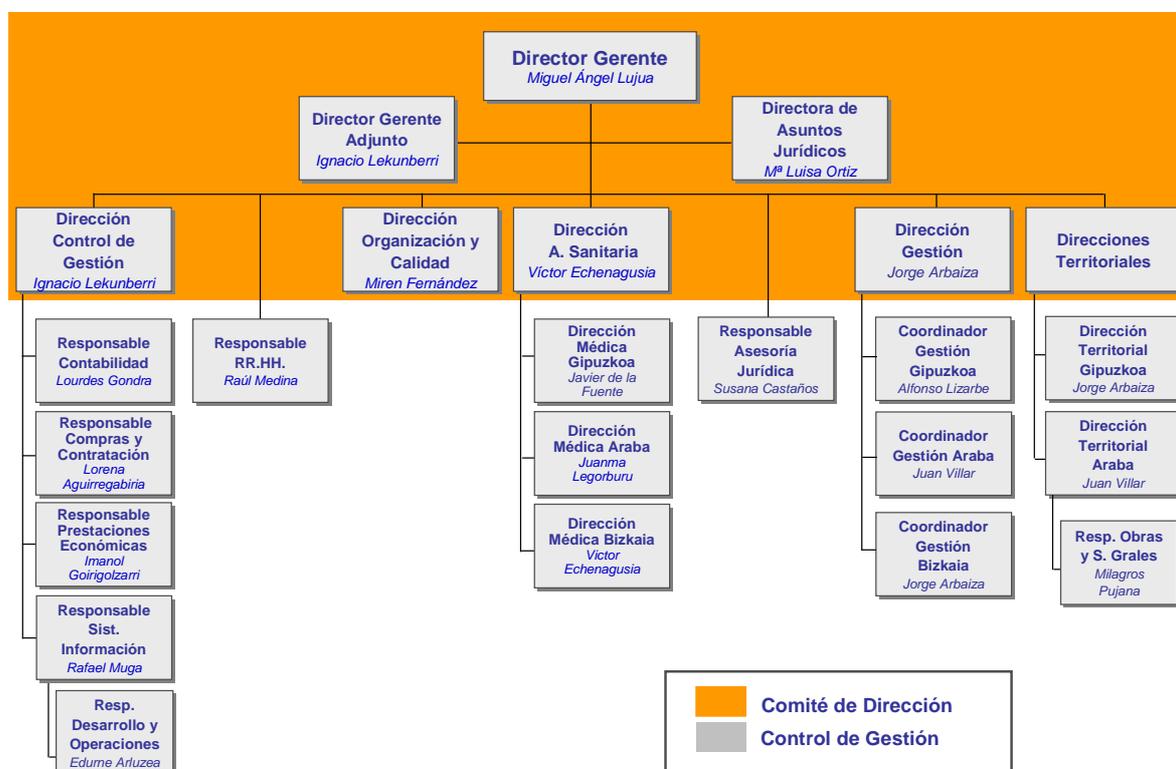
Ibón Zubiela Martín
LAB

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. Su designación corresponde a la Junta Directiva (art 35 del Reglamento de Colaboración de las MATEPSS y art 28 de los Estatutos de Mutualia) y confirmado dicho nombramiento por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

ORGANIGRAMA





3.-Perfil de la Organización

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Mutualia, mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales número 2 de la Seguridad Social, es una entidad sin ánimo de lucro, autorizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración y sometida a su vigilancia y tutela.

La dimensión actual de la entidad llegó tras la fusión, en 2006, de las tres mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del País Vasco: La Previsora, Mutua Vizcaya Industrial y Pakea.

Mutualia, lleva más de 112 años abordando esta misión con una clara orientación a clientes:

- 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.

- Gestiona las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural; por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave; y por cese de actividad de los trabajadores autónomos, que hayan optado previamente a esta cobertura.

Desde finales de 2007, Mutualia forma parte de Corporación Mutua, la primera mancomunidad de entidades del sector por redes de servicio, junto a Cesma, Ibermutuamur, MAC, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat y Unión de Mutuas.



Misión, Visión, Valores y Líneas Estratégicas

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.

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.

Valores

- Orientación al cliente
- Participación
- Liderazgo
- Eficiencia
- Innovación
- Compromiso Ético

Red de centros



SEDE SOCIAL

C/ Camino, nº1

20004 Donostia-San Sebastián

Telf: 943 42 65 00

Fax: 943 43 01 53

SEDE OPERATIVA

C/ Henao, nº 26

48009 Bilbao

Telf: 944 25 25 00

Fax: 944 25 25 20

Para acceder a una información más completa sobre los centros de Mutuaia, tanto asistenciales como administrativos, y la actividad desarrollada en cada uno puede consultarse el siguiente enlace: <http://www.mutualia.es/es/donde-estamos-mapa>

El ámbito de actuación de Mutuaia es el estado español, si bien desarrolla su actividad fundamentalmente en la CAV donde tiene su red de centros y en Madrid.

MODELO DE GESTIÓN

MUTUALIA ha adoptado como referente para su gestión de la Calidad Total el Modelo EFQM de Excelencia el cual es:

- Una estrategia de gestión.
- Orientada a toda la organización.
- Que busca satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus Grupos de Interés.

El Modelo se basa en los siguientes conceptos fundamentales:

- 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.

Es un Modelo, por tanto, que integra la Responsabilidad Social en la estrategia y en la gestión, permitiendo que tanto los objetivos como las acciones que desarrolla la organización sean compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

La clave del sistema de gestión de Mutualia está en la gestión por procesos, dejando atrás la tradicional visión por funciones o departamentos. Todos ellos están alineados con el Plan Estratégico a través del despliegue de los objetivos mediante la identificación de los procesos responsables.

Mutualia prioriza sus procesos en función de su incidencia y contribución a la consecución de los Factores Críticos de Éxito. Para ello, dispone de una matriz de priorización donde se recogen los procesos y los FCE con unos factores de ponderación (identificación de procesos clave).

Su estructura organizativa viene determinada, por tanto, por el organigrama y el mapa de procesos en el que recogen todas y cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, bien para el cliente externo como para el cliente interno, y en el que clasifican los procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.

Mapa de procesos



Para la prestación de sus servicios, Mutua Fero considera clave la gestión de las interfases. Es por ello que la ejecución de los servicios a través de los diferentes procesos está controlada mediante un amplio conjunto de indicadores que cubren todas las líneas estratégicas y resultados clave.

Coberturas y Servicios Prestados

COBERTURA		SERVICIOS
Contingencia Profesional	Gestión de AT y EP	<p>Actividades de prevención: Estudios de puestos de trabajo, acciones frente empresas con alta siniestralidad, Campañas, Divulgación (manuales, jornadas), Programa de visitas, Investigación de AT, Colaborar en la tramitación de las EP.</p> <p>Asistencia sanitaria: urgencias; consultas, Rehabilitación, Quirófano, Hospitalización, Gestión de colaboradores/ servicios (especialistas y pruebas complementarias). Gestión de la red de centros concertados (asistencia nacional y extranjero con medios ajenos), Seguimiento de los casos atendidos centros ajenos y recuperación de pacientes para atenderlos en centros propios</p> <p>Prestación económica: Trámite de los AT/EP, Notificaciones telemáticas, Recobro de prestaciones, Pago directo IT CP, Ingreso cuota obrera, Abono de gafas derivado de AT y Reintegro de prestaciones a empresas CP (empresas y trabajadores). Tramitación y abono del <i>BONUS</i> para empresas</p> <p>Prestación IMS: tramitación de Incapacidades Permanentes y Lesiones Permanentes No invalidantes a instancia de mutua ante el INSS, trámite y acuerdo de Muerte y Supervivencia, comprobar resoluciones INSS, capitalización pensiones y pago de prestaciones a tanto alzado</p> <p>Asistencia Social: beneficios graciables de la asistencia social a favor de los trabajadores y trabajadoras de las empresas asociadas, y trabajadores y trabajadoras por cuenta propia que se encuentra en estado o situación de necesidad.</p>
	Gestión de riesgos para el embarazo y la lactancia (REL)	<p>Actividades de prevención: Estudios de puestos de trabajo, visita a empresas asesoramiento adecuación puestos, emisión de informes.</p> <p>Asistencia Sanitaria: valoración riesgo y situación de salud elaborando informe de la procedencia de la prestación.</p> <p>Prestación económica: Notificaciones telemáticas, Ingreso cuota obrera, validación y abono de las prestaciones REL</p> <p>Prestación económica: Notificaciones telemáticas, reconocimiento y pago de prestaciones</p>
Cese de Actividad de Trabajadores autónomos: CATA (nueva cobertura 2011)		<p>Prestación económica: Ingreso de la cotización durante la situación de Cese de Actividad, reconocimiento y pago de la prestación económica</p>
Contingencia Común	Gestión de las prestaciones de ITCC	<p>Control y seguimiento de bajas: control de bajas y citación para seguimiento, evaluación de la capacitación laboral, elaboración de informes de Propuesta de Alta/ incapacidad a Médicos Servicio Público de Salud e INSS. Relaciones con agentes (INSS, Inspecciones, Dpto. Sanidad, EVIs, etc.)</p>
		<p>Prestación económica: notificaciones telemáticas, Recobro de prestaciones CC, Pago directo IT CC, Ingreso cuota obrera, Trámite de las bajas y altas de IT CC, Reintegro de prestaciones a empresas CC.</p>

Plan de Gestión: Implantación y seguimiento

En marzo de 2011, y con la participación de todos sus procesos, Mutuaia definió el Plan de Gestión 2011 donde recogía los objetivos, estrategias y acciones prioritarias identificadas en el Plan Estratégico tras su revisión y validación en función del cambio de escenario y del cierre del ejercicio anterior.

Cada proceso tiene asignado objetivos y acciones procedentes del Plan Estratégico que son incorporados a sus propios Planes de Gestión para avanzar en su concreción, definición de plazos, asignación de responsable y seguimiento de la implantación.

Es a través de las reuniones de proceso donde mensualmente se realiza el seguimiento de los Planes de Gestión con el control de los planes de acción y los objetivos establecidos, tanto los asociados a las líneas estratégicas, como otros de rendimiento del propio proceso. Con esta información aportada por cada

proceso, mensualmente se realiza el seguimiento de la gestión por el Comité de Seguimiento de Gestión quien controla la situación de los objetivos y realiza un análisis de las incidencias que puedan darse entre los procesos.

La implantación de este sistema de gestión por procesos está sometida a revisión y evaluación a través de:

- Control de los indicadores de cada proceso y de la consecución de los objetivos de la organización.
- Encuesta de personas, clientes (empresas, asesorías, usuarios/as de servicios sanitarios, perceptores de prestaciones económicas), sociedad.
- A través de las autoevaluaciones bienales.

Memoria 2011 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Mutualia revisa el grado de cumplimiento de su plan estratégico al cierre de cada ejercicio, en el mes de marzo, en el momento de elaborar el nuevo plan de gestión anual o, en su caso, el nuevo plan estratégico, evaluando el grado de cumplimiento de sus objetivos, la efectividad de las acciones de mejora

implantadas y la vigencia de las líneas y objetivos estratégicos, así como la aparición de nueva información que pueda generar nuevos escenarios. En función de todo ello, revisa o modifica la cuantificación de las metas y la incorporación de nuevas estrategias y acciones.

Principales Variables 2011

Objetivo Macro	Objetivo 2011	Cierre 2011
L.E. Orientación a cliente		
Mantener la fidelización de nuestras empresas (<i>Grado de fidelización, %</i>)	100	100
L.E. Compromiso con las personas		
Incrementar la satisfacción de las personas (<i>Índice de Satisfacción Global; máximo=10</i>)	6,9	7,2
L.E. Innovación		
Aumentar la capacidad de innovación en la organización (<i>Nº de innovaciones incorporadas</i>)	10	10
L.E. Eficiencia		
Obtener reconocimientos externos a nuestro modelo de gestión (<i>Puntuación autoevaluación externa EFQM</i>)	>650	> 650
Rentabilidad de la cuenta de la Seguridad Social (%)	3,64	6,52
Mejorar la eficiencia de la gestión de la CP (<i>Rentabilidad de la CP, %</i>)	8,04	11,77
Mejorar la eficiencia de la gestión de la CC (<i>Rentabilidad de la CC, %</i>) (*)	-8	-7,14
Mejorar la eficiencia de la gestión del PH (<i>Rentabilidad del PH, %</i>)	49,28	48,63
Presupuesto de inversiones consumido sobre presupuesto aprobado (%)	100	100
L.E. Compromiso con la sociedad		
Ser reconocida como una organización socialmente responsable (<i>Índice de Satisfacción Global; máximo=5</i>)(**)	4,10	4,19

(*)Incluye reducción de tarifas

(**)Dato encuesta 2008

A finales de 2011, Mutualia revisó el grado de cumplimiento de su Plan Estratégico 2009-2011 como punto de partida para la definición del nuevo plan,

que tendrá una vigencia de tres años. Así, en su Plan Estratégico 2012-2014, Mutualia ha revisado su Visión e identificado siete líneas estratégicas.

Visión:

Ser una mutua eficiente y de referencia en el cuidado de la salud, la orientación a cliente, la gestión avanzada y el compromiso de las personas, fomentando la innovación y su responsabilidad con la Sociedad.

Cada una de estas siete líneas estratégicas tiene asociados uno o varios objetivos macro:

Línea Estratégica	Objetivos Macro
Eficiencia	Incrementar la rentabilidad
Calidad asistencial	Contar con clientes satisfechos con la asistencia recibida
	Obtener la acreditación en materia de seguridad de pacientes
Orientación a cliente	Mantener el ratio de fidelización
	Mantener y/o incrementar la satisfacción de nuestros clientes
Gestión avanzada	Alcanzar la excelencia en la gestión
Compromiso de las personas	Incrementar la implicación de las personas en la mejora de la organización
	Contar con personas satisfechas
Innovación y tecnología	Aumentar la capacidad innovadora de la organización
Sostenibilidad y compromiso con la sociedad	Ser una empresa socialmente responsable

Mapa de riesgos

Mutualia, por su especial naturaleza de Mutua de Accidentes de Trabajo y EP, y como entidad colaboradora de la Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias en su cobertura y concesión, gestiona los riesgos de su actividad en relación con la legislación en vigor y con todos otros aspectos que por la especificidad de sus actividades puedan generar un impacto en cualquiera de sus grupos de interés. Para gestionar sus riesgos Mutualia ha

definido un Mapa de Riesgos en el que se identifican los riesgos asociados a cada proceso evaluando su nivel y las acciones a desarrollar en función de la probabilidad de que ocurra e impacto en la organización. Para minimizar dichos riesgos se desarrollan las siguientes líneas de actuación:

- Contratación de pólizas de responsabilidad civil general y patronal para cobertura de riesgos inherentes a la actividad

(administradores sociales, personal directivo, personal en general y sanitarios); así como también otros para la cobertura de riesgos asociados a las gestión medioambiental.

- Políticas y procedimientos para gestionar la seguridad de la información a través del Comité de LOPD.
- Realización de provisiones para cubrir todas las obligaciones y cualquier tipo de contingencia que puedan derivarse de AT y EP que estaban en tramitación a 31 de diciembre del ejercicio anterior.

Para todo ello Mutualia a través del equipo de control interno y del área de Organización y Calidad por en marcha un Plan de Auditorías Internas anual. Estas auditorías internas se complementan con diferentes auditorías externas tanto las voluntarias (sistema de calidad, prevención, medioambiental) como a las obligatorias realizadas por la Intervención General de la Seguridad Social, y las puntuales que el Tribunal de Cuentas realiza en global al sector de Mutuas.

Principales reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión

Además de los reconocimientos y acreditaciones ya existentes, durante el año 2011 se han obtenido:

- OHSAS 18.001
- Distintivo de Igualdad en la Empresa otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Calificación A+ de la memoria del ejercicio en base al GRI 3.0.

Acreditaciones disponibles en la actualidad

Calidad		Prevención	
	AENOR ER Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001		Premio Diploos. Trofeo Nacional de Seguridad 2009
Igualdad			
	Distintivo de Igualdad en la empresa del Ministerio de Sanidad, servicios Sociales e Igualdad		
Excelencia			
	400 + en Modelo de Excelencia EFQM otorgados por Euskalit (Fundación Vasca para la Excelencia)		500 + en Modelo de Excelencia EFQM otorgados por Euskalit (Fundación Vasca para la Excelencia)
			>600 en Modelo de Excelencia Iberoamericana no. Otorgado por Fundibea.
Sostenibilidad		Otros	
			Premio 2010 Dr José Carrasco-D. Máximo de Aguirre

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.

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.

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

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.

Código de Conducta de Inversiones Financieras

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

Memoria 2011 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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 2011 se han situado en los siguientes valores:

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO <i>(Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)</i>	1,65
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD* (total de Tesorería)	3,20%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	Ninguna

*La rentabilidad mínima exigible para 2011 ha sido el 2,00%

La **rentabilidad** total de Tesorería de **Patrimonio histórico** ha sido: **3,063%**

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.



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.

Durante este ejercicio ha vuelto a renovar el compromiso adquirido con el Pacto, al estar 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.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas tiene como objetivo el de 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.

El fin de la adhesión al pacto, 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, Mutuality se compromete a los diez principios:

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.

INFORME DEL PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL

ÁREA	PRINCIPIO	INDICADORES DIRECTAMENTE RELEVANTES	INDICADORES INDIRECTOS RELEVANTES
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1-9	LA4,LA13,LA14;S01
	Principio 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5	
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	HR1, HR3, LA3. EC5
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4;LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5,EC7;LA3
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.11	
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7,EN10, EN13, EN18, EN21-22, EN26, EN30	EN1,EN3, EN8- 9, EN16,EN19-20,EN23-25,EN28;PR3-4
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías	EN5-7,EN10, EN18,EN26	
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	S02-4	S05-6

Marco jurídico

No se relacionan todas 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, pero si las mas importantes, incorporando las de mayor trascendencia publicadas en el ejercicio 2011, entre las que procede destacar la **Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del Sistema de Seguridad Social**, en cuya Disposición adicional decimocuarta se anuncia la reforma del marco normativo de aplicación a las Mutuas con arreglo a los siguientes criterios y finalidades:

- a) Garantizar su función de entidades colaboradoras en la gestión de la Seguridad Social, fundamentalmente respecto a la protección de los derechos de los trabajadores en el ámbito de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y en la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes o de la correspondiente al cese de actividad de trabajadores autónomos.
- b) Asegurar el carácter privado de las Mutuas, como asociaciones de empresarios amparadas por la Constitución, protegiendo la libertad del empresario, con la participación de sus trabajadores, en la elección de la Mutua respectiva y respetando su autonomía gestora y de gobierno, todo ello sin perjuicio del control y tutela a desarrollar por la Administración, atendiendo a su condición de entidades colaboradoras con la Seguridad Social.
- c) Articular su régimen económico promoviendo el equilibrio entre ingresos y costes de las prestaciones, garantizando su gestión eficiente y transparente, así como su contribución a la solidez y mejora del Sistema de Seguridad Social.
- d) Establecer que los órganos directivos de las Mutuas se compondrán de las empresas con mayor número de trabajadores mutualizados, de

otras designadas paritariamente por las organizaciones empresariales y de una representación de las organizaciones sindicales más representativas.

