

# memoria 2012





Miguel Ángel Lujua Murga  
Director General  
**MUTUALIA**

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

Estimado Sr. Ban Ki-moon,

tres 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.

Entre las acciones realizadas durante el ejercicio 2012 y que ponen de manifiesto nuestro firme compromiso, destacan las siguientes:

Principio nº1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia” y nº2 “Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos”

MUTUALIA, a través del Equipo de Actividades e Iniciativas sociales, integrado por personal de la organización de manera voluntaria, ha colaborado activamente con una organización para garantizar el derecho humano al agua, saneamiento y alimentación en un país desfavorecido y en vías de desarrollo, a través de la financiando para la creación de pozos de agua con capacidad para abastecer a 15 familias de las 91 que forman la comunidad.

Por otro lado, ha elaborado el borrador del “Código Ético de Proveedores” a través del cual pretende asegurarse de que sus empresas proveedoras no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos en aquellos países dónde desarrollan su actividad.

Principio nº6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

MUTUALIA, a través de la elaboración y aprobación de su II Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres para el periodo 2012-2014 pretende erradicar esta discriminación a través de la ampliación y mejora de las medidas de conciliación y de la eliminación de barreras en el ámbito de la selección, contratación y promoción del personal, y en la retribución salarial. Esta apuesta por la Igualdad de Oportunidades ha hecho merecedora a Mutualia en 2012 del Reconocimiento de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer) como entidad colaboradora en igualdad de oportunidades.



Gizarte Segurantzaren Mutua de Accidentes de  
Laneko Istripuen eta Trabajo y Enfermedades  
Gaixotasun Profesionalen Profesionales de la  
Mutua, 2. zk Seguridad Social nº 2



Principios nº7 "Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales", nº8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental" y nº9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"

Tras la renovación en 2012 de la certificación ISO 14001 relativa a la gestión ambiental, Mutuaia ha desplegado en toda la organización acciones de mejora orientadas a la minimización y al aseguramiento de una correcta gestión ambiental: acondicionamiento de instalaciones, actualización de los planes de gestión de residuos en todos sus centros o despliegue a toda la organización de la historia clínica y las radiografías digitalizadas entre otras.

En este sentido, la integración de esta certificación en su gestión ha superado para Mutuaia un descenso de los residuos generados por la organización a lo largo del año 2012.

Principio nº 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".

Al igual que en años anteriores, Mutuaia, dispone de una serie de mecanismos de control adicionales que exceden los exigidos legalmente: Comité de LOPD, Comisión para la Igualdad, Protocolo para la gestión de medicamentos y productos sanitarios, etc.

En Mutuaia, 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. Es por ello que en Mutuaia apostamos por la renovación del compromiso adquirido con el Pacto Mundial, comprometiéndonos a la toma de decisiones y al desarrollo de actividades responsables que garanticen en todo momento el cumplimiento, respecto y divulgación de sus diez principios.

Atentamente,



# Reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión

Durante el 2012 Mutualia ha sido reconocida con el premio “Excellence Award Finalist 2012” concedido por EFQM, sumándose a los ya obtenidos en años anteriores y convirtiéndonos en la única Mutua en tener este reconocimiento, gracias al trabajo, ilusión, perseverancia y compromiso de todas las personas de Mutualia.



Q Oro a la Excelencia en Gestión Empresarial en el País Vasco según el modelo de Excelencia EFQM.



Premio Iberoamericano de Calidad, reconocimiento Plata, en la categoría de “Organización Pública Grande”.



ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad



Certificación OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo



Distintivo de “Igualdad en la empresa”, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



Reconocimiento de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres concedido por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer



Calificación A+ Memorias de Sostenibilidad elaboradas en base al GRI 3



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia

# Índice

1

## Declaración Corporativa

Carta Presidente  
Carta Director Gerente  
Presentación y alcance

2

## Órganos de Gobierno

Junta Directiva  
Comisión Ejecutiva  
Comisión Control y Seguimiento  
Comisión de Prestaciones Especiales  
Comité de Dirección

3

## Quiénes Somos

Perfil de la Organización  
Modelo de Gestión  
Código de Conducta  
Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas  
Informe del Progreso del Pacto Mundial  
Marco Jurídico  
Sociedad de Prevención  
Corporación Mutua

4

## Compromiso y Participación de los Grupos de Interés

5

## Resultados 2012

7

## Indicadores GRI

8

## Encuadre de los Requisitos del GRI con los datos de la Memoria Presentada

9

## Cuentas Anuales 2012





1

## Declaración Corporativa

Carta Presidente

Carta Director Gerente

Presentación y alcance

# Carta Presidente



Estimadas y estimados Mutualistas:

Me siento orgulloso de presentar esta memoria correspondiente al ejercicio 2012, a través de la cual Mutualia quiere informar a todos sus Grupos de Interés de los principales resultados alcanzados en el ejercicio y de los hitos más destacados de su gestión. Esta publicación cuenta con la autocalificación (Nivel A) por cumplir los requisitos establecidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad en base al GRI 3.

En primer lugar quisiera destacar el orgullo que siento por presidir una empresa como Mutualia, ya que su actividad y los resultados que hoy presentamos cobran, si cabe, una mayor relevancia por la situación socio-económica en la que se han producido y que, por quinto año consecutivo, está poniendo a prueba a todas nuestras organizaciones.