- e) Promover, dada su condición de entidades colaboradoras con la Seguridad Social, el debido desarrollo de la participación de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, de las asociaciones profesionales más representativas de los trabajadores autónomos, de los sindicatos más representativos y de las Comunidades Autónomas, en sus órganos de supervisión y control.

Los vigentes estatutos de Mutualia fueron aprobados por resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de 22 de diciembre de 2010, una vez adaptados al R.D. 38/2010, de 15 de enero, si bien en el presente ejercicio 2012 serán modificados de nuevo para adaptarlos a lo dispuesto en el R.D. 1622/2011, de 14 de noviembre, que una vez más ha modificado el Reglamento sobre colaboración de las MATEPSS, fundamentalmente en materia

de reservas, resultados positivos y recursos financieros de estas entidades.

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, modificado por el R.D. 1622/2011, de 14 de noviembre.

- **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.
 - **Real Decreto Legislativo 3/2011**, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
 - **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 conciertos 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, y la Orden TIN/1512/2011, de 6 de junio, por la que se prorrogaron los plazos para presentar las solicitudes del incentivo BONUS y el de tramitación de la Mutua hasta el 30 de junio y 15 de agosto, respectivamente.

- **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, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA).
- **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 (CUME).

- **Resolución de 10 de junio de 2011, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social**, por la que se establecen los criterios y prioridades a aplicar por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social en la planificación de sus actividades preventivas para el año 2011.
- **Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado**, por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.
- **Orden TIN/2100/2011, de 26 de julio**, por la que se modifica la fracción de cuota destinada a la financiación de las funciones y actividades atribuidas a las Mutuas para la gestión de la prestación económica derivada

de contingencias comunes, reduciéndose del 0,060 al 0,050 con respecto a las cuotas devengadas a partir del 1 de julio de 2011.

- **Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio**, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).
- **Resolución de 3 de agosto de 2011, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social**, por la que se fija el saldo medio anual al que se refiere la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril, sobre criterios en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.
- **Ley 28/2011, de 22 de septiembre**, por la que se procede a la integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social, con efectos al 1 de enero de 2012.
- **Ley 36/2011, de 10 de octubre**, reguladora de la Jurisdicción Social.

- **Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre**, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- **Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre**, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MATEPSS.



SOCIEDAD DE PREVENCIÓN DE MUTUALIA

Fruto de la Segregación del Servicio de Prevención de Mutualia en el 2006, nace la Sociedad de Prevención, empresa joven y dinámica que cuenta, sin embargo, con más de 75 años de experiencia profesional en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, participada en su totalidad por Mutualia. Un equipo con más de 250 profesionales, técnicos y sanitarios, repartidos en 22

centros de trabajo; 19 centros de Vigilancia de la Salud ubicados estratégicamente y tres oficinas técnicas una en Zamudio, otra en Donostia-San Sebastián y otra en Vitoria-Gasteiz.

Al igual que Mutualia, la Sociedad 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 está integrado por:

- Personal Técnico de prevención nivel superior
- Personal Técnico de prevención nivel intermedio
- Administración

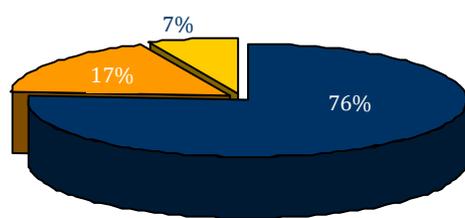
Memoria 2011 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Personal Médico especialista en medicina en el trabajo
- D.U.E.
- Auxiliar de Clínica

Siendo un total de 257 personas, de las cuales 83 son hombres y 174 mujeres. La estabilidad de la plantilla es un factor

clave para la prestación de los servicios, siendo fijas 210 personas. Dentro de su compromiso con la sociedad una de las políticas seguidas es la de incorporar personas en prácticas como paso previo a su incorporación al mundo laboral. Durante el 2011 han pasado 18 personas por diferentes áreas de la organización.

Distribución de la plantilla



■ Fijos ■ Eventuales ■ Personal en prácticas

Clientes e ingresos

Conciertos	Nº empresas	Nº trabajadores/as
Medicina del Trabajo	4.534	102.793
Seguridad en el Trabajo	2.116	61.902
Higiene Industrial	2.144	76.251
Ergonomía y psicología aplicada	2.131	70.393

Ingresos	2009	2010	2011
Áreas técnicas	5.893.645 €	6.193.652 €	6.521.167 €
Vigilancia de la Salud	9.068.896 €	9.046.882 €	9.335.264 €
TOTAL	14.962.541 €	15.240.534 €	15.856.431 €

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.

El número de exámenes de salud realizados ascendieron a 89.021

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. Durante este ejercicio se han llevado a cabo:

- 1.968 Evaluaciones de riesgos.
- 1.707 Actividades de promoción de la integración de la prevención
- 1.604 Investigaciones de AT y EP.
- 755 Información de riesgos.
- 491 Planes y medidas de emergencia.
- 481 Simulacros.
- 423 Inspecciones y estudios de seguridad.

Actividades en especialidad de Higiene Industrial	
Evaluaciones de ruido	741
Evaluaciones de las condiciones ambientales	313
Estudios de vibraciones	84
Otros estudios de agentes físicos	552
Evaluaciones de riesgos higiénicos por exposición a agentes químicos	155
Actividades en especialidad de Ergonomía /Psicología	
Estudios ergonómicos de los puestos de trabajo	334
Evaluaciones y estudios de riesgos psicosociales	178
Actividades de difusión y promoción de la prevención	
Jornadas organizadas por SP Mutualia	2
Colaboraciones/ponencias en jornadas y Congresos	17
Artículos	5

Actividades formativas

Se han impartido 1.898 cursos siendo los más relevantes los que se citan a continuación:

CURSOS IMPARTIDOS	Nº Cursos
Charlas sobre mentalización de los riesgos en los puestos de trabajo y medidas preventivas	545
Formación en emergencias y extinción de incendios	300
Capacitación de nivel básico en prevención de riesgos laborales	149
Carretillas	117
Trabajos con PVD	114
Riesgos en la manipulación manual de cargas y prevención de lesiones	82
Grúas	77
Riesgos en la construcción	54
Riesgos ergonómicos y psicosociales	54
Riesgo eléctrico	52

Principales Hitos 2011

CLIENTES

- Salas de espera automatizadas en el centro de Bilbao, con códigos que preservan la identidad
- Implantación de Firma digital del consentimiento informado en los centros de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y San Sebastián
- Inauguración del centro de vigilancia de la salud en Gernika

SISTEMA DE GESTION

- Certificación UNE-EN ISO 9001
- Implantación de módulo SD de facturación para emisión de facturas electrónicas
- Campañas de sensibilización la reducción de gastos en material de oficina.

PERSONAS

- Elaboración del Plan de Formación incluyendo las habilidades necesarias para un óptimo desarrollo de las funciones del puesto de trabajo.
- Acuerdos de empresa para la conciliación de la vida profesional y familiar



CORPORACIÓN MUTUA

La primera mancomunidad de mutuas del sector, por red de centros, cumple con el objetivo para el que fue creada: favorecer la economía de escala, a través de la puesta en común de medios y recursos, para hacer más eficientes a las mutuas partícipes y mejorar su capacidad de servicio. Y, todo ello, manteniendo la identidad y personalidad jurídica independiente de las ocho entidades que la componen.

Principales magnitudes del ejercicio:

402.441 empresas asociadas

3.131.960 personas protegidas en Contingencias Profesionales

2.409,62 millones de euros de cuotas ingresadas

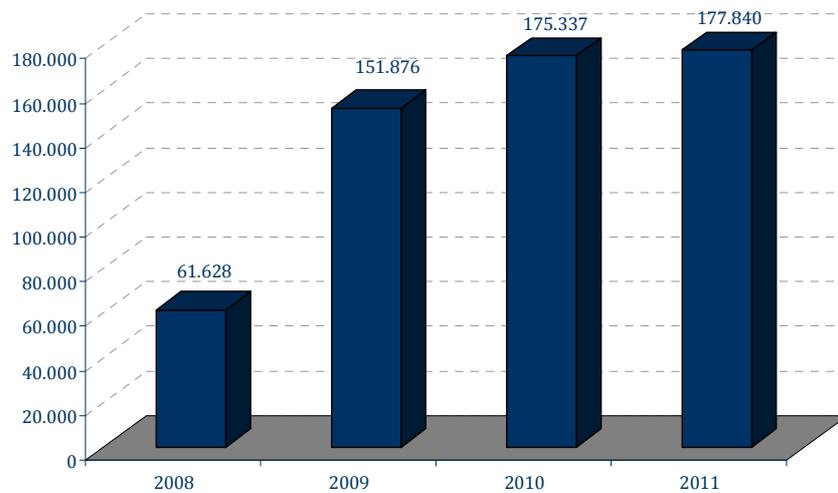
Principales logros:

- **Un resultado superior al del sector:**
El resultado alcanzado por Corporación Mutua en 2011 representó casi un 30% respecto al total registrado por el sector, mientras que en 2008 suponía sólo el 21%.
- **Mayor capacidad asistencial:**
 - Corporación Mutua cuenta con la **mayor red asistencial del sector**, con 330 centros; y una red de centros concertados unificada, con 680 adhesiones a concertos autorizados a las mutuas partícipes.
 - Primer centro propio en Mijas-Fuengirola. En 2011 se puso en marcha el primer centro de Corporación Mutua. En sus modernas instalaciones se prestan los servicios de urgencias médicas, asistencia sanitaria ambulatoria de contingencias profesionales, rehabilitación, radiología y control de incapacidad temporal por contingencias comunes.

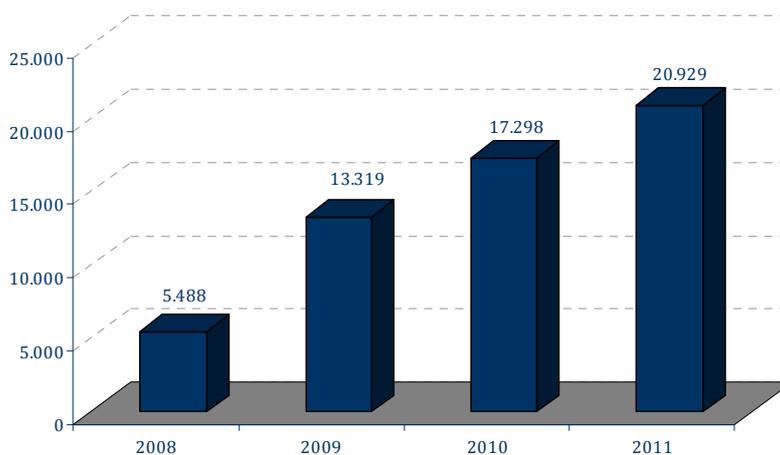
o Prestación recíproca de pruebas y asistencia sanitaria. En 2011 las asistencias y pruebas médicas compartidas por las ocho mutuas

que conforman la Corporación aumentaron en un 3,2%.

Evolución Asistencias compartidas



Evolución pruebas médicas compartidas



• **Incremento de la eficiencia:** Las medidas dispuestas por Corporación

Mutua para racionalizar medios y servicios han generado una

optimización de los recursos de las ocho mutuas que, en 2011, se tradujo en un ahorro neto de 19,6 millones de euros para las mutuas partícipes. Entre las disposiciones adoptadas para tal fin cabe destacar:

- Prestación recíproca de pruebas y asistencias: un ahorro estimado de 17,2 millones de euros en 2011.
- Reducción de un 43% del gasto sanitario en medios ajenos desde 2008.
- Utilización compartida de instalaciones en 43 centros, repartidos por todo el territorio español, con un ahorro estimado de 2,6 millones de euros para el ejercicio 2011.
- Coordinación para la cobertura de sustituciones de personal por ausencias.
- Prestación recíproca de servicios administrativos, jurídicos y técnico-preventivos.
- Establecimiento de una central de contratación, con 18 expedientes realizados y un ahorro de entre el 10% y el 40%, según expediente y mutua, que supuso, sobre consumo estimado, 1,3 millones en 2011.
- **Mejora de la gestión:** La suma de esfuerzos, conocimientos y experiencias de los cerca de 6.000

profesionales de las mutuas que forman parte de Corporación Mutua, permiten una transferencia continua de buenas prácticas; mayores posibilidades de formación, promoción y desarrollo profesional; cesión de tecnologías entre entidades y aumento de la capacidad de innovación. Entre los proyectos más destacados en este sentido:

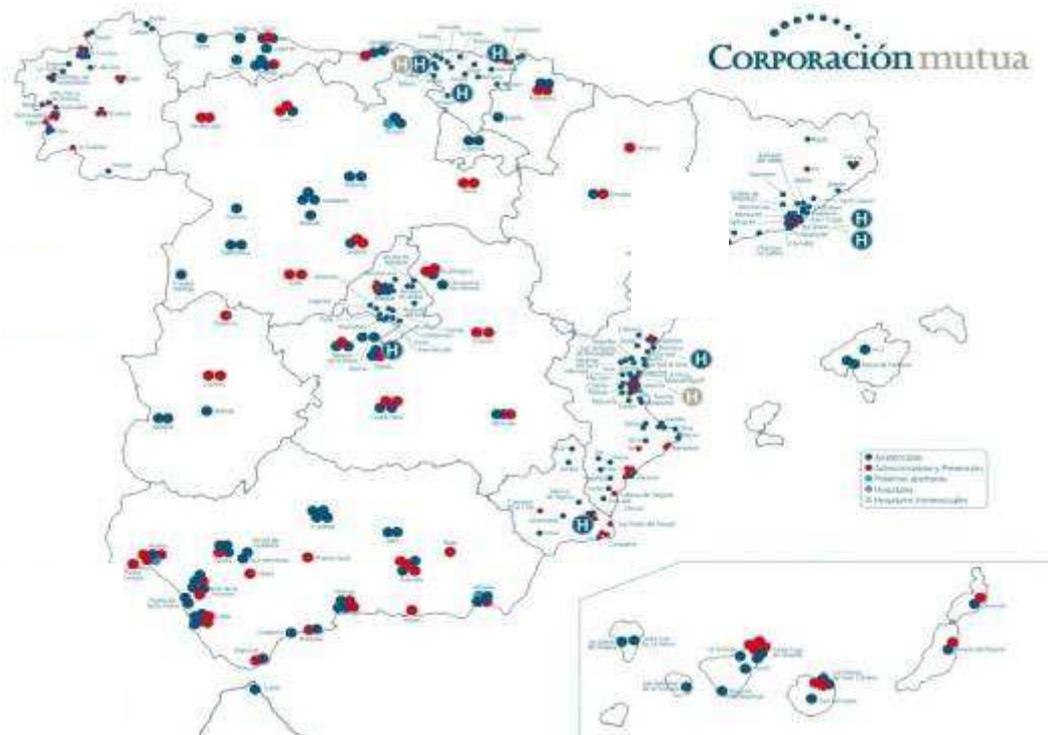
- Implantación del modelo de gestión EFQM, con implicación de las plantillas de las mutuas y reconocimiento social empresarial.
- Procedimientos unificados en la gestión de las contingencias profesionales y las contingencias comunes.
- Protocolos médicos compartidos.
- Mejora del control del absentismo en la incapacidad temporal.
- Soluciones informáticas comunes ante nuevas prestaciones (Bonus, cese de actividad del trabajador autónomo, cuidado de menores enfermos).
- Instauración del I Premio Iniciativas e Ideas de Corporación Mutua, con el objetivo de fomentar la mejora de los servicios, los procesos de trabajo y la coordinación.

- **Impulso de la I+D+i**, mediante la participación en el Centro de Investigación en Salud Laboral (CISAL) y en el proyecto CIDET (Centro de Excelencia en Investigación y Desarrollo en Tecnología aplicada a la Medicina del Trabajo).

- Colaboración con el CISAL, junto a la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) para fomentar la producción y transferencia de conocimiento, con el objetivo de mejorar la salud de los trabajadores. En 2011, el CISAL

tenía activos 10 proyectos de investigación, enmarcados en cuatro programas (daños a la salud, grupos vulnerables, políticas de seguridad y salud en el trabajo, y sistemas de información).

- Proyecto CIDET, en colaboración con el Instituto de Salud Carlos III y la Universidad de Alcalá, para el impulso de la telemedicina y e-salud, la innovación tecnológica para la integración y mejora de la empleabilidad de los trabajadores.





4.- Compromiso y participación de los Grupos de Interés

Memoria 2011 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

Mutualia ha adoptado como referencia para su gestión el Modelo EFQM de Excelencia por considerar que le permite adaptarse y dar respuesta a las necesidades de sus clientes y que contribuye al incremento de la competitividad y del desarrollo sostenible de la organización.

Es por ello que Mutualia propicia el trabajo conjunto con todos los colectivos con los que interactúa por considerarlo el camino óptimo para alcanzar la Excelencia en todos sus ámbitos de actuación .

Grupos de Interés de Mutualia	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes: empresas, trabajadores y trabajadoras adheridas y personas protegidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aliados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos de Gobierno y Participación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MESS) 	

La definición de la estrategia 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 estratégica.

Mutualia ha identificado las fuentes de información para cada uno de sus Grupos de Interés como punto de partida para la formulación de su estrategia.

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
CLIENTES (EMPRESAS Y TRABAJADORES ADHERIDOS)		
Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas	Bienal	Gestión
Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías	Continua	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	
Foro Mutualia	Trimestral	
Focus Group	Según calendario	
Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral)	Continua	

Memoria 2011 **COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES**

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
CLIENTES USUARIOS (TRABAJADORES DEPENDIENTES Y ADHERIDOS QUE UTILIZAN NUESTROS SERVICIOS)		
Encuestas telefónicas de satisfacción por asistencia sanitaria	Anual	Prestación de Servicios Sanitarios
Encuestas pantallas táctiles asistencia sanitaria	Semanal	
Encuestas de satisfacción prestaciones de secuelas y fallecimientos	Bienal	Gestión de Prestaciones Económicas
Encuestas de satisfacción por gestión de prestaciones económicas ITCP-CC-REL	Bienal	
Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	Según tipología
Focus Groups	Según calendario	Prestación de Servicios Sanitarios
Actividad diaria/ prestación del servicio	Continua	Prestación de Servicios Sanitarios /Gestión de Prestaciones Económicas
PERSONAS		
Encuesta de satisfacción de las personas	Bienal	Desarrollo de Personas
Evaluación del liderazgo	Anual	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	Continua	
Equipos de Proceso	Mensual	
Propuestas y aportaciones de los Equipos de Mejora/sesiones clínicas/reuniones de letrados/as	Continua	
Reuniones de comunicación	Mensual	
Reuniones con la representación de las personas trabajadoras	Periódica	
Proyecto Lidera. Blog del Proyecto Lidera	Mensual	
Diagnóstico y Plan de Igualdad	Continua	
Participación en autoevaluaciones y auditorías internas	Anual	
Actividad diaria/ relación directa	Continua	

Memoria 2011 **COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES**

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
ALIADOS		
Reuniones de procesos de Corporación Mutua, seguimiento y evaluación de indicadores	Según calendario	Política y Estrategia GRAO Procesos Operativos
Encuestas de satisfacción de Asesorías (entrevista personal con Gestor Integral)	Bienal	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	
Encuestas de satisfacción de clientes (como fuente de información sobre aliados estratégicos y operativos)	Anual/ Bienal	
PROVEEDORES		
Sistema de seguimiento y homologación	Continua	GRAO (+procesos responsables de la gestión de la colaboración)
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	
Mesas redondas con proveedores	Según calendario	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN		
Reuniones del Comité Ejecutivo	Mensual	Política y Estrategia
Reuniones de la Junta Directiva	Trimestral	
Reuniones de la Junta General	Anual	
SOCIEDAD		
Encuesta de satisfacción de la sociedad	Trienal	Política y Estrategia
Diagnóstico de Sociedad	Bienal	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	
MESS		
Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector	Según proceda	Política y Estrategia Asesoría Jurídica
Aprobación/Modificación de Presupuestos	Según proceda	Gestión de Prestaciones Económicas. Todos los procesos.

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 Mutualia gestiona otras fuentes de información que le permiten comprender y anticiparse a los cambios que pueden producirse en el entorno externo (administración/ instituciones, mercado -clientes potenciales- y/o sector). Es por ello que, Mutualia está presente en la Junta Directiva de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), así como en diferentes asociaciones empresariales de la CAV como Confebask, en la que ostenta la Presidencia, Cebek, Adegí o Sea.

Los estados contables de la entidad, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social, garantizando, por tanto, que se realiza un buen uso de los fondos públicos. De igual forma, para

reforzar la garantía de eficiencia y transparencia en su gestión, Mutualia dispone de una serie de mecanismos de control adicionales:

- Política de calidad, prevención y ambiental definida para todos los procedimientos de la mutua.
- Centralización de las compras.
- Política de seguridad informática y de gestión de información sanitaria (consentimientos informados, información a pacientes, etc.).
- Gestión de medicamentos y productos sanitarios.
- Servicio de prevención propio.
- Protección de datos personales.
- Comisión de igualdad.
- Comité de gestión ética.

Todas estas medidas responden al décimo y último principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por el que se establece que “las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.



5.- Resultados 2011

Orientación a cliente

Mutualia tiene definido como eje fundamental de su estrategia la **Orientación a Cliente**, estando identificada como valor corporativo y concretada en la realización de todas las actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas, siendo cercanos y accesibles. Los clientes son su razón de ser y, en consecuencia, se busca alcanzar su plena satisfacción ofreciéndoles la mejor y más completa gama de servicios.

Mutualia se esfuerza por escuchar y conocer a sus clientes en profundidad. Es por ello que a través de los diferentes mecanismos implantados para identificar y gestionar la información procedente de los mismos –tanto de empresas asociadas como de personas trabajadoras protegidas y adheridas-, tiene conocimiento de su percepción, lo que le permite predecir y responder a sus demandas. Así, Mutualia manifiesta su clara voluntad de servicio y de relación con nuestros clientes a través de:

- Un trato continuo, personal e individualizado, adaptado a la particularidad de cada cliente.
- Una relación basada en la transparencia y la confianza. En este sentido, la información a los clientes abarca ámbitos generales de la actividad, pero también aspectos relevantes de la gestión (ejemplo: Plan Estratégico y grado de consecución).

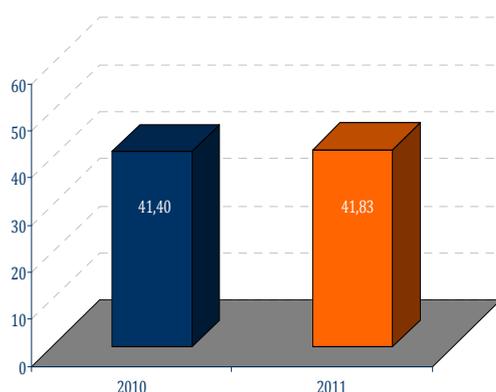
- La escucha y el conocimiento permanente de sus necesidades (a través de encuestas de satisfacción, focus groups, gestor integral, Foro Mutualia, QRSA, jornadas y seminarios, etc.).
- El compromiso con la seguridad de pacientes como uno de los pilares básicos que contribuyen a la calidad asistencial con acciones coordinadas desde la Unidad de Gestión de Riesgos y la Comisión de Infecciones.



En este sentido, la orientación a cliente mantenida por Mutualia a lo largo de los años le ha permitido alcanzar en 2011 una cuota de mercado del 41,83%.

A través de un espíritu creativo e innovador se busca siempre la manera de aprovechar los medios disponibles para diferenciarse y aportar valor añadido a sus clientes.

Evolución de la Cuota de Mercado (%)



Además de continuar con la mejora y potenciación de acciones puestas en marcha en ejercicios anteriores tales como: la revista Mutua información, la realización de jornadas y manuales de prevención de riesgos y el Foro Mutualia; a lo largo de 2011 se han desarrollado nuevas acciones, entre las que destacan:

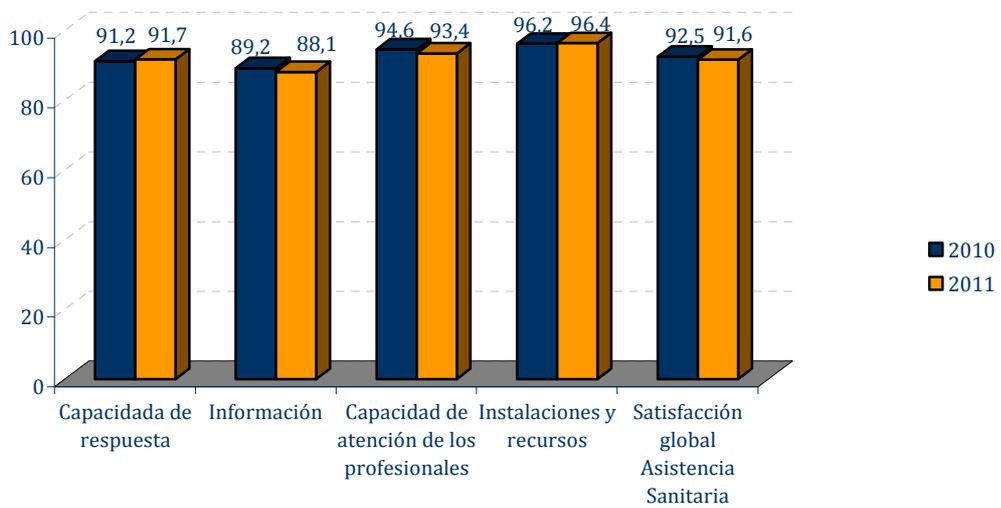
PROCESO	MEJORA
Gestión	Carpeta de póliza para trabajadores/as autónomas. Diseño y elaboración, con la participación de asesorías y asociaciones de autónomos/as, de una carpeta con información específica y relevante para este colectivo.
	“Día del Cliente”: realizando charlas informativas, presentaciones y proyecciones de vídeo que explican la importancia de los clientes y asesorías.
	Reconocimiento a empresas sin siniestralidad: durante los últimos diez años con el fin de fortalecer y reconocer su gestión en el ámbito de la prevención (30 empresas reconocidas).
	Canal Mutualia: Emisión de contenidos informativos a través de pantallas de televisión instaladas en las salas de espera.

PROCESO	MEJORA
Gestión/ Prestación de Servicios Sanitarios	Sistematización de Focus Groups para el testeo de las necesidades y expectativas de los clientes ante la prestación de nuevos servicios (ejemplo, Extranet) y para la identificación de acciones de mejora a implantar en los servicios ya prestados (ejemplo, servicio de rehabilitación, mejoras en hospitalización).
Prestación de Servicios Sanitarios	Desarrollo de la Historia Clínica digital (Gehitu): mejorando la calidad asistencial, garantizando una mayor seguridad y trazabilidad de la información.
	Pasaporte de implantes: Creación de un registro documental en forma de tarjeta, para entregar a todo paciente sobre el material implantado.
	Sistematización de contactos telefónicos dentro de las 24 horas siguientes al control asistencial: llamadas realizadas por personal sanitario con el objetivo de resolver dudas asistenciales en determinadas patologías.
	Criterios citación en ITCC: evitar desplazamientos a personas con diagnósticos graves, realizando el seguimiento en el centro más cercano a su domicilio.
	Guías de buenas prácticas sanitarias: se continúa con la elaboración y revisión de guías y protocolos por la Unidad de Gestión de Riesgos y la Comisión de Infecciones. Se han incorporado dos nuevas guías: “Prevención y control de la legionella y aspergillus” y “Cuidado de heridas, curas y drenajes”, lo que hace un total de 22.
Gestión de Prestaciones Económicas	Guía Farmacoterapéutica: reducción de la variabilidad de los materiales activos en un 16% mejorando la calidad asistencial.
	Sistema de Identificación inequívoca de pacientes hospitalizados
Gestión de Prestaciones Económicas	Alarmas CEPROSS: comunicación puntual a las empresas su situación en relación a Enfermedades Profesionales de forma previa a que se alcancen los niveles de alarma establecidos por el Ministerio.
	Tramitación de expediente IMS electrónicamente: reduciendo el plazo de tramitación de expedientes de AT y EP.

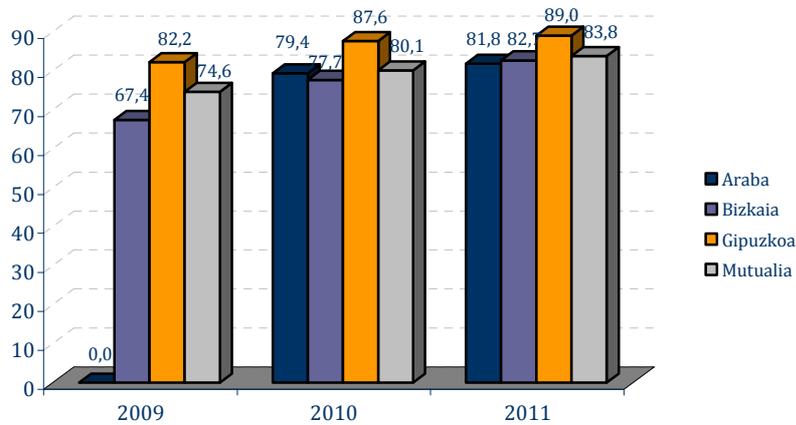
Todas estas acciones refuerzan los niveles de satisfacción tanto de las y los mutualistas como de sus personas trabajadoras.

Tal y como se refleja en los gráficos siguientes, el resultado alcanzado en todos los ámbitos es muy satisfactorio:

Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de asistencia sanitaria



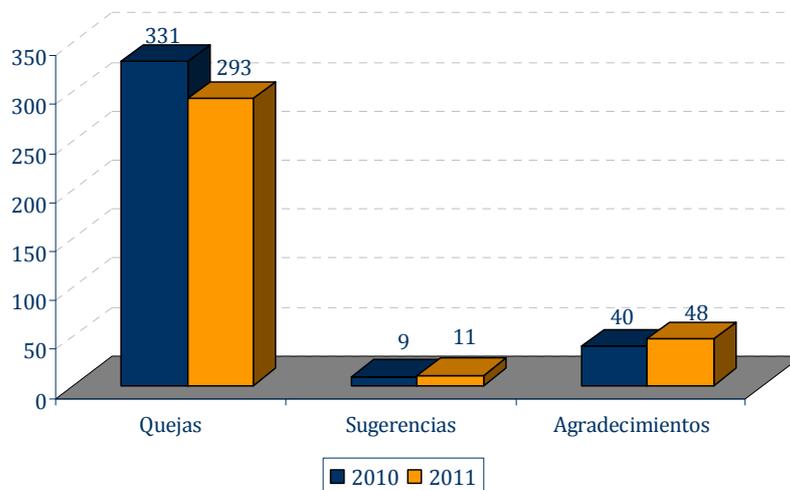
Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de asistencia sanitaria (encuestas pantallas táctiles)



Otro de los mecanismos que utiliza Mutualia para la identificación de posibles mejoras en la prestación de sus servicios o para la definición de otros nuevos es su sistema de gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos (QRSA).

Tal y como puede apreciarse en el gráfico siguiente, tanto las sugerencias como los agradecimientos externos presentan una evolución favorable en 2011 respecto al año anterior. Por su parte, las quejas se han visto reducidas en un 11,48% así como el plazo medio de respuesta, pasando de 10 a 9 días en 2011.

Evolución de las QRSA 2010-2011



Compromiso con las personas

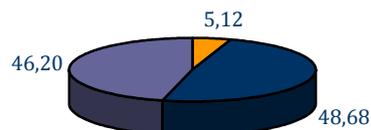
Para Mutualia es un aspecto fundamental el desarrollo personal y profesional de todas sus personas, logrando su satisfacción y orgullo de pertenencia, así como su compromiso con la Misión, la Visión y los Valores de la entidad

Es por ello que, a través de la gestión del proceso de Desarrollo de Personas, se definen y ponen en marcha acciones que de manera directa inciden en el liderazgo, la delegación y asunción de responsabilidades, la comunicación, la participación, la estabilidad laboral o el desarrollo profesional y personal, garantizando en todo momento la igualdad de oportunidades.

A 31 de diciembre de 2011 la plantilla de Mutualia estaba formada por 645 personas, y distribuidas de la siguiente manera:



Las personas que a dicha fecha integraban la plantilla de Mutualia tenían una edad media de 41,87 años, con una antigüedad de 13,7, distribuyéndose en los siguientes tramos de edad:



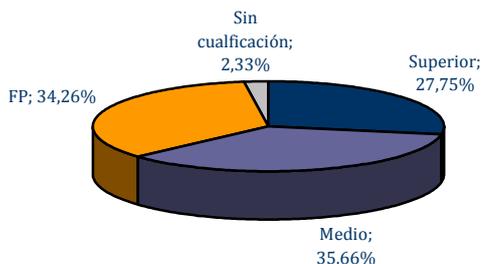
■ Menos de 30 años ■ Entre 30 y 45 años ■ Más de 45 años

En lo que a los niveles más altos de la organización se refiere, la distribución hombres/ mujeres era la siguiente:

- Comité de Dirección: el 22% mujeres y 88% hombres.
- Comité de Seguimiento de Gestión: el 38% mujeres y el 62% hombres.

(%)	Mujeres	Hombres
< 30 años	87,9	12,1
De 30-45 años	76,4	23,6
> 45 años	61,7	38,3

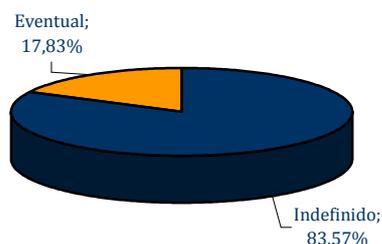
Por titulación, las personas de Mutua se distribuían según el siguiente gráfico:



(%)	Mujeres	Hombres
Superior	49,72	50,28
Medio	79,57	20,43
FP	78,28	21,72
Sin cualificación	53,33	46,67

Además, Mutua dispone de acuerdos de colaboración con centros de FP, universidades y fundaciones a través de las cuales todos los años incorpora a jóvenes para la realización de prácticas en la organización con el fin de facilitarles la adquisición de conocimientos prácticos y su incorporación al mundo laboral. Así, en 2011 un total de 48 personas realizaron prácticas en Mutua (41 mujeres y 7 hombres).

En su política de contratación, Mutua apuesta por mantener un porcentaje de personal eventual de apoyo para cubrir picos de trabajo durante épocas concretas del año y con el objetivo último de evitar despidos en la organización:



(%)	Tiempo Completo		Tiempo Parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido	68,5	31,5	66,7	33,3
Temporal	80,8	19,2	76,9	23,1
Prácticas	100	--	--	--

Asimismo, en lo que a contratación de Personal discapacitado se refiere, Mutua excede el nivel mínimo exigido legalmente (Ley 13/1982):

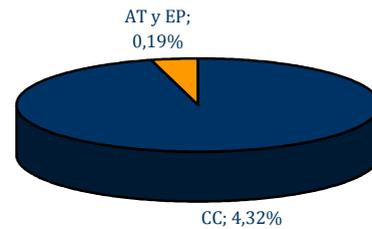
(Nº)	Mujeres	Hombres
Araba	2	1
Bizkaia	3	6
Gipuzkoa	-	1
Total	13	

La rotación de la plantilla alcanzó un 1,09%, al haberse registrado 2 despidos y 5 bajas voluntarias:

(%)	Despidos	Bajas voluntarias
Mujeres	--	80
Hombres	100	20

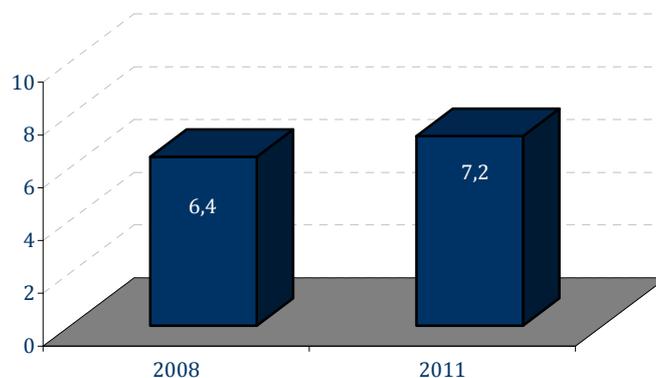
Gracias a la flexibilidad y a las medidas de conciliación promovidas en los últimos años por Mutualia, el nivel de absentismo en la organización se ha mantenido en los estándares considerados apropiados teniendo en cuenta el alto porcentaje de bajas previas a periodos de maternidad.

(%)	2009	2010	2011
Absentismo (AT y CC)	4,54	4,2	4,51



	Mujeres	Hombres
AT y EP	100	--
CC	83,80	16,20

En Mutualia, se mide la percepción de las personas a través de la encuesta de satisfacción de personas. Desde el año 2006 es una encuesta con periodicidad bienal, dado que tras la revisión de la evolución de los resultados y del efecto de cambios incorporados era necesario disponer de un plazo mayor al anual. En 2011, se ha realizado la encuesta de satisfacción de personas obteniendo un 66,3% de participación y obteniendo un 7,19 de Satisfacción Global.