La economía vasca continuó retrocediendo en el último año, situándose la tasa de variación interanual del Producto Interior Bruto (PIB) en el -1,7%. No obstante, esta caída fue ligeramente inferior a la del ejercicio anterior, por lo que diferentes analistas apuntan a que esta moderación en el ritmo de caída de nuestra economía puede significar que estamos cerca de la recuperación económica, aun cuando el consumo privado siguió descendiendo un 1,6% en 2012.

Esta difícil situación también tiene su reflejo en el empleo. A lo largo de 2012 el número de expedientes de regulación de empleo se incrementó de forma notable, motivado fundamentalmente por el ajuste de la ocupación. En concreto, los ERE aumentaron un 69% y las personas trabajadoras afectadas por los mismos, un 69,6%.

Así, Euskadi cerró el ejercicio 2012 con 169.083 personas desempleadas registradas en las oficinas de los servicios públicos de empleo. De esta manera, el paro se incrementó en 23.698 personas respecto al año anterior, lo que supuso un 16,29% más, siendo el incremento porcentual más alto de todos los registrados por las comunidades del Estado.

A pesar de todo y en este difícil escenario, Mutualia ha cerrado el ejercicio 2012 con una cuota de mercado de 41,9%. La fluctuación negativa en el empleo nos ha afectado mucho y el cierre de empresas también, pero la actividad dirigida a fidelizar a nuestras y nuestros clientes nos ha permitido mantener y crecer en cuota de mercado.

xDesde la Junta Directiva que tengo el honor de presidir, estamos muy satisfechos del nuevo Plan Estratégico 2012-2014, donde se recogen las líneas y objetivos que le permitirán a Mutuaia abordar sus retos de futuro y dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés en este escenario de crisis e incertidumbre. Su elaboración ha sido un proceso participativo en el que se ha fomentado que las personas de la mutua pudieran realizar sus aportaciones. Así, a partir de las ideas y aportaciones de 142 personas se han desplegado los objetivos estratégicos a toda la organización y concretado en planes de acción que se desarrollarán a través de los procesos.

En definitiva, podemos decir alto y claro que somos 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.

Con el apoyo de nuestras y nuestros mutualistas, con el saber hacer de nuestro equipo de profesionales y con el compromiso de las personas que conforman la Junta Directiva, Mutuaia seguirá llevando a cabo su actividad con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de sus empresas asociadas y personas protegidas.

Urtza Errazti y Olartekoetxea  
Presidente



# Carta Director Gerente



Distinguidas y distinguidos Mutualistas:

A pesar de una coyuntura tan adversa como la actual, en Mutualia hemos seguido alcanzando importantes hitos en nuestra gestión y en los resultados económico-financieros tal y como iremos analizando detalladamente en esta memoria. Son tiempos complicados y de incertidumbre para todas las organizaciones, y Mutualia no es una excepción. Aun así, afrontamos esta difícil situación apoyándonos y fortaleciendo factores como nuestra identidad e integridad territorial, la proximidad a nuestras y nuestros clientes, un sistema de gestión ya consolidado y el compromiso de las personas, buscando siempre ser referente en el tratamiento asistencial y alcanzando niveles óptimos de eficiencia.

Quisiera reconocer el papel que desempeña cada una de las 575 personas que componen el equipo humano de la mutua ya que gracias a su implicación y compromiso conseguimos alcanzar la satisfacción de nuestras y nuestros clientes a través de un trato personalizado y un servicio especializado y de calidad.

En Mutualia tenemos interiorizada, por tanto, la cultura de orientación a cliente y, en consecuencia, día a día trabajamos con el objetivo de mejorar e introducir innovaciones que generen valor añadido a las y los clientes. Así, en 2012 el 57% de nuestras personas ha participado activamente en equipos y grupos de trabajo con el objetivo de identificar estas oportunidades de mejora.

Por otro lado, en 2012 hemos afianzado el Proyecto Lidera como foro de comunicación y de generación de opinión e ideas donde, de manera periódica, el 20% de nuestras personas, consideradas líderes, se reúnen para analizar distintos aspectos de nuestra gestión y extender, así, su participación en las decisiones más estratégicas de la organización.

Así, y a pesar de la importante pérdida de empleo registrada en Euskadi y del cierre de tantas y tantas empresas, en Mutualia hemos logrado incrementar hasta un 41,9% nuestra cuota de mercado en la CAV.

La cuenta de resultados integrada de Mutualia arroja unos ingresos totales de 298,2 millones de euros, de los cuales 296 millones corresponden a la gestión de la Seguridad Social y 2,2 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 19,6 millones de euros, correspondiendo 19 millones de euros a la gestión de la Seguridad Social y 641.053 euros a la gestión del Patrimonio Histórico.

En este punto, me gustaría destacar el resultado alcanzado en la gestión de la contingencia común ya que después de muchos años acumulando pérdidas, ha cerrado 2012 con un resultado positivo de 99,03% en el ratio de prestaciones sobre cuotas. Los dos factores que han incidido en la consecución de este resultado positivo han sido fundamentalmente: la reducción de la incidencia, es decir, el número de procesos de baja iniciados, que se ha visto reducida en un 15% aproximadamente, y la mejora del seguimiento de los procesos abiertos.

Es en este último apartado donde mayor hincapié vamos a tener que seguir haciendo en el futuro con el fin de adecuar las duraciones de los procesos a los estándares y garantizar, así, que se haga un uso adecuado de esta prestación.

Y para finalizar, quisiera demostrar mi total orgullo y satisfacción porque desde 2012 Mutualia ya está en Europa al haber sido galardonada como Finalista en el Premio Europeo de Calidad de la EFQM, marcando un nuevo hito al ser la primera mutua en alcanzar este galardón (compartiendo reconocimiento con empresas tan prestigiosas como Bosch, BMW o Coca Cola).

Estamos, en definitiva, en el buen camino, apostando por la innovación y la orientación a nuestras y nuestros clientes como mecanismos de diferenciación respecto a otras mutuas. Y lo estamos consiguiendo gracias al esfuerzo diario y a la implicación de nuestras personas, a las que desde esta carta deseo agradecer su compromiso. De igual forma, quisiera extender este agradecimiento a la Junta Directiva por el entusiasmo con el que desarrolla su función y, especialmente, a las y los mutualistas que son nuestra verdadera razón de ser.

Miguel Ángel Lujua  
Director Gerente

# Presentación y alcance



Clínica Ercilla



Clínica Pakea



Hospital San José

Mutualia 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 cese de la actividad 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 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.

A través de éste documento se pretende hacer un resumen de los indicadores y las actividades más destacadas del año 2012, facilitando a nuestros grupos de interés la información más relevante sobre las actuaciones implantadas en el ámbito económico, social y ambiental.

## Alcance de la memoria



Con esta memoria Mutualia comienza el periodo del nuevo plan estratégico elaborado este año para el periodo 2012-2014. En él se han recogido todas las líneas y objetivos que permitirán a Mutualia abordar sus retos de futuro y dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Al igual que las memorias anteriores, la memoria del ejercicio 2012, se ha elaborado en base a los principios de la Guía Global Reporting Initiative (Versión 3.1, 2000-2011) teniendo en cuenta las características de nuestra organización y contemplando todas las actividades que desarrolla Mutualia. Esta memoria, que se elabora de forma anual, presenta información consolidada del desempeño económico, social y ambiental 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 2012, 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 a su vez aporta información de la Sociedad de Prevención de Mutualia.

Mutualia ha otorgado a su 7ª Memoria, elaborada en base a los criterios del GRI, la calificación A, además es sometida bienalmente a una evaluación externa.

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 web de la propia organización [www.mutualia.es](http://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](mailto:mfernandez@mutualia.es)

# Principios para la definición del contenido

## MATERIALIDAD:

La elaboración de la Memoria 2012 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 guion 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.

## 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

- Junta directiva
- Comisión Ejecutiva
- Comisión de control y seguimiento
- Comisión de Prestaciones Especiales
- Comité de Dirección

# Junta directiva

## PRESIDENTE

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

### Vicepresidente 1º

José María Echarri Campo  
Sociedad Financiera y Minera, S. A. (Cementos Rezola)

### Vicepresidente 3º

Alberto Delclaux de la Sota  
Prodol Meditec

### Vicepresidente 2º

Jesús Echave Román  
Sainsa – Sociedad Alavesa de Inversiones, S. A.

### Secretario

Santiago Iriarte Aizarna  
Universidad de Deusto

### Vicesecretario

Javier Ortega Tapia  
Tuboplast Hispania, S. A. L.

### Vocal

Javier Pérez Sánchez  
ArcelorMittal Gipuzkoa, S. L. U.

### Vocal

Antxon Segurola Jauregui  
Kutxabank

### Vocal

Juan Jesús Santa Cruz Sagarduy  
Calcinor

### Vocal

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

### Vocal

Andrés Zearreta Otazua  
Eusko Jaurlaritzza - Gobierno Vasco

### Vocal

Fernando Salamero La Orden  
Herederos Marqués de Riscal, S. A.

### Vocal

Javier Otaño Echaniz  
Krafft, S. L.

### Representante del Personal de Mutualia

Antxon Arrasate Auzmendi



# Comisión ejecutiva

La Junta directiva constituye entre sus miembros una Comisión Ejecutiva, con el fin de facilitar de manera más inmediata su actuación, en las funciones de dirección, administración y representación de la Mutua.

Está compuesta por un número no superior a diez.

Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes



**PRESIDENTE**

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



**Vicepresidente 1º**

José María Echarri Campo  
Sociedad Financiera y Minera, S. A. (Cementos Rezola)



**Vicepresidente 3º**

Alberto Delclaux de la Sota  
Prodol Meditec



**Vicepresidente 2º**

Jesús Echave Román  
Sainsa – Sociedad Alavesa de Inversiones, S. A.



**Secretario**

Santiago Iriarte Aizarna  
Universidad de Deusto



Miguel Ángel Lujua  
Director Gerente de Mutualia

# Comisión de prestaciones especiales

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

La componen 10 miembros, 5 de los cuales representan a las Empresas y otros 5 a los sindicatos.

El cargo de Presidente y Vicepresidente es de 2 años y su representación se alternan entre representantes empresariales y sindicales.



## Presidente

José Enrique Arroyo Villalba  
U.G.T.

## Secretario

Alfonso Rios Velada  
CC.OO.

## Vicepresidente

Alvaro Plaza Reino  
ARCELORMITTAL GIPUZKOA,  
S.L.U.

## Vocal

José Hernández Duñabeitia  
ASLE

## Vocal

Leire Heredia Bilbao  
ELA Euskal Sindakaturia

## Vocal

Juan Cruz López Barrena  
ELA Euskal Sindakaturia

## Vocal

Guillermo Muñecas Goikoetxea  
ESTAMAPACIONES METALICAS  
BIZKAIA, S. A. (GESTAMP)

## Vocal

Iñigo Alkain Dominguez  
LAB Lan Osasuna

## Vocal

José María Echarri Campo  
SDAD. FINANCIERA Y MINERA, S. A.  
(Cementos Rezola)

## Vocal

Elena Izquierdo Cuadrado  
ZAYER, 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 las empresas asociadas, elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad.