LIDERAZGO

El concepto de liderazgo en Mutualia ha ido evolucionando en diferentes etapas, en coherencia con los cambios en el entorno y en la propia organización.

DEFINICIÓN LIDER

Persona reconocida por el equipo que, comprometida con la Misión, Visión y Valores de la empresa, motiva, moviliza, apoya, reconoce y busca la implicación de las personas con el proyecto de Mutualia.

Durante 2011, con el objetivo de consolidar y potenciar el ejercicio del liderazgo se ha incluido a todas las personas que coordinan equipos de mejora, incrementando hasta un 20% el número de personas líderes.

Principales acciones desarrolladas:

MEJORA

Proyecto Lidera:	<p>Objetivo: Fomentar la participación de todas las personas líderes en la gestión de la mutua a través de herramientas y dinámicas de creatividad y trabajo en equipo durante una jornada mensual.</p> <p>Se han realizado un total de 9 jornadas en las que se han trabajado e incorporado mejoras en los ámbitos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo: definición, competencias y evaluación; ▪ participación, ▪ Comunicación ▪ Reconocimiento ▪ Gestión por procesos. <p>La satisfacción de las personas participantes se ha situado en una media de 7,6 (sobre 10).</p>
-------------------------	---

MEJORA

Evaluación del Liderazgo

Realización del segundo proceso de evaluación del liderazgo, en dos fases: primera fase, ha contemplado a las personas integrantes del Comité de Dirección y del Comité de Seguimiento de Gestión y, posteriormente, se ha extendido al resto de personas del Proyecto Lidera.

Se ha diseñado una herramienta propia para la realización de la evaluación consensuada con todas las personas, integrando la evaluación de los comportamientos asociados a la Misión, Valores, Visión, definición de líder y competencias.

El 78% de los líderes han sido evaluados, participando el 44% de la plantilla en el proceso de evaluación.

COMUNICACIÓN

Para Mutualia la comunicación es un elemento clave y transversal en el desarrollo y mejora de la mutua ya que potencia la implicación, participación y conocimiento de la propia organización.

A través del Subproceso Comunicación, Mutualia pretende que la información fluya por todos los niveles y personas de la organización para mejorar la implicación y participación de las personas, así como una mejora de la calidad en la toma de decisiones.

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de comunicación, ha sistematizado numerosos canales: sesiones clínicas, portal del conocimiento

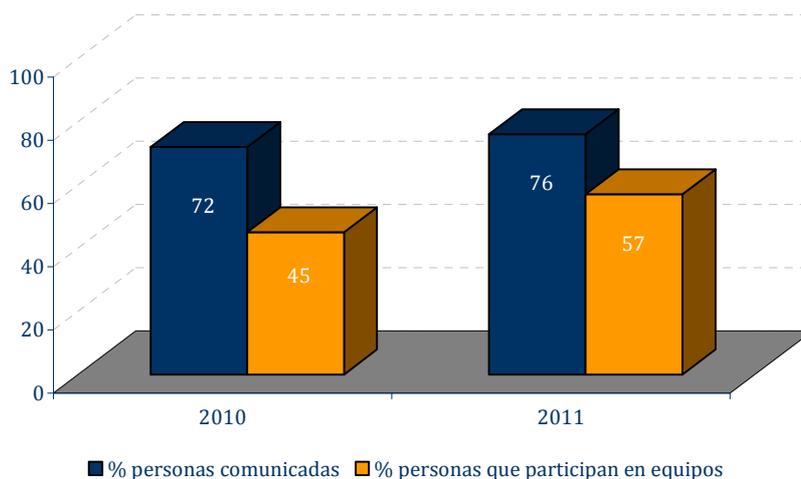
sanitario, reuniones jurídicas, portal del empleado, intranet, carpetas públicas, reuniones de proceso/ subproceso, reuniones de comunicación, revistas Sustraiak, Mutua Información y los más recientes blogs internos: Blog del Ahorro y Blog Lidera.

Así mismo, otro de los ejes transversales es la participación de las personas en la gestión y mejora de la organización a través de equipos de mejora, muchos de los cuales son los artífices de las mejoras y resultados que se recogen a lo largo de esta memoria.

En 2011 las principales mejoras que se han incorporado en el ámbito de la comunicación interna de Mutuaia son:

MEJORA	
Divulgación de la gestión por procesos	A través de presentaciones y videos de cada uno de los procesos (públicas a través del blog Lidera).
Desayunos con el Gerente	Reuniones con el Director Gerente en el que las personas pueden trasladar todas sus inquietudes y preguntas de manera informal.
Revisión del Documento de comunicación interna	Nuevos contenidos y formato que permite disponer de información segmentada a nivel de cada unidad territorial,
Figuras de Promotor y coordinador en equipos de mejora	Modificación de la sistemática de funcionamiento de los equipos de mejora a través de estas figuras. Seguimiento mensual de los equipos.

Consecuencia de las acciones desarrolladas durante el 2011 se han obtenido los siguientes resultados:



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento, junto con la gestión de las competencias, ambas integradas en la gestión del talento, es uno de los elementos principales en la gestión de las personas en Mutualia y con incidencia en la consecución de los objetivos. Esta gestión, llevada a cabo a través del Subproceso Gestión del Conocimiento, y que tiene como misión incrementar el capital intelectual de Mutualia con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el

tiempo, se desarrolla de forma continua, tanto de manera teórica como práctica en el desempeño del puesto de trabajo, y a través de los diferentes mecanismos existentes en la organización.

Al ser consciente de que la capacitación y el conocimiento de sus profesionales son fundamentales para la consecución de sus objetivos, la prestación y mejora de sus servicios, Mutualia se ha esforzado por avanzar y mejorar en este ámbito:

ÁMBITO	MEJORA
Capacitación y conocimiento de las personas	Identificación de competencias asociadas a Líneas Estratégicas para alinear las necesidades de formación con el Plan Estratégico con mayor claridad.
	Potenciación de formadores internos.
	Elaboración de una macro base de datos para mejorar la detección de las necesidades formativas de los procesos de forma que se automatice la realización, seguimiento y evaluación del Plan de Formación.
	Actualización automática del CV de cada persona en el programa de Gestión de RR.HH.
	Definición y puesta en marcha del Plan de Euskaldunización de Mutualia.
	Aulas de Formación: realización de jornadas con personas referentes internas y externas en diferentes ámbitos de interés.
	Diseño y divulgación del “Proyecto Conoce” cuyo objetivo es crear una oferta de conocimientos comunes entre las mutuas integrantes de Corporación Mutua.

De igual forma, en el último ejercicio Mutualia ha continuado potenciado y desarrollado otros mecanismos en el ámbito formativo y que, a su vez, forman parte del sistema de gestión del conocimiento:

- Portal del Conocimiento Sanitario
- 5 S en diferentes servicios

Esta apuesta de Mutualia se refleja en los siguientes datos:

Año 2011	
Horas de formación	35.786
<i>Hombres</i>	<i>10.485</i>
<i>Mujeres</i>	<i>25.301</i>
Nº acciones formativas	1.648
<i>Hombres</i>	<i>482</i>
<i>Mujeres</i>	<i>1.166</i>
Inversión en formación	249.975
Media de horas formativas	54

Las acciones formativas realizadas a lo largo del año 2011 se han distribuido de la siguiente manera:

Principales acciones formativas (nº)	2010	2011
Calidad y medio ambiente	14	12
Actualizaciones médicas	145	147
Ofimática	22	23
Habilidades de Liderazgo	7	5
Actualizaciones jurídicas	14	16
Prevención Riesgos Laborales	16	15
Congresos Médicos Nacionales	15	16
Congresos Médicos Internacionales	3	3
Formación en Materia Fiscal y Contable	14	16
Habilidades para la Gestión	23	52
Desarrollo de Sistemas de Información	4	4
Otros (idiomas, etc.)	3	2
TOTAL	280	311

DESARROLLO PROFESIONAL

Mutualia tiene definido un mapa de puestos que le permite mejorar la planificación de las personas a largo plazo ya que recoge información detallada de cada área identificando los puestos (perfiles) y niveles profesionales asociados. Este mapa le permite a la organización una gestión eficiente de la formación, selección y promoción de modo que da respuesta a las necesidades planteadas para una óptima prestación de sus servicios.

De cara a la selección y al desarrollo de carreras profesionales, Mutualia apuesta por la promoción interna, dando preferencia al progreso y desarrollo de las personas ya integradas en la organización frente a la contratación de personas externas. En este sentido, el 63,28% de los puestos cubiertos en el periodo 2006-2011 ha sido por promoción interna.

Igualdad de Oportunidades

Dentro del Subproceso Desarrollo Profesional se enmarcan las acciones desarrolladas por la **Comisión para la Igualdad** para garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas que forman parte de la organización, cumpliendo con el Principio 6 del Pacto Mundial. Desde 2008 Mutualia elabora planes de igualdad incluyendo medidas que impulsan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Así, a lo largo de 2011 se ha continuado trabajando en:

- Eliminación de diferencias en el ámbito de la selección, contratación y promoción del personal, así como en la retribución salarial.
- Campañas de sensibilización a través de publicaciones periódicas en la revista interna Sustraiak y de comunicados en fechas señaladas.
- Ampliación de medidas de conciliación tales como acumular las reducciones de jornada en periodos vacacionales.

Medidas de conciliación solicitadas 2011

Beneficio solicitado	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de la jornada	47	1	48
Reducciones de la jornada+acumulación de la reducción	13	1	14
Excedencias para cuidado de menores	27	7	34
Acumulación lactancia	12	-	12
Permiso de paternidad	-	5	5
Bonificación por la suspensión de contrato por paternidad	-	-	0
Medidas de Flexibilidad organizativa	79	31	110
Disfrute de vacaciones por horas	2		2
Periodos de adaptación a colegios	5	-	5
Vacaciones pendientes por maternidad	-	-	0
Flexibilidad horaria	19	5	24
Trabajo a distancia	58	26	84
Total	262	76	338

Como consecuencia del largo camino recorrido en los últimos años y que avala la apuesta de la organización por la igualdad de oportunidades,



Mutualia ha obtenido **el Distintivo de Igualdad en la Empresa en la convocatoria de 2011, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, siendo la primera y única mutua en conseguirlo.

Beneficios Sociales

El convenio colectivo sectorial y los Pactos de Empresa, fruto de las

negociaciones con el Comité de Empresa y que mejoran las condiciones del

convenio, son las dos normativas que regulan las condiciones salariales, jornadas laborales, permisos, licencias y beneficios sociales del personal de Mutua.

Beneficio social	Mejora que supone
Licencias y Permisos	Tres días más por matrimonio o pareja de hecho. Un día más por nacimiento de hijo/a, por fallecimiento o enfermedad de pariente hasta 2º grado. Permiso no retribuido de hasta 3 meses. Excedencia de un año con reserva de puesto. Reserva de puesto de trabajo durante tres años en las excedencias por cuidado de hijo/a. Aumento de una semana de permiso si el padre ha solicitado un permiso compartido de al menos 4 semanas.
Seguro de Vida y Accidentes	Seguro de vida de hasta 69.000 euros de cobertura.
Jubilación	Pago de una compensación en función de los años trabajados para las personas que se retiren con 64 o más años (premios jubilación). Por jubilación parcial con la edad de 60 años el cálculo de la compensación se eleva al 100% del salario que viniera percibiendo.
Préstamos	Préstamos a tipo de interés cero para compra de vivienda/ rehabilitación
Ayudas Escolares	Becas y ayudas de guardería y estudios
Estudios	Pago de hasta el 100% de matrícula y 50 % de tasas de los estudios del personal fijo
IMQ	Pago de las cuotas del Igualatorio (seguro sanitario)
EPSV	Plan de Previsión con aportaciones de la empresa y el trabajador
Premio de Nupcialidad y Natalidad	Ayudas económicas por nacimiento o adopción y cobro de una mensualidad extra por matrimonio/pareja de hecho/ convivencia
Ayudas a Personas discapacitadas	Ayuda económica a las personas de Mutua (minusvalía =/>al 33%)
Asistencia Sanitaria	Asistencia médica, quirúrgica y rehabilitación en nuestras propias instalaciones para la o el trabajador y su unidad familiar.

PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIA

Tal y como se establece en su política de Prevención de Riesgos Laborales, Mutualia 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, a través de la participación de todas ellas.

En 2011 se registraron en total seis accidentes de trabajo con baja, de los cuales tres fueron accidentes in itinere, además de una enfermedad profesional, que supusieron un total de 1.835 horas perdidas por AT (1413h: 57,7% Bizkaia y 42,3% Gipuzkoa) y 422h por

Además de las actividades generales que se realizan de forma continuada (evaluaciones de riesgos, inspecciones generales y específicas, actuación ante emergencias y simulacros, protección trabajadoras y lactantes, coordinación de actividades empresariales, formación, etc.), se pueden destacar:

- Obtención de la certificación OHSAS 18001.
- Elaboración del documento de protección contra explosiones, según RD 681/2003 ATEX.

EP (100% Gipuzkoa). En el año 2011 los indicadores presentan un ligero incremento derivado principalmente de la existencia de un accidente de larga duración.

	2009	2010	2011
Índice de frecuencia	6,42	0,9	2,73
Índice de gravedad	0,1	0,006	0,14
Índice de incidencia con baja	10,75	1,5	4,53

- Mejora de la difusión del trabajo desarrollado por los CSSL, incorporando invitados a las reuniones.
- Formación específica de reeducación de la voz, impartida por foniatras, para evitar los riesgos asociados al uso intensivo de la voz.
- Realización de cursos prácticos de conducción segura.
- Formación práctica en extinción de incendios y jornadas de difusión de las medidas de emergencia de los centros.
- Asesoramiento de rediseño de los puestos de trabajo, en relación a los nuevos requerimientos para la

implantación de la historia clínica digital.

- Concurso de fotografía interno en prevención de riesgos laborales para conmemorar el día de la seguridad y salud en el trabajo.
- Realización de campañas de sensibilización y concienciación: (reconocimientos médicos, prevención

de accidentes de tráfico en vacaciones, comunicación de incidentes, prevención de riesgos en el uso de ordenadores portátiles, promoción del uso de EPIs para la prevención del riesgo biológico y préstamo de cinturones de seguridad para embarazadas)

Comités de Seguridad y Salud Laboral

Mutualia dispone de un total de 3 Comités de Seguridad y Salud Laboral (uno por cada territorio), con un total de 10 Delegados de Prevención -elegidos entre los Comités de Empresa-, que representan al 100% de la plantilla. Estos 3 comités se reúnen también de manera conjunta al menos una vez al año en un Comité Interterritorial.

Además, a cada reunión de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se invita a una persona de la organización de modo que todas las áreas/departamentos puedan tener una participación más directa.

Eficiencia

El ejercicio 2011 ha continuado con el efecto de la crisis, lo que se ha apreciado en los datos de población protegida y siniestralidad. A estas variables macroeconómicas hay que sumarle los cambios normativos en el sector, tales como: la creación de nuevas prestaciones como son la del Cuidado de Menores con Enfermedades Graves dentro de las coberturas de Contingencia Profesional, y la del Cese de Actividad para trabajadores y trabajadoras autónomas; las limitaciones presupuestarias para la contención del gasto, y la modificación de la fracción de cuota

destinada a la financiación de la incapacidad temporal por contingencias comunes. Es por ello que ha cobrado aún mayor importancia la línea estratégica de eficiencia.

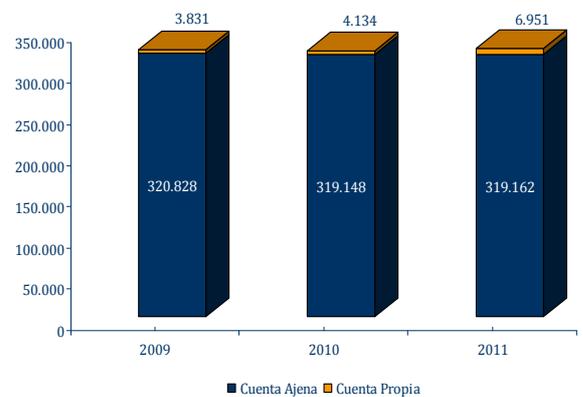
Mutualia a través de los procesos operativos de Gestión, Prestación de Servicios Sanitarios y Prestaciones Económicas, junto con la colaboración de los procesos de apoyo, han desarrollado las acciones clave que han llevado a obtener estos resultados, aplicando criterios de calidad y eficiencia.

CONTINGENCIA PROFESIONAL (CP)

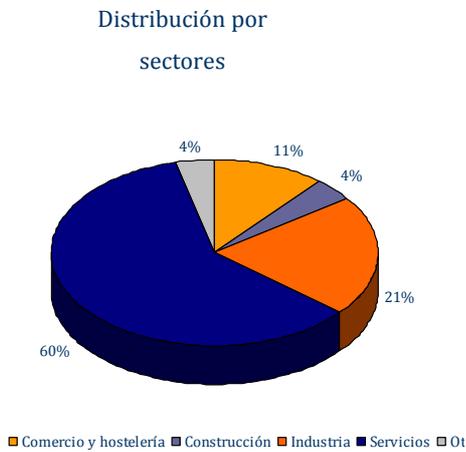
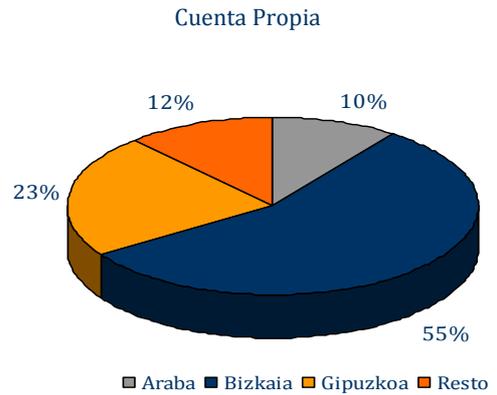
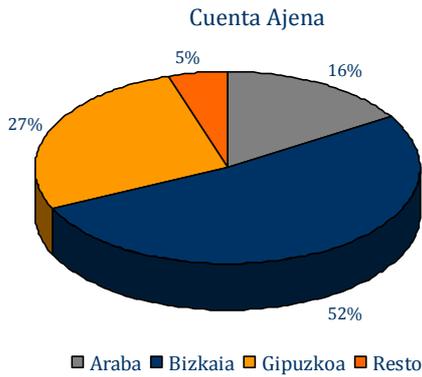
Aunque en menor medida que en el resto del Estado, la crisis ha continuado afectando a la CAPV, lo que ha conllevado una pérdida de empleo en las empresas protegidas por Mutualia. Este hecho se refleja en el incremento de la fluctuación, en el año 2011 las empresas de mutualistas disminuyeron sus trabajadores y trabajadoras en 7.143 frente a las 5.493 personas del 2010.

En 2011, la cifra de personas protegidas por Contingencia Profesional se situó en un una media total de 326.113, un 0,87% más que en el ejercicio anterior, lo que ha generado unos ingresos por CP de 189.868.293€ frente a los 188.512.379€ de 2010.

Evolución de la afiliación

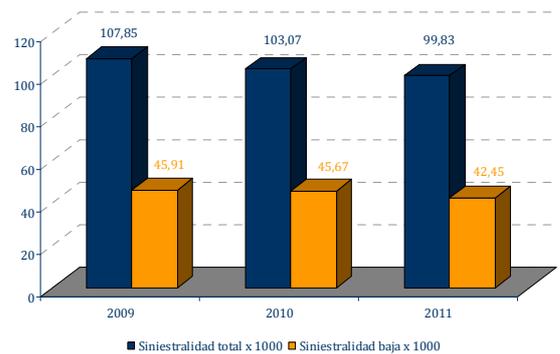


En cuanto a la distribución territorial y sectorial de la afiliación ésta sigue distribuyéndose de forma constante en los tres últimos años:



Siniestralidad

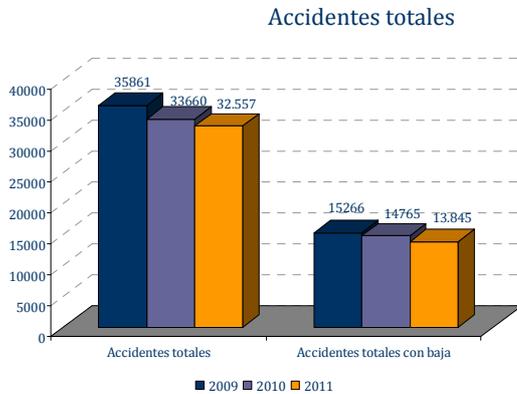
Mutualia desarrolla las actividades preventivas establecidas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. Estas acciones contribuyen a la reducción de la siniestralidad en sus empresas asociadas, al fomento de la cultura preventiva y a la mejora de las condiciones laborales de las y los trabajadores protegidos.



Las cifras de siniestralidad registradas por Mutualia en este ejercicio han seguido con la tendencia descendente iniciada en ejercicios anteriores alcanzando una reducción del 3,14% en la siniestralidad total y del 7% en la siniestralidad con baja.

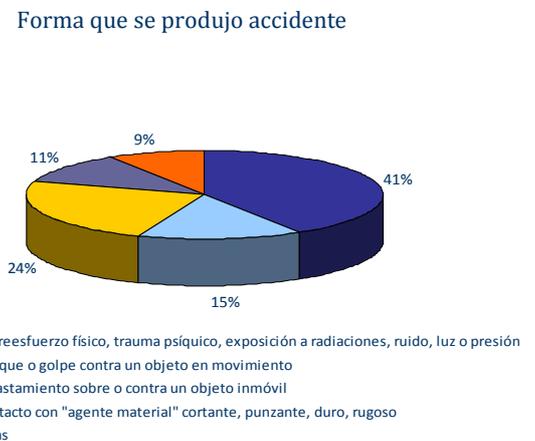
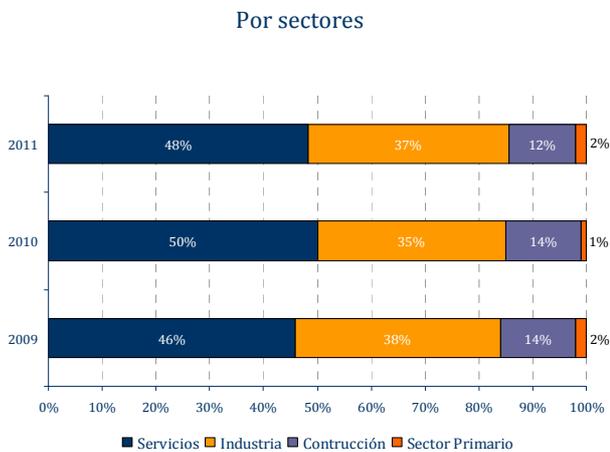
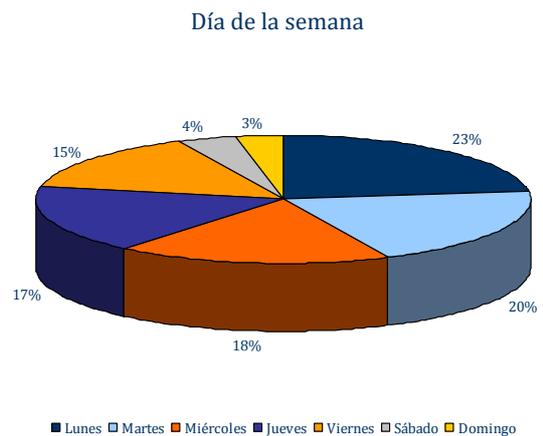
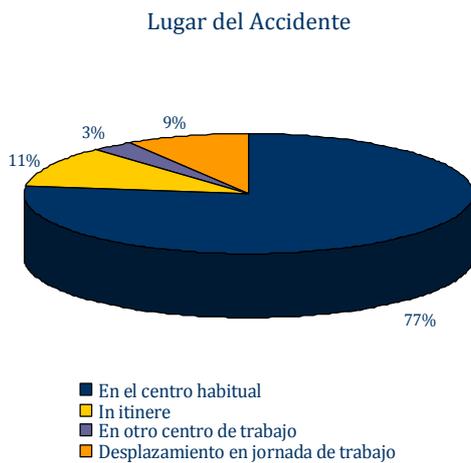
La reducción acumulada en los tres últimos años ha sido de un 7,4% y un 7,5% respectivamente.

Estas disminuciones son consecuencia de las actividades preventivas desarrolladas en colaboración con las empresas, ya sean las actividades de asesoramiento, como las de información y sensibilización y unidas éstas a la reducción de empleo, tanto el número de accidentes totales registrados por Mutualia como los índices de siniestralidad han disminuido por tercer año consecutivo.



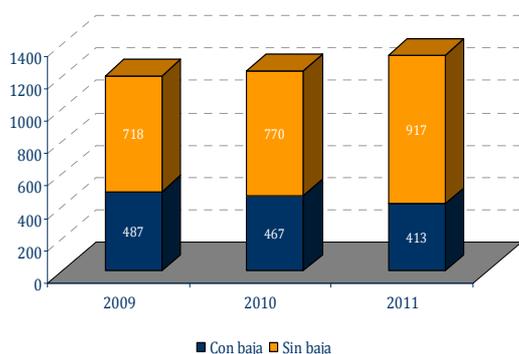
(Datos relativos a AT y EP.)

Distribución de los accidentes de trabajo con baja:



Enfermedad profesional (EP)

La declaración de enfermedades profesionales continuo incrementándose, lo que situó el total de EP declaradas en 1.330, un 7,52% superior a las declaradas en 2010.



En función del grupo de Enfermedad profesional, se han distribuido porcentualmente de la siguiente manera:

	Con baja %		Sin baja %	
	2010	2011	2010	2011
Ag. Químicos	1	0,75	1	0,22
Ag. Físicos: Ruido	1	0,50	66	69,21
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	83	77,45	22	22,16
Ag. Físicos: otros	3	4,51	7	5,13
Ag. Biológicos	1	2,51	0	0,22
EP de la piel (otras sust. y ag.)	5	5,26	3	1,64
Inhalación (otras sust. y ag.)	5	8,52	1	1,20
Ag. Carcinogénicos	1	0,50	0	0,22

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

Actividad del Departamento de Prevención.

Mutualia fomenta la prevención de riesgos laborales en sus empresas mutualistas proporcionándoles asesoramiento, mediante la promoción y la educación y a través de la divulgación de la cultura preventiva.

Principales actividades	2010	2011
Visitas a empresas	437	492
Encuestas en materia de PRL	199	264
Estudios de siniestralidad	627	598
Análisis de AT y EP	347	314
Asesoramientos	95.864	103.013
Consultas	1.815	1.389
Jornadas divulgativas realizadas	55	24

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 empresas en la celebración de la Semana de la Salud.

Aplicación del Bonus

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 100 solicitudes presentadas en la campaña 2011 se remitieron a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social 93 informes propuestas favorables por un importe estimado de

La colaboración con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

- La realización de la VIII edición del concurso de fotografía abierto a toda la sociedad para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reconocimiento a las empresas asociadas con menor siniestralidad en los últimos diez años.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.

1.132.508€, tres informes desfavorables y tres solicitudes desistidas.

Además durante el 2011 la DGOSS ha resuelto la campaña del Bonus 2010 con el siguiente resultado: 163 solicitudes favorables por un importe de 718.606€, 23 solicitudes desfavorables y 2 solicitudes pendientes de Resolución por presentar Recurso de Alzada.

	2010	2011
Presupuesto (3% FPR)	1.132.539	1.438.551
Incentivo Total	755.717	1.132.508
Incentivo reconocido	718.606	Sin resolución
Incentivo estimado (Pte.)	37.111	1.132.508
Incentivo/Presupuesto	66,73 %	78,73%

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, estando implicado en todo momento un equipo de profesionales sanitarios altamente cualificados y 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 2011 se han generado 45.629 primeras asistencias y 99.282 consultas sucesivas, lo que ha supuesto una disminución del 4,3% en las primeras asistencias y un 4,5% en las consultas sucesivas con respecto al año 2010.

	2009	2010	2011
Primeras asistencias	49.631	47.680	45.629
Consultas sucesivas	111.343	103.961	99.282
Consultas rehabilitación	5.151	4.675	4.468
Intervenciones quirúrgicas	2.082	1.878	1.706

Principales indicadores de gestión de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

	2009	2010	2011
Duración media económica	30,99	30,45	30,39
Incidencia Económica	51,86	51,21	46,72
Días económicos por trabajador/a afiliado/a	1,647	1,524	1,46

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 23,98 millones de euros, un 7,14 % menos de prestaciones que las abonadas en 2010, lo que supone un 12,63% sobre el total de las cuotas recaudadas por contingencia profesional.

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, 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 han ascendido con respecto al año 2010 en un 3%. Estos expedientes han generado un gasto de 32,7 millones €, un 4,9% menor que en 2010. El ratio de prestaciones sobre cuotas se situó en un 17,23% frente al 18,24% del año 2010.

Los datos de 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 2011, se corresponde con los datos que a continuación se muestran

	2009	2010	2011	% Variación
Baremos	1.801	1.329	1.421	6,92
I.P. Parciales	46	43	24	-44,19
I.P. Totales	96	122	96	-21,31
I.P. Absolutas	21	38	48	26,32
G. Invalidez	4	3	3	0
Muertes	40	45	36	-20
Total	2.008	1.580	1.628	3,04

Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural (REL)

La actividad derivada de la prestación de REL continuó en alza durante el año 2011, lo que se refleja en un incremento

de expedientes de alrededor del 9,76%, generando unas prestaciones de 7.189.728 €.

	2009	2010	2011
Expedientes riesgo embarazo	783	1.024	1.124
Expedientes riesgo durante lactancia natural	13	13	15
Total Expedientes	796	1.037	1.139
Plazo de tramitación (días)	25	29	29
Duración Media	110	105	102
Total prestación	5.076.913	6.646.757	7.189.728

CUME

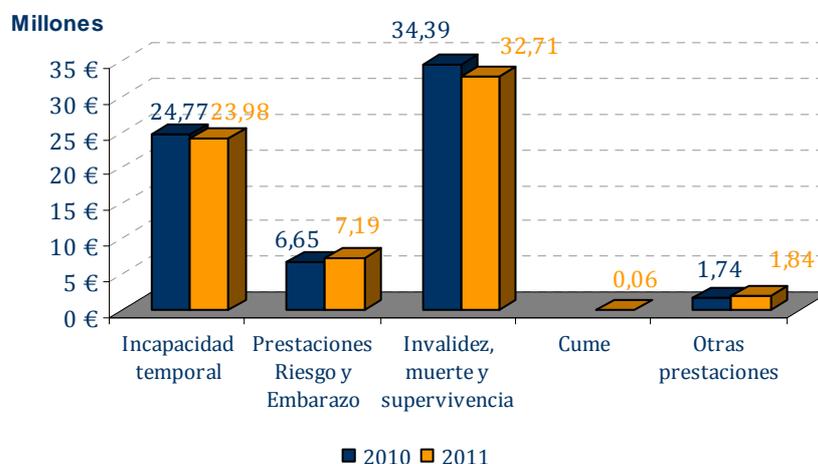
Las Mutuas son las que gestionan y abonan la prestación para el Cuidado de Menores con Cáncer u otras Enfermedades Graves tras las modificaciones incorporadas en el artículo 135 quater de la Ley General de la Seguridad Social aprobada por R.D.Legislativo 1/1994, introducido por la Disposición final 21.2 de la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, con efectos al 1 de enero de 2011.

Su desarrollo reglamentario se produjo por el R.D. 1148/2011, de 29 de julio.

Durante este ejercicio Mutualia ha gestionado 22 solicitudes, de las cuales 16 han sido aprobadas (un 72,7% del total) y 5 denegadas (un 27,3%) en función de los requisitos exigidos en la normativa, abonándose un importe de 57.507€, lo que representa un 0,03% de las cuotas de CP.

El siguiente gráfico refleja la evolución del importe dedicado por Mutualia para la cobertura de las prestaciones económicas derivadas de AT y EP, REL, CUME e IMS. El modelo de gestión seguido por Mutualia, unido a la reducción de la siniestralidad laboral ocasionado por un incremento de la cultura preventiva y por la coyuntura económica (reducción de actividad de sectores que acumulan elevados índices de siniestralidad) son los actores de esta mejora en los resultados.

Composición del coste de las prestaciones económicas por CP



GESTIÓN DE LA CONTINGENCIA COMÚN (CC)

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.

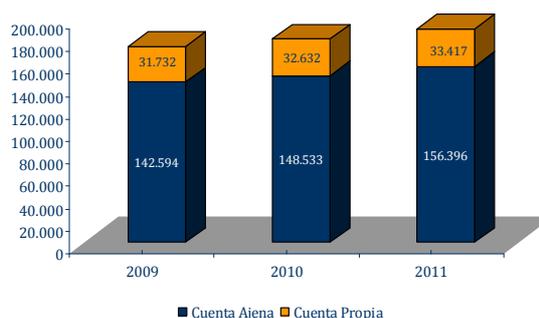
Además de gestionar las prestaciones económicas por IT, Mutualia desarrolló actividades para el control y seguimiento de las bajas de enfermedad común.

	2009	2010	2011
Primeras consultas	14.645	14.060	14.607
Consultas sucesivas	19.922	18.798	18.140
Propuestas de Alta	1.650	1.986	3.730

Esta contingencia ha generado unas prestaciones de 75,68 millones de €, representando un 102,07% sobre las cuotas de CC.

En 2011, la cifra de personas protegidas se situó en un una media total de 189.913, un 4,9% más que en el ejercicio anterior de 2010, generando unos ingresos por cuotas de 75.684.396€ en 2011 frente a los 73.559.869€ de 2010

Distribución de la Afiliación



Principales indicadores de gestión de Contingencia Común:

	2009	2010	2011
Duración media económica	69,96	66,68	68.4
Incidencia económica	135	130,12	128.25

CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Tras la entrada en vigor de la **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, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA), Mutualia ha establecido la sistemática, procedimientos y aplicaciones necesarias

para su gestión. Durante este ejercicio esta prestación ha supuesto unos ingresos de 1,68 millones de €. En lo relativo a las prestaciones, se han tramitado 7 solicitudes, las cuales han generado unas prestaciones de 1.633€, lo que han representado un 0,10% de prestaciones sobre ingresos.

INGRESOS POR ASISTENCIA SANITARIA A OTRAS ORGANIZACIONES

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales de Mutuaia 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 1.250.176€.

De éstos el 20% corresponden a asistencias derivadas del concierto en Gipuzkoa con el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.

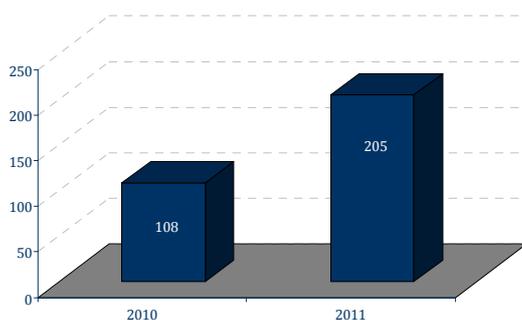


Innovación

Para Mutualia, la innovación es la capacidad organizativa de la empresa para convertir una buena idea en un producto, servicio, proceso, etc. valorado con éxito. Así, desde que la organización inició su camino hacia la Excelencia, ha considerado clave para el éxito del proyecto contar con la participación de sus personas y demás Grupos de Interés y fomentar el trabajo en equipo como herramienta para potenciar su implicación y para incorporar innovaciones y mejoras en su gestión.

Una herramienta clave para potenciar la implicación y la participación de las personas en la identificación e incorporación de mejoras e innovaciones en la organización es el Equipo de Sugerencias, equipo estructural, autónomo, compuesto por personas de diferentes áreas y dependiente del Proceso Innovación y Mejora Continua. Durante este ejercicio se han incrementado las sugerencias recibidas en un 90%.

Evolución del Número de Sugerencias Internas recibidas 2010-2011



La organización gestiona la innovación de forma sistemática dotándola de recursos específicos. De hecho, utiliza y pone a disposición de sus personas metodologías y herramientas específicas de apoyo al desempeño de actividades del proceso de innovación: brainstorming, técnica causa-efecto, análisis de coste/ beneficio, metodología solución creativa de retos, etc.

Mutualia centra sus esfuerzos en los siguientes ámbitos de gestión de la innovación:

- Modelo organizativo y de Gestión: metodologías y sistemáticas que permiten adecuar su organización y modelo de gestión a las necesidades cambiantes del entorno de una forma estructurada y flexible.

- Sanitario: instalaciones, equipamientos, material fungible y técnicas necesarias para dar respuesta a las necesidades del Proceso Prestación de Servicios Sanitarios con el fin de ofrecer una asistencia sanitaria según los estándares de calidad exigidos internamente por la organización.
 - Tratamiento de la información: dispositivos y herramientas que favorecen la gestión eficiente de la información interna y externa de la mutua con el fin de favorecer la toma de decisiones y la prestación de nuestros servicios.
- La apuesta estratégica realizada por Mutualia a favor de la innovación, le ha permitido a la organización incorporar las siguientes mejoras en el último ejercicio:

ÁMBITO	MEJORA
Modelo Organizativo y de Gestión	Realización del Inventario de Innovación.
	Definición del Plan de Innovación 2012-2014.
	Despliegue de equipos de subprocesos integrando a más personas.
	Creación de la figura de Promotor y Coordinador en equipos de mejora.
Sanitario	RHEAS, estudio de efectos adversos en rehabilitación con el apoyo de la Universidad Miguel Hernández de Elche.
Tratamiento de la información	Aplicación informática para la gestión de las nuevas prestaciones CATA y CUME.
	Blogs internos: implantación de dos canales nuevos de comunicación interna en torno al liderazgo y a las buenas prácticas económicas: <u>Blog Lidera</u> y <u>Blog del ahorro</u> .
	Herramienta informática Limesurvey para la gestión de encuestas en línea. (Evaluación del liderazgo, encuesta sociedad y diagnóstico de euskera).
	Red corporativa multiservicio en el ámbito de Corporación Mutua: conexión de los ocho CPDs de las mutuas de Corporación con la sede central para posibilitar el tráfico de datos, la videoconferencia y la telefonía IP.