En representación de las empresas asociadas	<b>PRESIDENTE</b> Urtza Errazi y Olartekoetxea Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.	Alfonso Rios Velada CC OO
	Vocal Luis Gonzalo Salcedo Bilbao CEBEK	Luis Mouliia Mayor CC OO
	Vocal Pedro Campo Iglesias CEBEK	Leire Heredia Bilbao ELA
	Vocal Manuel Guerrero Igea ADEGI	Esperanza Morales Quicios UGT
	Vocal Enrique González Sal SEA	Ibon Zubiela Martin LAB Lan Osasuna

# 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.



**Ignacio Lekunberri Hormachea**  
Director Gerente Adjunto



**Miguel Ángel Lujua Murga**  
Director Gerente



**M<sup>a</sup> Luisa Ortiz Salvador**  
Directora de Asesoría Jurídica



**Víctor Echenagusia Capelastegui**  
Director Asistencia Sanitaria



**Miren Fernández Mugica**  
Directora Organización y Calidad y  
Contingencia Común



**Jorge Arbaiza Zabalo**  
Director Territorial de Gipuzkoa,  
Director Gestión Cliente



**Juan Villar Caballero**  
Director Territorial de Araba

# Organigrama



■ Comité de Dirección  
 ■ Control de Gestión





**3**

## **Quienes somos ?**

- **Perfil de la Organización**
- **Modelo de Gestión**
- **Código de Conducta**
- **Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas**
- **Informe del Progreso del Pacto**
- **Marco Jurídico**
- **Corporación Mutua**

# Perfil de la organización

MUTUALIA, llega a los 113 años con buena salud, con una trayectoria impecable y con el compromiso prioritarios de la organización con el entorno y todos los grupos de interés con quienes interactúa.

Mutualia, es la mutua de Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales nº2 de la Seguridad Social, es la mutua de referencia en la Comunidad Autónoma Vasca con un 41,8% de Cuota de Mercado.

Las principales servicios que ofrece MUTUALIA son:

- Garantizar la cobertura de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional de las y los trabajadores de sus empresas asociadas.
- Atender y prestar 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.
- Gestionar 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.
- Colaborar con la Seguridad Social en las actividades de prevención, recuperación y todas las previstas en la Ley General de Seguridad Social



La actual dimensión de Mutualia surge en 2005 fruto de la fusión de La Previsora, Mutua Vizcaya Industrial y Pakea, mutuas líderes en el País Vasco.

En la actualidad contamos con 575 personas trabajando en los 12 Centros Asistenciales Ambulatorias, 3 Clínicas y 3 Sedes Operativas repartidas en la Comunidad Autónoma del País Vasco y un centro asistencial ambulatorio en Madrid.



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

Asimismo, 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, MC Mutual, Solimat y Unión de Mutuas, gracias a la que entre otras muchas ventajas, ampliamos nuestra cobertura en todo el Estado Español.

En el 2006, fruto de la segregación de las actividades del Servicio de Prevención Ajeno, se fundó la Sociedad de Prevención Mutualia participada 100% con cargo a Patrimonio Histórico de la Mutua, de la que aportamos datos más adelante.



## Misión

Mutualia, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, es una asociación de empresarios y empresarias, sin ánimo de lucro, que colabora con la Seguridad Social mediante la gestión de los servicios sanitarios, prestaciones económicas y difusión de la prevención, dirigidas a las empresas, sus personas trabajadoras y demás clientes.

Promociona la cultura de la prevención tanto para sus clientes, como para la sociedad.

Para ello aplicamos un modelo de gestión avanzada orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfacción de nuestros grupos de interés, con productos y servicios innovadores, con personas comprometidas, integrados en Corporación Mutua y actuando de manera socialmente responsable.

## 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.



Partiendo de su Visión, Mutualia tiene identificadas para el Plan Estratégico 2012-2014,

## 7 Líneas Estratégicas



## Valores

**ORIENTACIÓN A CLIENTES:** Realización de todas las actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas siendo cercanos y accesibles.

**ESPÍRITU DE EQUIPO:** Participar de manera activa, cohesionada y comprometida en la consecución de los resultados de la organización, sintiéndolos como propios.

**LIDERAZGO:** Capacidad y voluntad de tomar decisiones y asumir retos aportando perspectiva, significado, perseverancia y pasión.

**ACTITUD INNOVADORA:** Derecho y obligación de aportar ideas para contribuir a la mejora de la organización.

**COMPORTEAMIENTO ÉTICO:** Actuación profesional, responsable, íntegra, respetuosa y honesta en todas las actuaciones y con el entorno.