En esta línea, Mutualia se relaciona con organismos que son referentes en

innovación y excelencia, asumiendo en 2011 la presidencia de Euskalit y la

vicepresidencia de Innobasque. De igual forma, por su compromiso por contribuir y potenciar la innovación tanto interna como externamente, Mutua participa activamente en diferentes redes de innovación/ colaboración:

- EFQM. Desde septiembre de 2011, participación en un foro de intercambio de buenas prácticas en el sector sanitario.
- SEMES: (Sociedad Española de medicina de Urgencias y Emergencias). Participación en la definición de criterios de triaje y validación de mapas de riesgos en urgencias.
- Instituto de Auditores Internos. Foro de encuentro para el intercambio de buenas prácticas para la implantación de mapas de riesgos.
- Osakidetza: El acuerdo de colaboración entre ambas entidades para desarrollar estrategias de Seguridad de Pacientes y acceder al Master de Seguridad de Pacientes del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Compromiso con la Sociedad

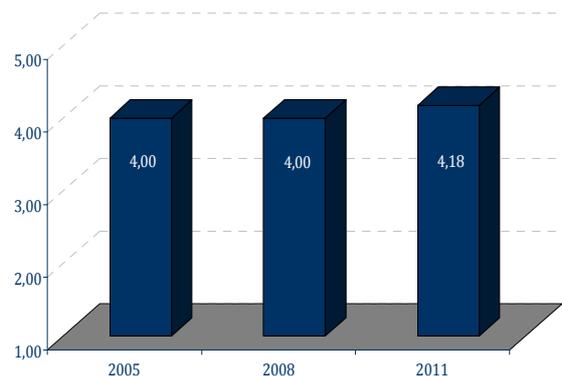
Mutualia como empresa socialmente responsable, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, integra voluntariamente en su gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos, preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que 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, los valores y la visión de Mutualia recogen su compromiso con la sociedad a través de la mejora continua del sistema de gestión buscando ser sostenible, contribuir al bienestar y al desarrollo de la sociedad. Con una Actuación profesional, responsable, integra, respetuosa y honesta en todas las actuaciones y con el entorno, de todas sus personas

PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD

La actividad que Mutualia viene desarrollando se mide de forma bienal a través de una Encuesta que nos permite conocer la percepción que diferentes agentes sociales tienen en aspectos como la generación de empleo, el impacto medioambiental, igualdad de oportunidades, la incorporación de la juventud al mundo laboral o el desarrollo de una cultura de Excelencia.

Los resultados obtenidos a lo largo de los años se presentan en el siguiente gráfico:



Evolución 2005-2011 del grado de satisfacción

INICIATIVAS Y ACTIVIDADES SOCIALES

Mutualia cuenta con un equipo integrado por personas voluntarias (Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales –EIAS-) 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.

A través del Equipo EIAS la organización y las personas de Mutualia colaboran con organizaciones y asociaciones que recogen iniciativas demandas por la Sociedad o que tienen como fin contribuir a la mejora de la misma.

Además de comprometerse a promover en todas las personas un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación. Con este equipo, Mutualia facilita al personal un espacio en el que poder participar en proyectos sociales de manera voluntaria.

El equipo ha dispuesto de un presupuesto, con cargo a Patrimonio Histórico, que ha autogestionado en función de las prioridades detectadas y los proyectos elegidos, siempre respetando la legislación que regula las actividades que pueden desarrollar las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

CAMPAÑAS 2011

PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIO/ intermediario	FINANCIACIÓN	IMPORTE (€)
Asistencia Sanitaria en Carretera	Aportación Económica	DYA	Mutualia	400
WOP: Fundación para la investigación de enfermedades poco comunes	Aportación Económica	WOP	Mutualia y personas de la organización	4.100
	Fiesta Infantil de Navidad			657,2
	Marca Páginas Solidario			558,19
Medicusmundi Bizkaia: Proyecto Internacional: Pozos Artesanales	Aportación Económica	Familias Guatemaltecas	Mutualia	4.000
EITB Telemaratón Cáncer de Mama	Aportación Económica	Asociación contra el Cáncer	Mutualia	1.500
Colaboración con ONGs locales	Mercadillo Navideño	Berakah /WOP/ Felix Batistan	Personas de la organización	2.485,5
	Puja Navideña			605
Albergue “El Refugio”	Compra de Juguetes para los niños y niñas	Niños y niñas del Albergue “El Refugio”	Personal de Mutualia	-
OSAKIDETZA	Donaciones de Sangre	Toda la población	Osakidetza	-
TOTAL				14.305,89

ONGD: **MEDICUSMUNDI BIZKAIA**

Objetivo: Construir 15 pozos artesanales en Coatepeque, Quetzaltenango (Guatemala)

Beneficiarios/as: 1.300 personas en 104 familias.

WOP

Objetivo: Recaudar fondos para investigar, informar y sensibilizar sobre las enfermedades poco comunes, especialmente las leucodistrofias, y las consecuencias que estas acarrearán en las

personas que las padecen y en su entorno familiar.

Beneficiarios/as: Asociaciones contra las leucodistrofias existentes a nivel europeo (ELA Europa-España)

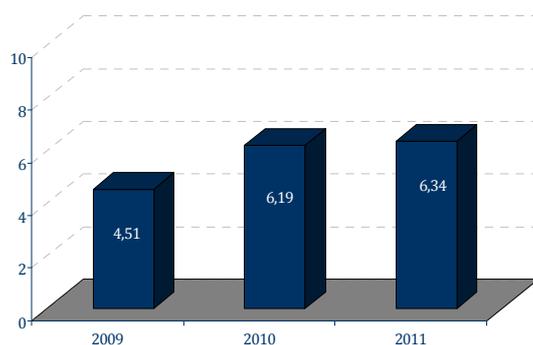
PROGRAMA BERAKAH

Objetivo: Posibilitar una vida digna y un desarrollo integral de todas las personas

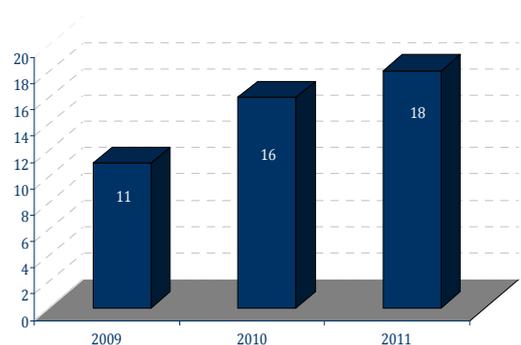
Beneficiarios/as: aquellas personas que están fuera del sistema social de ayudas, recursos y coberturas.

Además, Mutualia también colabora con otras asociaciones y organismos aportando recursos económicos para el desarrollo de actividades relacionadas con el fomento de la salud, prevención, excelencia o igualdad de oportunidades entre otras.

**Contribución económica al desarrollo social
(% sobre ingresos)**



**Nº de Colaboraciones con Fundaciones,
Asociaciones y Agentes Sociales**



SEGURIDAD Y SALUD

En coherencia con la Línea Estratégica de Compromiso con la Sociedad, Mutualia se relaciona de manera continua con el entorno social en el que desarrolla sus actividades.

Además de contribuir en proyectos y actividades solidarias, también participa con organizaciones empresariales (CEBEK, ADEGI, SEA) y con OSALAN (Autoridad laboral de la CAV) en la elaboración de manuales de PRL.

Proyecto ADI: en colaboración con OSALAN, la Fundación de los Trabajadores de la Siderurgia Integral y agentes sociales, Mutualia ha puesto en marcha este proyecto cuyo objetivo es sensibilizar a la juventud sobre la PRL, para que cuando se incorporen al mundo laboral tengan menos accidentes, a través de las charlas de sensibilización en centros de formación profesional que imparten agentes sociales, empresas tractoras en prl y personas seniors con experiencia en accidentes.

Este proyecto ha evolucionado en los dos años de vigencia según se recoge en la siguiente tabla:

	2010	2011
Centros de Formación	6	30
Alumnado participante	113	980
Índice de Satisfacción	98,2	98,7

VIII edición Concurso de Fotografía en PRL: realización del concurso de fotografía abierto a toda la sociedad para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

	2009	2010	2011
Nº de participantes	31	70	68



Foto ganadora de la edición del 2011

Otras de las actividades desarrolladas en el ámbito de la seguridad y salud laboral, como consecuencia del conocimiento generado por la propia naturaleza de Mutuality, han sido:

- Colaboración en campañas de prevención de riesgos y hábitos de vida saludable realizadas por organizaciones empresariales y sectoriales.
- Colaboración con empresas en la celebración de la Semana de la Salud.

- Colaboración con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.
- Reconocimiento a las empresas asociadas con menor siniestralidad en los últimos diez años.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.

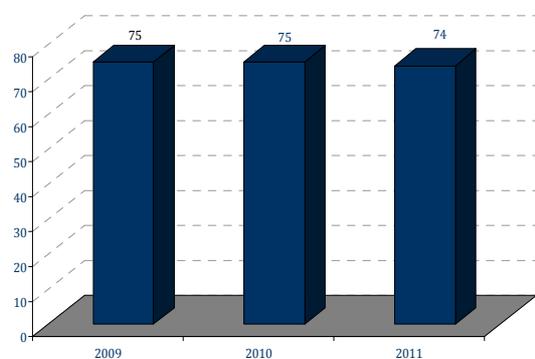
PROVEEDORES

Los procesos de contratación se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público como las directrices de Mutuality.

Como entidad colaboradora con el Sistema de Seguridad Social que gestiona fondos públicos Mutuality debe garantizar el cumplimiento estricto de la normativa de contratación pública, en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto.

En los procesos de licitación, se tienen en cuenta la integración de criterios medioambientales, éticos y sociales, y cuando se requiere se valora la integración de éstos.

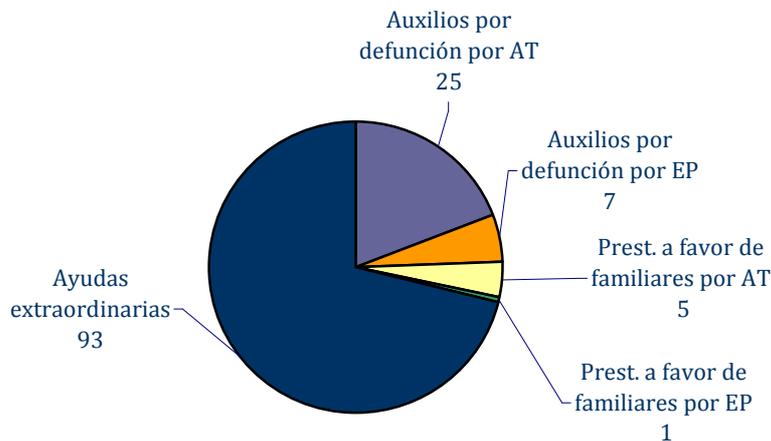
% contratación con proveedores locales



COMISIÓN de PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales como órgano de participación de las y los empresarios asociados y personas trabajadoras protegidas en contingencias profesionales, gestiona y reconoce prestaciones de asistencia social ante situaciones de necesidad económica en la unidad familiar, provocadas por accidente de trabajo o enfermedad profesional, con cargo a las dotaciones presupuestarias anuales aprobadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Estudia cada solicitud individual en las cuatro reuniones ordinarias anuales que mantienen habitualmente los y las representantes empresariales y sindicales, presididos por uno de los miembros de la propia Comisión paritaria, cuyos cargos se renuevan alternativamente cada dos años.

Este año se han atendido a través de la Comisión de Prestaciones Especiales 131 situaciones, dando lugar a la concesión de un total de 331.609.37€, con cargo al Fondo de Asistencia Social.



GESTIÓN AMBIENTAL

Mutualia es una entidad sensible con la gestión medioambiental, y prueba de su compromiso es que durante el 2011 se ha procedido a auditar la primera fase para la obtención de la certificación ISO 14001, esperando en 2012 obtener la certificación.

La política Medioambiental recoge los principios básicos de su actividad concretando las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Programa Ambiental. Esta Política es revisada por la Dirección y comunicada a todas las personas de la Organización.

La ubicación de los centros de Mutualia, se realiza respetando el hábitat protegido y la biodiversidad.

En 2011, con la creación del Comité Ambiental y de Prevención, y siguiendo con las acciones desarrolladas en años anteriores, el compromiso de la organización con el medioambiente se ha basado en la realización de acciones relacionadas con la Gestión de Residuos, Optimización de Consumos Energéticos y Sensibilización a las personas de la organización.

Sistema de Gestión Ambiental

Mutualia, tiene establecidos unos objetivos para asegurar la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

El Comité Ambiental y de Prevención, mensualmente, realiza el seguimiento de dichos objetivos, establecidos tanto para aspectos significativos como no significativos, haciendo que disminuya el impacto medioambiental.

Todos los centros de Mutualia, están situados en lugares que respetan los espacios protegidos y la biodiversidad.

En el centro de la Sede Operativa (Bilbao) existe un Tejo, *Taxus Baccata*, especie de árbol protegida la cuál se encuentra recogida en la lista roja de IUCN, único en la ciudad.

El coste total de la gestión medioambiental de Mutualia ascendió a 140.085,68€

Gestión de Residuos

La gestión de residuos se realiza en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados para ello. Mutualia no transporta residuos peligrosos ni genera residuos de empaquetado que pudieran afectar al medioambiente.

Material de Oficina

Mutualia dispone de un sistema de gestión ambiental para asegurar la mejora continua del sistema.

Los contenedores de reciclaje de papel, cartón, plástico y toners se encuentran en todos los centros, teniendo en cuenta las dimensiones del centro.

La recogida de los residuos se hace por centro, con el mismo gestor autorizado y teniendo en cuenta siempre las ordenanzas municipales de cada municipio.

Otros residuos como las pilas, se reciclan vertiéndolas en los contenedores específicos que dispone para ello cada municipio.

ASPECTO AMBIENTAL	CONSUMO 2010	CONSUMO 2011	RESIDUO 2011	Por PERSONA	UNIDADES
TÓNER	855	980	470	1.5	Unidades
PAPEL-CARTÓN -Reciclado -Blanco	136.420	15.377,53	29.585	21.6	Kg.
		13.470,			
FLUORESCENTES	558	129	129	0,19	Unidades
PILAS	789	1198	299	1.85	Unidades

* Durante el 2011, se han realizado campañas informativas sobre la reducción de consumo y la segregación y reciclaje.

Material sanitario

El área donde mayor número de residuos se generan es el área asistencial, por lo que desde 1999 se dispone de Plan de Residuos Sanitarios que se ha ido desplegando a todos los centros y adecuando a las diferentes normativas.

La gestión de residuos se lleva a cabo en colaboración con empresas especializadas, autorizadas y debidamente acreditadas para ello.

Mutualia, teniendo en cuenta la información recogida en el Decreto

76/2002 Gestión de los Residuos Sanitarios de la CAPV, gestiona sus residuos sanitarios teniendo en cuenta el tipo de material del que estén compuestos:

- **Los residuos sólidos urbanos y los residuos sanitarios asimilables a urbanos:** cuyo riesgo específico de infección se limita al interior de los centros sanitarios, se envasan y eliminan siguiendo las pautas que marca la legislación vigente.
- **Los residuos sanitarios especiales y los residuos de naturaleza química:** están sujetos a requerimientos especiales desde el punto de vista sanitario y

medioambiental, tanto dentro como fuera del centro sanitario, recogándose en recipientes rígidos desechables, imperforables e impermeables, debidamente identificados, suministrados y recogidos por una empresa gestora autorizada.

La selección de los medicamentos se realiza a través de la Comisión de Farmacia y son recogidos en la Guía Farmacológica. Mutualia cuenta con un servicio de farmacia propio, cuya responsables especialista en farmacia hospitalaria, y atiende a todas las consultas que de aquí deriven.

	2010	2011	KG/ ASISTENCIA PERSONA
Nº Botellas de oxígeno	260	220	0.0064
Nº Botellas de protoxido	16	18	No significativo
Nº Botellas aire medicinal	0	2	No significativo
Residuos Biosanitarios Contaminados (Kg.)	4748	3976	0.117
Medicamentos Desechados (Kg.)	260	315	0.009

* no se utiliza aire medicinal salvo para casos de emergencia

Gestión de la energía y del agua

Consumo de Energía

Durante el 2011 se ha procedido a la eliminación del uso del gasoil en todas las calderas de la organización, de aquí el

descenso en el consumo energético de gasoil con respecto al 2010.

El único consumo que se hace es el derivado de los grupos electrógenos y del microbus que acerca a los y las pacientes

de Gipuzkoa a nuestra Clínica, desde el centro de San Sebastián.

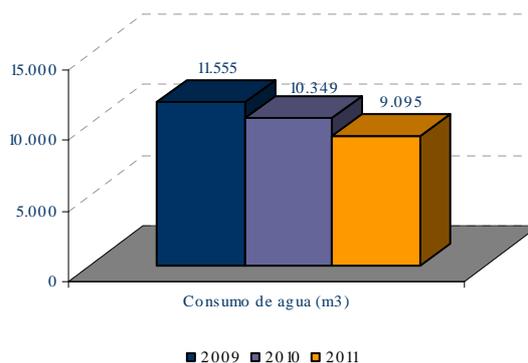
Consumo (kWh)	2009	2010	2011
Eléctrica	2.843.565	2.698.506	2.453.521
Gas Natural	1.292.067	1.674.704	1.210.125
Gasoil	625.280	253.916	12.766,4

La energía se mide en kWh en lugar de en GJ.

El consumo medio por persona en el 2011 ha sido de 5700kWh

Consumo de agua

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. 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 y vertiéndola al colector, con lo que no se ha visto afectada ninguna fuente de agua, ni ningún ecosistema debido a vertidos.



Emisiones de gases

Los gases de efecto invernadero que emite la organización son, directamente, los derivados del transporte e, indirectamente, los derivados de la producción de energía.

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 Mutualia cumplen periódicamente con los controles que exige el RITE, y debido a la fuente de las mismas estas emisiones no son significativas.

En la organización también disponemos de calderas de gas natural, y de sistemas de climatización con bombas de calor.

Mutualia, controla, respeta y cumple todos los niveles límite de emisión de contaminantes a la atmósfera o parámetros establecidos en los autocontroles realizados y en las inspecciones reglamentarias realizadas por empresas homologadas.

Mutualia, durante el 2011 ha reducido en un 13.31% la emisión de Toneladas CO₂, con respecto al 2010.

La conversión en TCO₂ se ha calculado según los datos de la web www.stopCO2.com y www.orcc.es.

Emisiones Directas	2009	2010	2011
Gas Natural	259.86	336.86	243.41
Eléctrica	1305.10	1238.61	1126.16
Gasoil	164.55	60.69	0
Emisiones Indirectas			
Transporte	-	-	0.75
Papel	-	-	46.13
Agua	166.39	149.02	130.96
Emisiones Totales (TCO₂)	1895.9	1785.18	1547.41

Las formulas utilizadas han sido:

- Gas Natural: Cantidad Gas consumida al año *0.0000036*56.1(Fe)*0.995(FO)= Toneladas.
Toneladas*0.001(Fe)*0.0054(CH₄)*25(GWP)*0.001(Fe)*0.00054(N₂O)*298(GWP)= TCO₂ e totales.
- Gasoil: Combustible consumido al año * 0.85(t/m³)* 0.043(VCN)*74(Fe)*0.99(FO)= Total
TotalCO₂(t)*0.003(Fe)*0.049585923(CH₄)*25(GWP)*0.0006(Fe)*0.00991718*298(GW)
- Energía Eléctrica: Consumo año * 0.000459(TCO₂/kWh)=tCO₂/año
- Papel reciclado: 1.8 kg CO₂ y Papel Blanco 3 kg CO₂

En cuanto al resto de emisiones, las de sustancias destructoras de la capa de ozono, Mutualia no genera este tipo de emisiones como consecuencia de su actividad y las emisiones podrían darse de forma indirecta, por ejemplo en caso de fuga en un equipo de aire

condicionado, 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, y en lo que a emisiones de NO y SO se refiere, no son significativas.

Vertidos

Debido a nuestra actividad en Mutualia 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.

Control de Emergencias

Asimismo, Mutualia dispone de un procedimiento cuyo objetivo es describir la sistemática para actuar en casos de situaciones de accidente o emergencia

medioambiental, de modo que se reduzcan los impactos asociados, definiendo el tipo de actuación y respuesta de las áreas implicadas.

Aprovechamiento de la Energía

Se fomenta el transporte público de nuestros y nuestras pacientes siempre que la lesión lo permita.

Mutualia, pone a disposición de los y las pacientes de Gipuzkoa, un autobús que conecta el centro de San Sebastián con la Clínica Pakea.

Contratación de Productos y Servicios respetuosos con el Medio Ambiente.

Todos los contratos de Mutualia, incluyen cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación

medioambiental y utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.

Sensibilización Ambiental

El Comité Ambiental y de Prevención realiza campañas en las que se explican las funciones y actividades que desarrolla

el Comité, así como información acerca de qué podemos hacer como personas en

la oficina y en casa por el bien de nuestro entorno.

Toda la documentación relacionada con el Medio Ambiente se encuentra

disponible y accesible para todo el personal en la intranet.

Acciones de mejora para el ahorro de energía de la eficiencia

Durante el año 2011 han sido varias, las medidas tomadas con la finalidad de conseguir un mayor ahorro energético. Pero además también se ha procedido a llevar a cabo otras acciones relacionadas con la eficiencia:

ACCIONES DE MEJORA 2011

Nuevo método de evaluación que integra: aspectos estratégicos de la relación calidad, medioambiente, PRL, condiciones técnicas y económicas, así como la identificación de potenciales áreas de mejora recíprocas.

Contratación del Servicio de mantenimiento integral de nuestras instalaciones: eficiencia energética

Eliminación del almacén de papelería (transferencia de la gestión de almacenamiento y entrega de material de papelería a imprentas proveedoras)

Sectorización de alumbrado para ahorro energético

Instalación de central de cogeneración en Clínica Pakea

Sustitución de la enfriadora de quirófano para evitar el uso del gas R22 por ser altamente perjudicial para la capa de ozono adelantándose a la normativa que establece su eliminación antes de 2015.

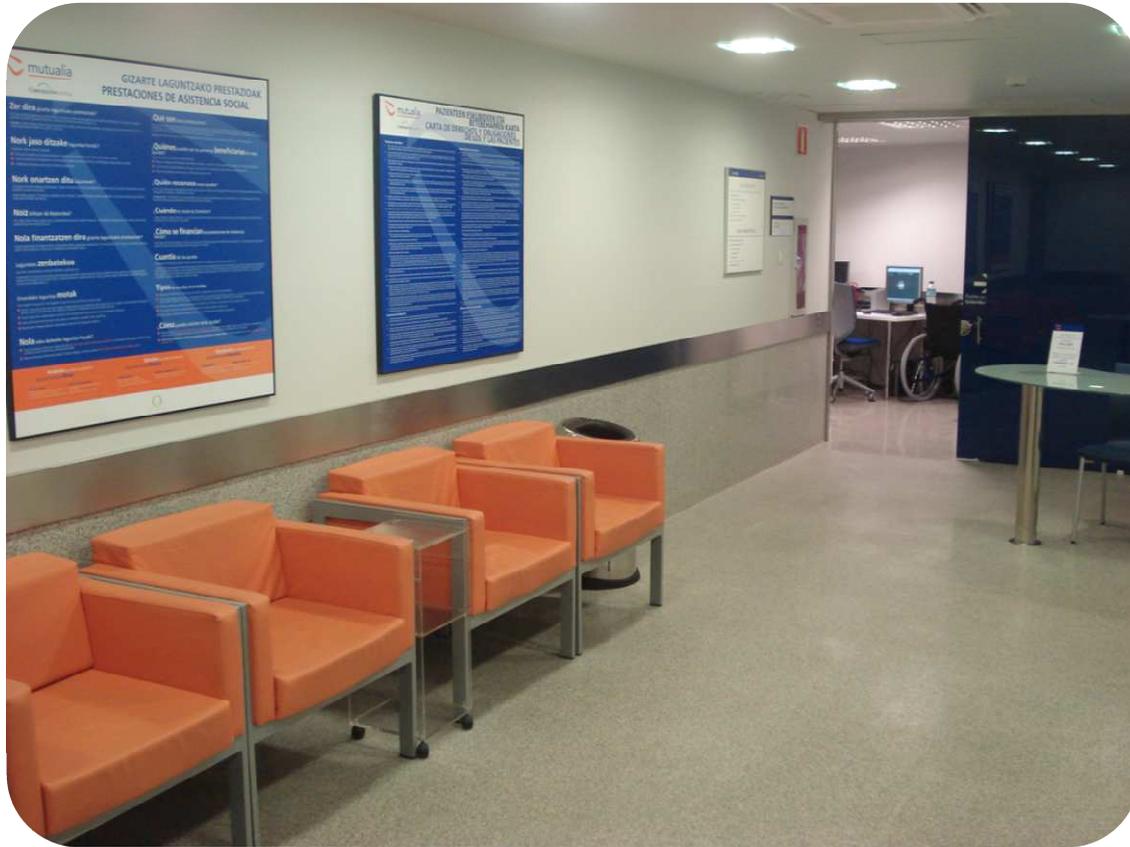
Inclusión en las licitaciones de certificados de Gestión Ambiental y PRL por parte de las empresas licitadoras

Digitalización Historia Clínica y Expedientes, Radiología digital: Disminución del gasto de en papel, eliminación de líquidos reveladores y fijadores, Reciclaje de Papel y Cartón, Reciclaje de Toners.

Minimización de gastos y desplazamientos por la implantación y despliegue de la videoconferencia

Medición del ruido de nuestras instalaciones

Primera Fase Auditoria Certificación ISO 14001



6.- Indicadores GRI

Enfoque de Gestión Económica: Pág. 81-91,109, 121-131

	INDICADORES DIMENSIÓN ECONÓMICA	Página	2011
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.	124	
	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	109	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considera realizar actividades debido al Cambio Climático
	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	124	
	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	109	36.320,25
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 .	109	32% Superior (salario mínimo Mutualia) Debido
	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	99	74%
	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	99	Los proveedores seleccionados tienen sede en la CAPV. Todas las personas directivas son de la CAPV.
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	58-61 76-78 81-91 99 121-131	
	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	11-13 29-35 63-107	

Enfoque de gestión ambiental: Pág. 101-107, 11-111

	INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL	Página	2011
MATERIALES	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	102-103	
	EN2 % de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	101-107	100% papel de oficina. 97% resto de papel (aseo, camillas, ...)
ENERGIA	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	104	
	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	105	
ENERGIA	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	101-107	Sectorización, instalación de detectores y sustitución lamparas LED
	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 .	110	Por el perfil de la organización no se dan
	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	110	Ninguna Iniciativa
AGUA	EN8 Captación total de agua por fuentes.	110	9095m3
	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	110	0
	EN10 % y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	110	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	101-107 110	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 biodiversidad	101-107 110	El tipo de actividad no afecta
	EN13 Hábitats protegidos o restaurados .	101-107 110	No hay actividad en espacios naturales protegidos
	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	101-107 110	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.	101-107 110	El tipo de actividad no afecta

Memoria 2011 **INDICADORES GRI**

INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL		Página	2011
EMISIONES, VERTIDOS RESIDUOS	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (t CO ₂)	104-105	
	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	104-105 111	No se dan
	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	111	Instalación de sensores-detectores y lámparas LED. Sectorización alumbrado en planta
	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	111	El unico gas es el R22 y no tenemos datos significativos
	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	104-105 111	No son significativas
	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	104 106 111	El unico vertido es de agua sanitaria lo que sale entra.
EMISIONES, VERTIDOS RESIDUOS	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	101-107	
	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	111	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.	111	No importa ni exporta residuos peligrosos
EMISIONES, VERTIDOS RESIDUOS	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 .	111	Se vierte a colector porque solo se vierte agua sanitaria
PRODUCTOS SERVICIOS	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	101-107	
	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	111	No se suministran productos
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa.	111	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.	103-105	
GENERAL	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	101	

ENFOQUE GESTIÓN SOCIAL Pág. 68-80,95-100,112-114

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2011
DERECHOS			
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 objeto de análisis en materia de derechos humanos.	112	0% Todas las contrataciones incluyen criterios a relativos al cumplimiento de políticas de calidad, medioambiente, prevención de riesgos y derechos humanos.
	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	99 112	0%
	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.	112	100% Personas Adhesión al Pacto Mundial
NO DISCRIMINACIÓN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	112	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.	112	0
EXPLOTACIÓN INFANTIL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	112	No da lugar al desarrollarse la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV.
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.	112	El ámbito de actuación es la CAPV por lo que no hay riesgo de sufrir Trabajo Forzado
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.	112	0
DERECHOS DE LOS INDIGENAS	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	112	No hay incidentes con los indígenas

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2011
PRÁCTICAS LABORALES			
EMPLEO	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	68-70	
	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	68-70 113	Plantilla Media: 586 Araba 13,4% Bizkaia 59,1% Gipuzkoa 27,5%
	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.	78	
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	113	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.	113	30 días, el legal establecido en el Estatuto de los Trabajadores según art.41
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.	79 113	100%
	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	69 78 113	1.835h. CP: AT 1413h.:57,7% Bizkaia 42,3% Gipuzkoa 100% Mujeres EP 422h.:100%Gipuzkoa 100% Mujeres 40.076h. CC
	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 .	113	Por el tipo de actividad que desarrolla no aplica y no desarrolla ningún tipo de programa
	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	113	Convenio Estatal mejroado con los Pactos de Empresa
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	LA10 Horas destinadas a formación (externa/interna) Personas	73-74 113	35.787h.
	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	73-74	
	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	113	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.	17-24 68-69	
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional (*)	113	El mismo salario base 32.608,22 32.608,22
	Salario base medio anual de las trabajadoras 67%		
	Salario Base medio anual de los trabajadores 33%		

(*) Bizkaia y Gipuzkoa tienen establecido un sistema retributivo que mejora el Convenio Colectivo sectorial en un 30% al tercer año de permanencia y que eliminará en un futuro las diferencias salariales históricas existentes entre hombres y mujeres.

Memoria 2011 **INDICADORES GRI**

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2011
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 .	96-97	
CORRUPCIÓN	S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	34-35 37-38 114	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio Empleo y Seguridad Social
	S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	114	100%.El plan de acogida de Mutualia incluye información sobre el Código de Conducta para todo el personal
	S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	114	No se han producido incidentes
POLÍTICA PÚBLICA	S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	53-56 58-61	
	S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	114	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	114	No se han producido
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	114	0

Memoria 2011 **INDICADORES GRI**

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2011
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 porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	28 29-36 63-67	
	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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.	115	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.	28 29-36	
	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 .	115	0
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	63-67	
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.	115	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing
	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.	115	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 .	115	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.	115	No se tiene constancia de sanciones de este tipo



7.- Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria presentada

Memoria 2011 **ENCUADRE REQUISITOS GRI**

Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria		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	5-10
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	8-10 34-35
Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización	11
2.2	Principales productos y/o servicios	31
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	24 28 31 53-56
2.4	Localización de la Sede Principal de la organización	28
2.5	Países en los que opera la organización	28 56
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	42-47
2.7	Mercados servidos	28
2.8	Dimensiones de la organización informante	121-131
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Durante este ejercicio no se han producido cambios significativos
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativos	36
Perfil de la Memoria		
3.1	Período cubierto por la Memoria para la información proporcionada	12
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	12
3.3	Ciclo de presentación de memorias	12
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	13
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	11-13
3.6	Cobertura de la memoria	11-13 14-15
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existen limitaciones del alcance o cobertura de la memoria
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	Por la actividad que se desarrolla no aplica
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	14-15

Memoria 2011 **ENCUADRE REQUISITOS GRI**

Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria		Página
Alcance y cobertura de la memoria		
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	Debido a la aplicación del nuevo Plan Contable (Aprobado por Resolución 1 de Julio de 2011 por la Intervención Gral. De la Administración) se ha reexpresado el apartado referido a datos de cuentas anuales .(121-131)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración.
Índice del Contenido del GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	117-119
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	3
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	17-24 27
4.2	La/El presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	17-24
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	17-24
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados/as para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	17-24
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	Por la naturaleza de las mutuas no existe vinculación entre retribución y desempeño
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Ley 1/1994, de 20 de junio (LGSS), como el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas aprobado por R.D. 1993/1995 de 7 de diciembre, así como los Estatutos de Mutualia vigentes (incompatibilidades: art 75 LGSS, artículos 34 y 35 del RC, así como los artículos 25, 27 y 29 de los Estatutos) (prohibiciones : artículo 76 LGSS)

Memoria 2011 **ENCUADRE REQUISITOS GRI**

Encuadre de los requisitos del GRI con la memoria		Página
Alcance y cobertura de la memoria		
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.	Artículo 33 Reglamento de Colaboración de las MATEPSS y artículo 21 de los vigentes Estatutos Composición y capacitación de los miembros de la Junta directiva artículos 34 Reglamento Colaboración , así como artículos 23 y 24 de los Estatutos
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	27 37 63-107
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	17-24 39-36
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano gobierno , en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	17-24 Artículo 33 Reglamento de Colaboración de las MATEPSS y artículo 21 de los vigentes Estatutos Composición y capacitación de los miembros de la Junta directiva artículos 34 Reglamento Colaboración , así como artículos 23 y 24 de los Estatutos
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	58-61
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	39-40 53-56 94 98
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	58-61
4.14	Relación de grupos de interés	58-61
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	58-61
4.16	Enfoques adaptados para la inclusión de grupos de interés	58-61
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	58-61



8.- Cuentas Anuales

Cuentas anuales

El Balance, la Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial y el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, han sido elaborados en base al Plan General de Contabilidad Pública, que resulta de aplicación a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social por Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

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 sin salvedades.

Patrimonio de la Seguridad Social

La Cuenta de Resultados de la Seguridad Social, teniendo en cuenta la gestión integrada de las Contingencias Profesionales y Contingencias Comunes, así como la gestión de la prestación por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, presenta los siguientes comentarios:

Ingresos

El total de ingresos asciende a 306.436 miles de euros, siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa (266.546€), las aplicaciones de provisiones han supuesto un importe de 32.125 miles de euros, y los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 7.765 miles de euros.

Gastos

Los gastos totales ascienden a 298.575 miles de euros, siendo las partidas de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, que incluye el Reaseguro y Servicios

Comunes, las más importantes con un importe global de 200.656 miles de euros, los gastos de funcionamiento se sitúan en 54.946 miles de euros, y los correspondientes a Dotación de Provisiones y Amortizaciones alcanzan la cifra de 42.973 miles de euros.

Teniendo en cuenta estos ingresos y gastos, el resultado del ejercicio alcanza la cifra de 7.861 miles de euros, el cual se verá incrementado en un importe de 11.544 miles de euros por ingresos y gastos de ejercicios anteriores reflejados en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto, y reducido en 687 miles de euros por la dotación de la provisión

de cuotas morosas del ejercicio corriente del año siguiente.

que por normativa se realiza a 1 de enero

Por todo ello, el resultado a distribuir a reservas asciende a un total 18.718 miles de euros, siendo dicha distribución la siguiente:

Reserva de Estabilización por Contingencias Profesionales: 8.505.844€

Reserva de Estabilización por Contingencias Comunes: 29.429€

Reserva por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: 1.639.979€

El resto constituye el exceso de resultados, que de acuerdo con la normativa aplicable se distribuye de la siguiente forma:

- > El 50% del exceso de resultados de contingencias profesionales, una vez sufragado el resultado de contingencias comunes, debe ingresarse a favor del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con destino a los fines generales de prevención y rehabilitación: 8.505.844€
- > El 2,20% del resultado de la gestión del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos debe de ingresarse a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social, con destino a los fines generales del cese de actividad de trabajadores autónomos: 36.891€

En cuanto a la gestión del **Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos**, hay que señalar que junto con el resultado de este ejercicio 2011 también

se ha distribuido el resultado del ejercicio 2010 que quedó pendiente de distribución por falta de normativa al respecto.

Balance

Patrimonio Neto y Pasivo

> Patrimonio neto

Recoge las Reservas Legales antes de la distribución del resultado, los Resultados de ejercicios anteriores,

los Resultados del ejercicio, y la partida de Ajustes por cambios de valor del inmovilizado financiero y no financiero.

> **Pasivo no corriente**

Incluye las Provisiones y Deudas a largo plazo.

> **Pasivo corriente**

Recoge las Provisiones y Deudas a corto plazo, así como la partida de Acreedores y otras cuentas a pagar.

Activo

> **Activo no corriente**

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

partidas más importantes las Inversiones financieras a corto plazo junto con el Efectivo y Otros activos líquidos equivalentes, ya que las Mutuas están obligadas a disponer de inversiones financieras que combinen seguridad y liquidez con la obtención de la adecuada rentabilidad.