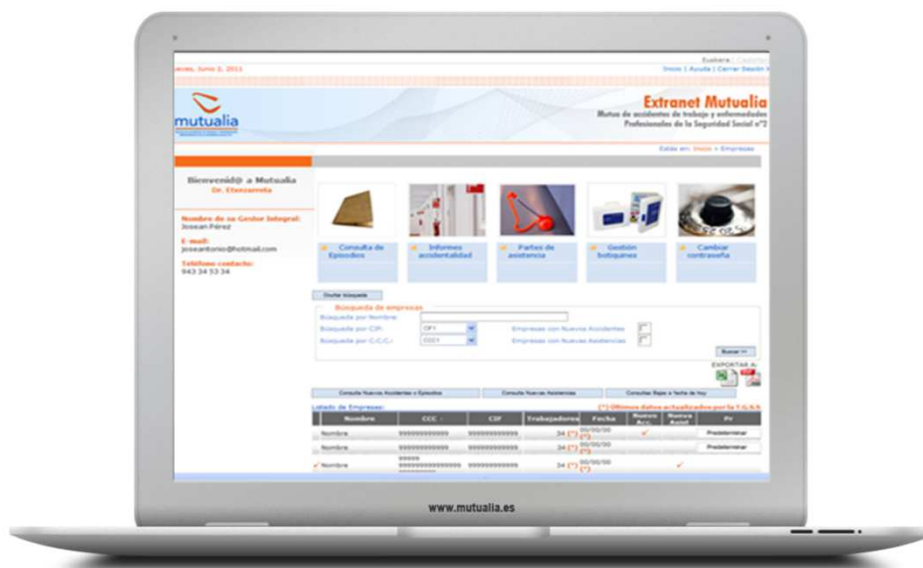
**INTERÉS POR LAS PERSONAS:** Compromiso con el reconocimiento, el desarrollo profesional y personal, las políticas de igualdad definidas por la organización y la difusión del conocimiento.

# Modelo de gestión

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.

La clave del sistema de gestión de Mutualia está en la gestión por procesos, dejando atrás la tradicional visión por funciones o departamentos.

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 cliente externo como para cliente interno, y en el que clasifican los procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.

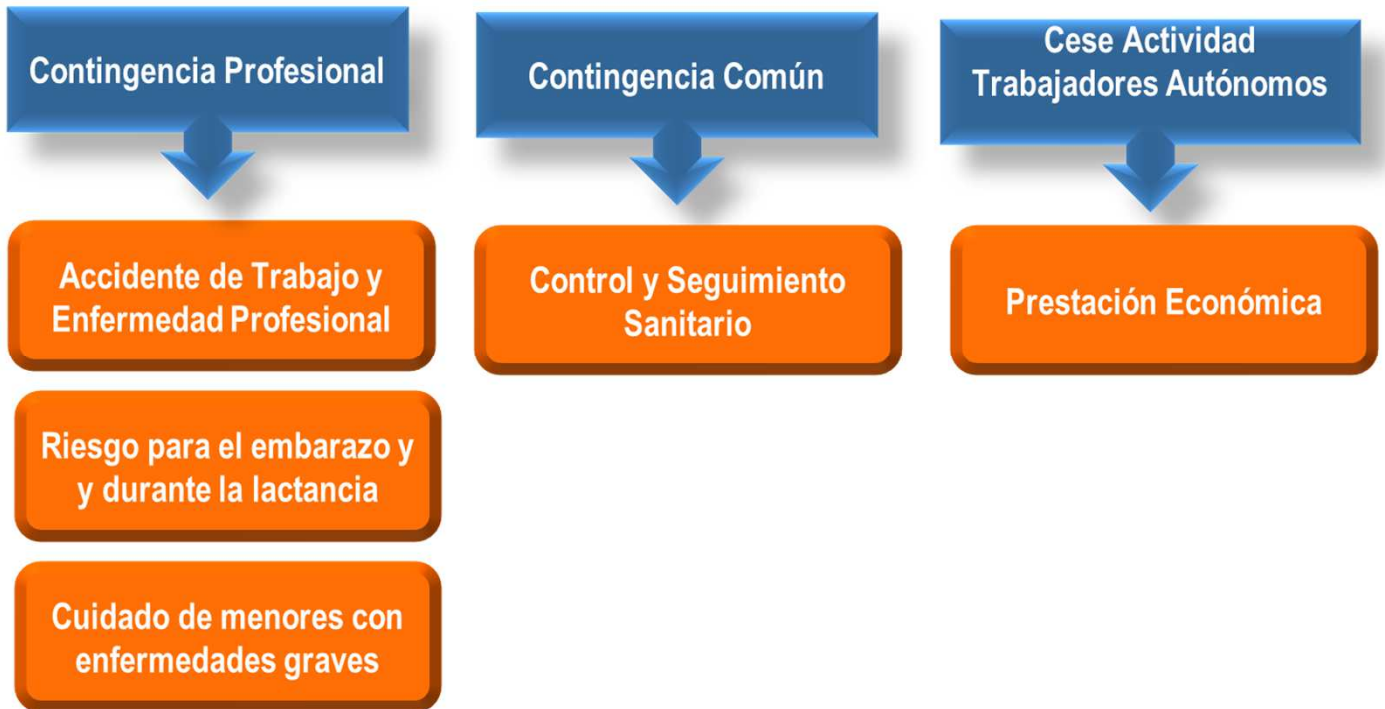
## Mapa de procesos



Para la prestación de sus servicios, Mutuaia 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



## Servicios Prestados

### Contingencia Profesional

#### Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

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.

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

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 BONUS para empresas

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

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.

#### Riesgo para el embarazo y durante la lactancia

Actividades de prevención: Estudios de puestos de trabajo, visita a empresas asesoramiento adecuación puestos, emisión de informes.

Asistencia Sanitaria: valoración riesgo y situación de salud elaborando informe de la procedencia de la prestación.

Prestación económica: Notificaciones telemáticas, Ingreso cuota obrera, validación y abono de las prestaciones REL

Prestación económica: Notificaciones telemáticas, reconocimiento y pago de prestaciones

#### Cuidado de menores con enfermedades graves

Prestación económica: Ingreso de la cotización durante la situación de Cese de Actividad, reconocimiento y pago de la prestación económica

Contingencia Común

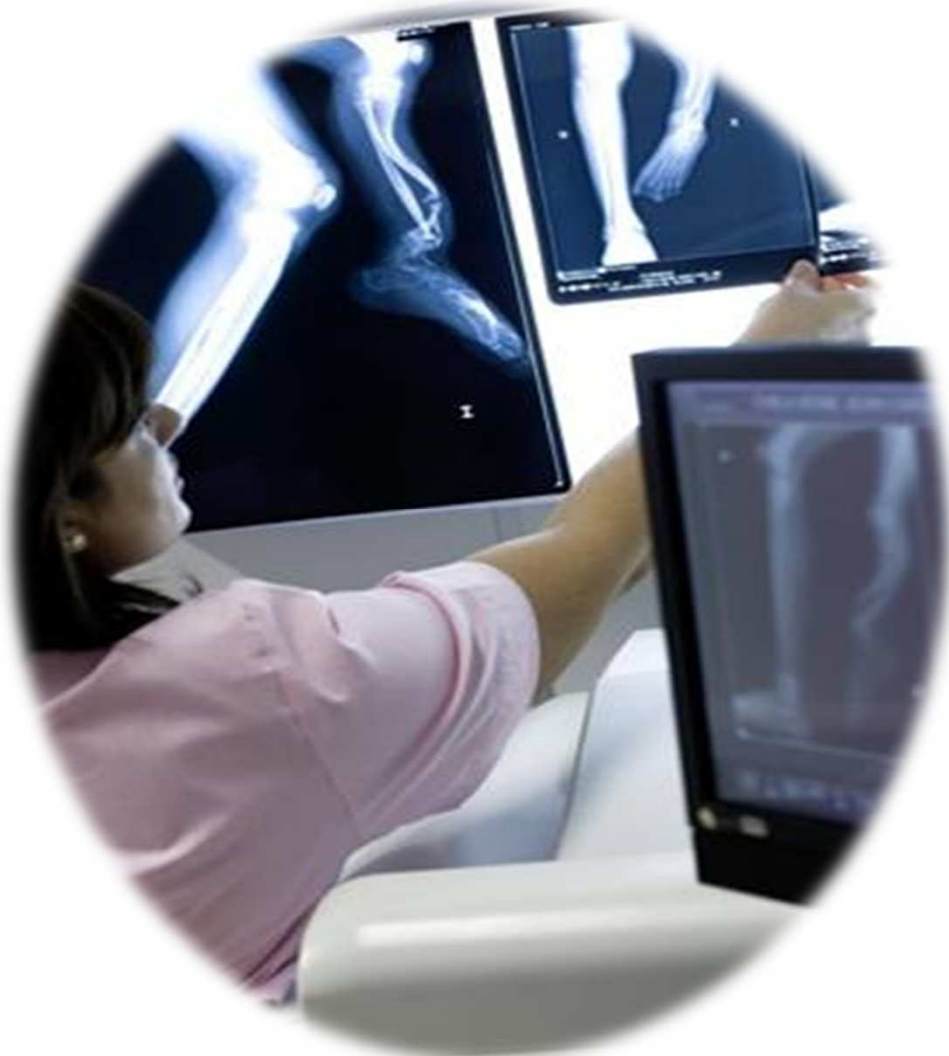


Control y Seguimiento Sanitario

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.)

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.



Cese Actividad  
Trabajadores Autónomos



Prestación Económica

Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: Información, tramitación y reconocimiento de la prestación, así abono de la cotización por Contingencias Comunes a la Tesorería General de la Seguridad Social durante toda la duración de la misma. Notificaciones telemáticas de las prestaciones reconocidas, para que el Servicio Público de Empleo pueda establecer acciones formativas específicas para este colectivo.





## Plan estratégico 2012- 2014

Mutualia ha elaborado el Plan Estratégico para el periodo 2012-2014. En él se recogen las líneas y objetivos que le permitirán abordar sus retos de futuro y dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus Grupos de Interés.

Para ello ha definido 7 Líneas Estratégicas:



A raíz de este proceso de reflexión estratégica, Mutualia ha determinado, por tanto, sus objetivos a medio y largo plazo, así como las estrategias y acciones a poner en marcha para su consecución.

La elaboración del Plan Estratégico ha sido un proceso participativo en el que se ha fomentado que las personas de la organización pudieran realizar sus aportaciones.

Así, mediante el uso de técnicas de creatividad y trabajo en equipo se han realizado sesiones y jornadas en las que han participado un total de 142 personas con una aportación de 196 ideas que se han trasladado a los procesos correspondientes para su análisis y posible implantación



Objetivos macro asociados a las 7 líneas estratégicas:

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

Plan Estratégico  
2012-2014  
Plan Estrategikoaren

mutualia

**Pertsonak ezartzen dugu aldea**  
**Las personas marcamos la diferencia**

## 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 para 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



# Código de conducta

El Código de conducta recoge las principales normas de actuación con respecto a todas las personas de Mutualia, con independencia de su nivel jerárquico, su ubicación funcional y geográfica y a 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.

En el ejercicio 2012, el Comité de Ética, cuyas funciones quedan establecidas en el propio Código, no ha recibido sugerencias, ni consultas sobre la aplicación del mismo, ni ha realizado la apertura de ningún expediente relacionado con el incumplimiento de alguno de los puntos del Código.

## 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 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 2012 se han situado en los siguientes valores:

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	1,9368
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD* (total de Tesorería)	3,52%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	0

\*La rentabilidad mínima exigible para 2012 ha sido el 2,00%  
La rentabilidad total de Tesorería de Patrimonio histórico ha sido: 2,91%

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011 de 14 de noviembre por el se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas, que regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, con todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2012.