> **Activo corriente**

Presenta un valor muy superior al del Pasivo corriente, siendo una de las

Con respecto a las Reservas, hay que señalar que una vez efectuada la distribución del resultado a 01.01.12, presentarán los siguientes valores:

Estabilización C.P.	110.130.694,79 euros
Reserva Estabilización C.C.	3.707.422,22 euros
Fondo de Prevención y Rehabilitación	5.120.081,80 euros
Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos	1.799.649,45 euros
Total Reservas	120.757.848,26 euros

A esta cifra, hay que añadir los 22.095 miles de euros que figuran en el Activo Corriente del Balance y que representa las transferencias pendientes de recibir de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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

Análisis financiero del ejercicio

Las Cuentas Anuales del ejercicio 2011 son las primeras que MUTUALIA presenta en aplicación de la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social aprobado mediante Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado. Por tal motivo, este año 2011 no se presenta una evolución comparativa de los ratios más significativos del Balance de Situación de la Entidad, presentándose exclusivamente los valores correspondientes al propio ejercicio 2011.

a) LIQUIDEZ INMEDIATA: Refleja el porcentaje de deudas presupuestarias y no presupuestarias que pueden atenderse con la liquidez inmediatamente disponible.				
Fondos líquidos	<u>32.779.861,01</u>			
Pasivo corriente	34.768.335,85			0,94
Fondos líquidos: Efectivo y otros activos líquidos equivalentes.				
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO: Refleja la capacidad que tiene la entidad para atender a corto plazo sus obligaciones pendientes de pago.				
Fondos líquidos + Derechos pendientes de cobro	<u>57.318.741,92</u>			
Pasivo corriente	34.768.335,85			1,65
c) LIQUIDEZ GENERAL: Refleja en qué medida todos los elementos patrimoniales que componen el activo corriente cubren el pasivo corriente.				
Activo corriente	<u>90.703.103,84</u>			
Pasivo corriente	34.768.335,85			2,61
d) ENDEUDAMIENTO: Representa la relación entre la totalidad del pasivo exigible (corriente y no corriente) respecto al patrimonio neto más el pasivo total de la entidad.				
Pasivo corriente + Pasivo no corriente	<u>38.379.571,54</u>			
Pasivo corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio neto	169.192.016,14			0,23
e) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO: Representa la relación existente entre el pasivo corriente y el no corriente.				
Pasivo corriente	<u>34.768.335,85</u>			
Pasivo no corriente	3.611.235,69			9,63
f) CASH - FLOW: Refleja en qué medida los flujos netos de gestión de caja cubren el pasivo de la entidad.				
Pasivo no corriente		<u>3.611.235,69</u>		
Flujos netos de gestión	+	9.366.510,97	+	<u>34.768.335,85</u>
		9.366.510,97		9.366.510,97
				4,10
Flujos netos de gestión: Importe de "flujos netos de efectivo por actividades de gestión" del estado de flujos de efectivo.				

Patrimonio privativo

El importe del Patrimonio Privativo al cierre del ejercicio era de 28.164 miles de euros, de los cuales 20.713 miles de euros se encuentran materializados en Activo no corriente.

El resultado del ejercicio ha ascendido a 786.652 euros, el cual se verá incrementado en un importe de 29.579 euros por ingresos y gastos de ejercicios anteriores reflejados en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Por todo ello, el resultado a distribuir asciende a 816.231 euros, situándose así las reservas voluntarias en 14.102.396,73€.

Resultado integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico

	2009	2010	2011
INGRESOS	276.721.548	278.980.615	308.133.087
GASTOS DE PERSONAL	31.799.575	30.376.738	30.827.820
GASTOS CORRIENTES	229.880.903	225.892.137	266.366.732
Donaciones y otras inversiones a la Comunidad	61.292	106.032	88.739
AMORTIZACIONES	1.937.682	2.051.451	2.202.621
TOTAL GASTOS	263.679.453	258.426.357	299.485.912
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	13.042.095	20.554.258	8.647.176

Balance Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico

VENTAS NETAS	2009	2010	2011
Ingresos cotizaciones sociales	262.165.271	264.986.654	266.545.732
Ingresos asistencia sanitaria	2.590.141	2.087.543	1.317.945
Otros ingresos	11.966.136	11.906.418	40.269.410
VENTAS	276.721.548	278.980.615	308.133.087

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2009	2010	2011
Patrimonio Neto	141.771.365	151.451.526	158.976.013
Pasivo no corriente	0	548.310	3.611.556
Pasivo corriente	45.941.528	37.682.280	34.937.922
PASIVO	187.712.894	189.682.115	197.525.492

ACTIVOS TOTALES	2009	2010	2011
Activo no corriente	70.769.266	89.967.037	99.202.107
Activo corriente	116.943.628	99.715.078	98.323.385
ACTIVO	187.712.894	189.682.115	197.525.492

Memoria 2011 CUENTAS ANUALES

BALANCE EJERCICIO: 2011

Mutua: MUTUA Nº 2 - MUTUALIA

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2011	EJ. 2010	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2011	EJ. 2010
	A) Activo no corriente		78.488.912,30			A) Patrimonio neto		130.812.444,60	
	I. Inmovilizado intangible		1.268.129,71		10	I. Patrimonio aportado		130.873.271,75	
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo					II. Patrimonio generado		130.873.271,75	
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual				11	1. Reservas		110.586.189,04	
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas		1.074.959,36		120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores		12.426.559,46	
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		193.170,35		129	3. Resultados de ejercicio		7.860.523,25	
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible					III. Ajustes por cambios de valor		-60.827,15	
	II. Inmovilizado material		13.489.564,26		136	1. Inmovilizado no financiero			
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos		675.974,78		133	2. Activos financieros disponibles para la venta		-60.827,15	
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones		4.221.446,39		130, 131, 132	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados			
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material		8.592.143,09			B) Pasivo no corriente		3.611.235,69	
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos				14	I. Provisiones a largo plazo		3.062.926,15	
	III. Inversiones inmobiliarias					II. Deudas a largo plazo		548.309,54	
220, (2820), (2920)	1. Terrenos				170, 177	2. Deudas con entidades de crédito			
221, (2821), (2921)	2. Construcciones				171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas		548.309,54	
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos				174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo			
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas		2.643.165,67			C) Pasivo corriente		34.768.335,85	
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		2.643.165,67		58	I. Provisiones a corto plazo		20.986.940,99	
248, (2938)	4. Otras inversiones					II. Deudas a corto plazo		305.370,31	
	V. Inversiones financieras a largo plazo		60.860.166,41		520, 527	2. Deuda con entidades de crédito			
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio				4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Otras deudas		305.370,31	
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda		60.791.196,61		524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo			
258, 26	4. Otras inversiones financieras		68.969,80			IV. Acreedores y otras cuentas a pagar		13.476.024,55	
2521, (2980)	VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo		227.886,25		4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión		8.876.142,21	
	B) Activo corriente		90.703.103,84		4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar		3.425.077,25	
38, (398)	I. Activos en estado de venta					3. Administraciones públicas		1.174.805,09	
30, (390)	II. Existencias		98.772,37		475, 476, 477	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos			
31, (391)	1. Productos farmacéuticos		40.359,30		485, 568	V. Ajustes por periodificación			
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	2. Material sanitario de consumo		54.415,15						
	3. Otros aprovisionamientos		3.997,92						
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar		24.538.880,91						
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión		1.623.116,36						
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar		22.884.347,82						
470, 471, 472	3. Administraciones públicas		31.416,73						
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos								
	V. Inversiones financieras a corto plazo		33.082.744,79						
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio								
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda		27.847.545,78						
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras		5.235.199,01						
480, 567	VI. Ajustes por periodificación		202.844,76						
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		32.779.861,01						
577	1. Otros activos líquidos equivalentes		31.549.776,23						
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería		1.230.084,78						
	TOTAL ACTIVO (A+B).....		169.192.016,14			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....		169.192.016,14	

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL
EJERCICIO: 2011

Mutua: MUTUA Nº 2 - MUTUALIA

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ 2011	EJ 2010
	1. Cotizaciones sociales		266.545.731,64	
7200, 7210	a) Régimen general		59.442.327,68	
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos		13.571.480,12	
7202, 7212	c) Régimen especial agrario			
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar			
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón			
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar			
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		193.531.923,84	
	2. Transferencias y subvenciones recibidas		710.548,36	
	a) Del ejercicio		710.548,36	
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio		37.638,60	
750	a.2) Transferencias		672.909,76	
752	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial			
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero			
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras			
705, 740, 741	3. Prestaciones de servicios		1.317.945,03	
780, 781, 782, 783	4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado			
	5. Otros ingresos de gestión ordinaria		32.171.989,73	
776	a) Arrendamientos			
775, 777	b) Otros ingresos		47.290,88	
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión		8.769.376,79	
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada		23.355.322,06	
795	6. Excesos de provisiones			
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)		300.746.214,76	
	7. Prestaciones sociales		-112.232.871,94	
(630)	a) Pensiones			
(631)	b) Incapacidad temporal		-99.664.771,76	
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad		-7.247.234,68	
(634)	d) Prestaciones familiares			
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas		-4.094.789,73	
(636)	f) Prestaciones sociales		-331.609,37	
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos		-348.787,52	
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria		-545.678,88	
(639)	i) Otras prestaciones			
	8. Gastos de personal		-30.757.292,99	
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados		-22.228.553,02	
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales		-8.528.739,97	
	9. Transferencias y subvenciones concedidas		-88.422.725,96	
(650)	a) Transferencias		-54.527.120,56	
(651)	b) Subvenciones		-33.895.605,40	
	10. Aprovisionamientos		-12.809.659,22	
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos		-12.809.659,22	
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias			
	11. Otros gastos de gestión ordinaria		-52.177.440,42	
(62)	a) Suministros y servicios exteriores		-11.302.149,14	
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos		-30.342,77	
(676)	c) Otros			
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión		-13.711.082,95	
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión		-6.146.924,57	
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación		-20.986.940,99	
(68)	12. Amortización del inmovilizado		-2.045.111,70	
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)		-298.445.102,23	
	I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)		2.301.112,53	
	13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta		-83.449,65	
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor			
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b) Bajas y enajenaciones		-83.449,65	
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero			
	14. Otras partidas no ordinarias		1.822.925,14	
773, 778	a) Ingresos		1.822.925,14	
(678)	b) Gastos			
	II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)		4.040.588,02	
	15. Ingresos financieros		3.866.913,70	
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio			
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado		3.866.913,70	
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras			
(660), (662), (669)	16. Gastos financieros		-18.313,80	
784, 785, 786, 787	17. Gastos financieros imputados al activo			
	18. Variación del valor razonable en activos financieros			
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados			
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta			
768, (668)	19. Diferencias de cambio			
766, 7963, 7964, 7968, (666), (6963), (6964), (6968)	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros		-28.664,67	
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas			
	b) Otros		-28.664,67	
	III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)		3.819.935,23	
	IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)		7.860.523,25	
	± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR			
	VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO			

1. ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1		0	120.951.859	0	0	120.951.858,87
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		0	11.544.108,22	0,00	0	11.544.108,22
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)		0	132.495.967,09	0,00	0	132.495.967,09
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N		0	-1.622.695,34	-60.827,15	0	-1.683.522,49
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		0	7.860.523,25	-60.827	0	7.799.696,10
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0	0	0	0	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto		0	-9.483.219	0	0	-9.483.218,59
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)		0	130.873.271,75	-60.827,15	0	130.812.444,60

BALANCE . PATRIMONIO PRIVATIVO.

EJERCICIO: 2011

Mutua: MUTUA Nº 2 - MUTUALIA

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2011	EJ. 2010	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2011	EJ. 2010
	A) Activo no corriente		20.713.194,34			A) Patrimonio neto		28.163.568,78	
	I. Inmovilizado intangible				10	I. Patrimonio aportado			
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo					II. Patrimonio generado		28.163.568,78	
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual				11	1. Reservas		25.392.148,01	
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas				120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	MEM03	1.984.768,43	
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos				129	3. Resultados de ejercicio		786.652,34	
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible					III. Ajustes por cambios de valor			
	II. Inmovilizado material	26	4.951.447,75		136	1. Inmovilizado no financiero			
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos		1.467.379,52		133	2. Activos financieros disponibles para la venta			
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones		3.401.082,29		130, 131, 132, 137	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados			
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material		82.985,94			B) Pasivo no corriente		320,39	
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos				14	I. Provisiones a largo plazo	MEM04	320,39	
	III. Inversiones inmobiliarias					II. Deudas a largo plazo			
220, (2820), (2920)	1. Terrenos				170, 177	2. Deudas con entidades de crédito			
221, (2821), (2921)	2. Construcciones				171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas			
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos				174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo			
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	26	9.854.834,14		58	C) Pasivo corriente		169.586,40	
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público					I. Provisiones a corto plazo			
249, (2939)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles		9.854.834,14		520, 527	II. Deudas a corto plazo			
248, (2938)	4. Otras inversiones				4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	2. Deuda con entidades de crédito			
	V. Inversiones financieras a largo plazo	26	5.906.912,45		524	4. Otras deudas			
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio					5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo			
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda		4.672.403,63		4000, 401	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar		169.586,40	
258, 26	4. Otras inversiones financieras		1.234.508,82		4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	1. Acreedores por operaciones de gestión		129.289,30	
2521, (2980)	VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo					2. Otras cuentas a pagar		40.297,10	
	B) Activo corriente		7.620.281,23		485, 568	3. Administraciones públicas			
38, (398)	I. Activos en estado de venta					4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos			
	II. Existencias					V. Ajustes por periodificación			
30, (390)	1. Productos farmacéuticos								
31, (391)	2. Material sanitario de consumo								
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos		122.292,96						
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar								
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión		-593.191,17						
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar		715.484,13						
470, 471, 472, 473, 474	3. Administraciones públicas								
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos								
	V. Inversiones financieras a corto plazo	26	4.742.611,98						
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio								
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda		2.604.358,90						
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras		2.138.253,08						
480, 567	VI. Ajustes por periodificación								
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		2.755.376,29						
577	1. Otros activos líquidos equivalentes		2.492.701,46						
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería		262.674,83						
	TOTAL ACTIVO (A+B).....		28.333.475,57			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....		28.333.475,57	

Mutua: MUTUA Nº 2 - MUTUALIA

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2011	EJ. 2010
	1. Cotizaciones sociales			
7200, 7210	a) Régimen general			
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos			
7202, 7212	c) Régimen especial agrario			
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar			
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón			
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar			
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales			
	2. Transferencias y subvenciones recibidas			
	a) Del ejercicio			
751	a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio			
750	a.2) transferencias			
752	a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial			
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero			
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras			
705, 740, 741	3. Prestaciones de servicios		303.769,45	
780, 781, 782, 783	4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado			
	5. Otros ingresos de gestión ordinaria		915.774,00	
776	a) Arrendamientos		915.774,00	
775, 777	b) Otros ingresos			
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión			
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada			
795	6. Excesos de provisiones		48.080,98	
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)		1.267.624,43	
	7. Prestaciones sociales			
(630)	a) Pensiones			
(631)	b) Incapacidad temporal			
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad			
(634)	d) Prestaciones familiares			
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas			
(636)	f) Prestaciones sociales			
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos			
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria			
(639)	i) Otras prestaciones			
	8. Gastos de personal		-70.527,15	
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados		-48.205,37	
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales		-22.321,78	
	9. Transferencias y subvenciones concedidas			
(650)	a) Transferencias			
(651)	b) Subvenciones			
	10. Aprovisionamientos		-1.510,26	
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos		-1.510,26	
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias			
	11. Otros gastos de gestión ordinaria		-686.659,21	
(62)	a) Suministros y servicios exteriores		-658.160,28	
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos		-28.080,47	
(676)	c) Otros		-418,46	
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión			
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión			
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación			
(68)	12. Amortización del inmovilizado		-63.788,27	
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)		-822.484,89	
	I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)		445.139,54	
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta		-10.270,93	
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	a) Deterioro de valor			
7531	b) Bajas y enajenaciones		-10.270,93	
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero			
773, 778	14. Otras partidas no ordinarias		10.005,89	
(678)	a) Ingresos		10.005,89	
	b) Gastos			
	II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)		444.874,50	
760	15. Ingresos financieros	26	419.403,23	
761, 762, 769	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio			
755, 756	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado		419.403,23	
(660), (662), (669)	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras			
784, 785, 786, 787	16. Gastos financieros	26	-381,37	
	17. Gastos financieros imputados al activo			
	18. Variación del valor razonable en activos financieros			
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados			
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta			
768, (668)	19. Diferencias de cambio			
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros			
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas			
	b) Otros			
	III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)		419.021,86	
	IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)		863.896,36	
(6616), (6617), (6618), 6619	21. Impuesto sobre beneficios		-77.244,02	
	V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS		786.652,34	
	± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR			
	VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO			

1. ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1		0	25.684.131	0	0	25.684.131
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		0	1.984.768,43	0,00	0	1.984.768
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)		0	27.668.899,82	0,00	0	27.668.900
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N		0	494.668,96	0,00	0	494.669
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		0	786.652,34	0	0	786.652
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0	0	0	0	0
3. Otras variaciones del patrimonio neto		0	-291.983	0	0	-291.983
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)		0	28.163.568,78	0,00	0	28.163.569



9.- Encuesta Memoria

Encuesta Memoria del Ejercicio

Indique, por favor, su relación con Mutualia:

- Cliente
- Proveedor
- Persona trabajadora
- Órganos de Gobierno y Participación
- Aliado
- Sociedad
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Para seguir avanzando en nuestro compromiso con mantener una relación transparente y de confianza con nuestros Grupos de Interés, nos dirigimos a usted solicitando su colaboración para que nos conteste a este breve cuestionario sobre nuestra memoria del ejercicio.

Valoración de la información facilitada en la memoria del ejercicio

Nada Satisfactoria	Poco Satisfactoria	Satisfactoria	Bastante Satisfactoria	Muy Satisfactoria
Valoración de la información facilitada en el apartado PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
Valoración de la información facilitada en el apartado COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
Valoración de la información facilitada en el apartado RESULTADOS: ORIENTACIÓN A CLIENTE				
Valoración de la información facilitada en el apartado RESULTADOS: COMPROMISO CON LAS PERSONAS				
Valoración de la información facilitada en el apartado RESULTADOS: EFICIENCIA				
Valoración de la información facilitada en el apartado RESULTADOS: INNOVACIÓN				
Valoración de la información facilitada en el apartado RESULTADOS: COMPROMISO CON LA SOCIEDAD				
Valoración general de la información facilitada en la memoria del ejercicio				

Comentarios/ Sugerencias:



CORPORACIÓN mutua