Por último, y en orden a la mayor transparencia del proceso y siguiendo el propio Código de Conducta de Inversiones Financieras, Mutualia elabora anualmente el “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 da cuenta a los empresarios y empresarias en la Junta General Ordinaria.



# 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.

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 ONGDs

Con esta adhesión, Mutualia 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;SO1
	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	SO2-4	SO5-6

# Marco jurídico

Las disposiciones legales, reglamentarias y de orden menor que se relacionan a continuación constituye la normativa más relevante de aplicación a las Mutuas como entidades colaboradoras en la gestión de la Seguridad Social, incorporando las de mayor trascendencia publicadas en el ejercicio 2012, entre las que procede destacar el *Decreto 38/2012, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica*, que desarrolla la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi en relación con la funcionalidad de la Historia Clínica y con la información sanitaria.

Su objetivo es proporcionar una clara definición y actualización de la historia clínica, en cuanto a su contenido, uso, acceso, derechos y obligaciones de pacientes y profesionales, documentación clínica, que suponga el registro de la asistencia sanitaria que se produce en todo tipo de centros y servicios sanitarios.

Mediante el mismo se lleva a cabo una regulación completa de la historia clínica como herramienta fundamental de los profesionales de la salud, al objeto de que para cada persona paciente y usuaria de los servicios sanitarios, llegue a existir un soporte único con toda la información que le concierne sobre su salud, siendo de aplicación para todos los centros y servicios sanitarios, públicos y privados de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En el plazo de 18 meses desde su entrada en vigor en 30 de marzo de 2012 según su Disposición adicional, se tendrán que adecuar los modelos de los documentos clínicos que se vengán utilizando a los nuevos establecidos en sus Anexos, lo que Mutualia ya ha previsto revisar en la ejecución de su actual Plan Estratégico, mediante las acciones correspondientes que se están llevando a término.

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.
- 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.
- 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.
- 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 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 2012, incluyendo limitaciones retributivas del personal de las MATEPSS, así como la posibilidad de disposición de los fondos depositados en la cuenta del Fondo de Prevención y Rehabilitación por la TGSS, para atender los fines propios de la Seguridad Social, entre los que se encuentran, las posibles necesidades transitorias de tesorería.
- Resolución de 5 de septiembre de 2012, 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 2012.
- 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.
- 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).
- 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.
- Orden ESS/184/2012, de 2 de febrero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2012.
- Real Decreto-Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, en el que como aspectos referentes en concreto a las Mutuas, se establece que el Gobierno, previa consulta con los interlocutores sociales, estudiará en el plazo de 6 meses, la modificación del régimen jurídico de las MATEPSS, para una más eficaz gestión de la incapacidad temporal.
- Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica, en el que se concreta que los tratamientos derivados de AT/EP, la financiación correrá a cargo de la Mutua correspondiente.
- Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2013, en la que se prorrogó la vigencia de los convenios de asociación y adhesión a las MATEPSS, hasta la entrada en vigor de la futura Ley de Mutuas, regulándose así lo que se llama en el Sector la segunda moratoria de la cobertura de las contingencias profesionales que afectó a todos los convenios vigentes al 31 de diciembre de 2012, así como a las nuevas asociaciones y adhesiones que se celebren desde el 1 de enero de 2013.



# Sociedad de Prevención de Mutualia

La Sociedad de Prevención es una empresa joven formada por un equipo de 256 profesionales repartidos en 22 centros de trabajo tanto de Vigilancia de la Salud como oficinas técnicas ubicadas estratégicamente en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## 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.



## Clientes e ingresos

Conciertos	Nº empresas	Nº trabajadores/as
Medicina del Trabajo	4.652	100.697
Seguridad en el Trabajo	2.153	61.128
Higiene Industrial	2.176	73.274
Ergonomía y psicología aplicada	2.169	66.154

Ingresos	2010	2011	2012
Áreas técnicas	6.193.652 €	6.521.167 €	6.288.107 €
Vigilancia de la Salud	9.046.882 €	9.335.264 €	9.783.506 €
TOTAL	15.240.534 €	15.856.431 €	16.071.613 €

Durante el 2012, algunas de las actividades desarrolladas han sido:

## VIGILANCIA DE LA SALUD:

Protocolos sanitarios en función de los puestos existentes en la empresa.

Nº de exámenes de salud realizados 87.235  
Nº Analíticas de rutina 91.802  
Nº Enfermedades Profesionales declaradas 1.178

Los protocolos específicos más utilizados han sido los de posturas forzadas, manipulación de cargas, pantallas de visualización de datos, ruidos y movimientos repetitivos.



## 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: evaluaciones de riesgo, actividades de valoración de la integración de la prevención, investigación de AT y EP, información de riesgos, planes y medidas de emergencia, simulacros e inspecciones y estudios de seguridad.

**Actividades en especialidad de Higiene Industrial**

Evaluaciones de ruido	548
Evaluaciones de las condiciones ambientales	139
Estudios de vibraciones	51
Otros estudios de agentes físicos	335
Evaluaciones de riesgos higiénicos por exposición a agentes químicos	379

**Actividades en especialidad de Ergonomía /Psicología**

Estudios ergonómicos de los puestos de trabajo	134
Evaluaciones y estudios de riesgos psicosociales	138

**Actividades de difusión y promoción de la prevención**

Colaboraciones/ponencias en jornadas y Congresos	7
Artículos	5

## ACTIVIDADES FORMATIVAS:

Se han impartido 2.597 cursos con un total de 15.236 asistentes.



## CLIENTES

- Indicador global de satisfacción del cliente: 8,07 (nivel más alto alcanzado).
- Lanzamiento de la plataforma suggest para el cliente en los módulos:
  - e-doc (gestión documental)
  - e-reconocimiento (acceso al reconocimiento médico on line).
- Implantación del método de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS on line.

## SISTEMA DE GESTION

- Diseño e implantación del sistema de gestión de la prevención de riesgos en base a la norma OHSAS 18.001.
- Implantación de herramienta informática para el cuadro de mando de recursos humanos.
- Catálogo único de compras que ha conllevado una reducción del stock en almacén en un 20%.

## PERSONAS

- Índice de satisfacción global: 7,17.
- Acuerdos de empresa para la conciliación de la vida profesional y familiar.
- Formación en las competencias establecidas de los líderes de nuestra organización.



Tarjeta  
Servicios  
Sanitarios

# 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:

444.471  
empresas  
asociadas

1.435,4  
Millones de euros  
de cuotas  
ingresadas

2.927.505  
población media  
por cuenta  
ajena

## Principales logros

- Incremento del ahorro de un 20,3 millones de euros, gracias al aprovechamiento de sinergias para mejorar la eficiencia y solvencia económica de las mutuas de la corporación.
- Ahorro de 3.7 millones de euros derivados de la compartición de inmuebles, medios y recursos de la corporación.
- Servicio común de primera atención médica mediante soporte telefónico centralizado 24h. de asistencia gratuita.
- Procedimiento Unificados en la gestión de las contingencias profesionales y las contingencias comunes.  
Protocolos médicos compartido.
- Prestaciones recíprocas de pruebas y asistencia sanitaria compartidas por las ocho mutuas que conforman la Corporación aumentaron en un 3,2%.
- Impulso de la I+D+i, mediante su participación en el Centro de Investigación en Salud Laboral y en el proyecto CIDET (Centro de Excelencia en Investigación y Desarrollo en Tecnología aplicada a la Medicina del Trabajo).





4

## Compromiso y participación de los grupos de interés

# Compromiso y participación de los grupos de interés

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

En el enfoque estratégico de MUTUALIA se considera relevante la relación con aquellos colectivos afectados por nuestras actividades, desde el punto de vista de la responsabilidad social dando respuesta a sus expectativas y necesidades y desde el punto de vista de la reputación, gestionando la percepción que estos grupos tienen de la mutua.

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.

Los grupos de interés identificados en Mutualia son

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

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
<b>CLIENTES (EMPRESAS Y TRABAJADORES ADHERIDOS)</b>		
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	

<b>CLIENTES USUARIOS (TRABAJADORES DEPENDIENTES Y ADHERIDOS QUE UTILIZAN NUESTROS SERVICIOS)</b>		
Encuestas telefónicas de satisfacción por asistencia sanitaria	Anual	Prestación de Servicios Sanitarios
Encuestas pantallas táctiles asistencia sanitaria	Semanal	Prestación de Servicios Sanitarios
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

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>PERSONAS</b>		
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	
Encuesta de satisfacción de las personas	Bienal	
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	

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>ALIADOS</b>		
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	
<b>PROVEEDORES</b>		
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	
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN</b>		
Reuniones del Comité Ejecutivo	Mensual	Política y Estrategia
Reuniones de la Junta Directiva	Trimestral	
Reuniones de la Junta General	Anual	
<b>SOCIEDAD</b>		
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	
<b>MESS</b>		
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”.

Para Mutualia es importante transmitir de forma clara y fluida los mensajes a todos sus grupos de interés, y por supuesto, conocer la opinión y recabar todas las ideas de mejora de cada uno de ellos.



5

Resultados

# Eficiencia

## La eficiencia, clave para la sostenibilidad de nuestro sistema de Seguridad Social

En un año que ha estado marcado nuevamente por la pérdida de empleo, así como por los cambios normativos en el sector y las limitaciones presupuestarias para la contención del gasto, ha cobrado aún mayor importancia nuestra Línea Estratégica eficiencia.

Mutualia a través de los procesos operativos de Gestión, Contingencia Profesional, Contingencia Común 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)

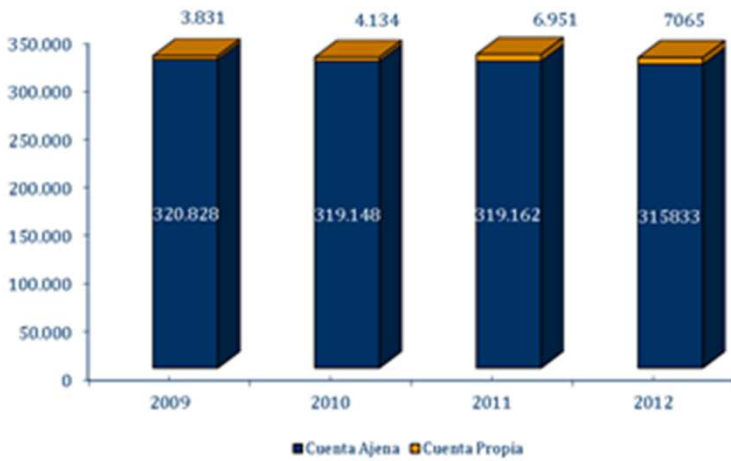
Aunque en menor medida que en el resto del Estado, la crisis ha continuado afectando a la CAPV, lo que ha conllevado una pérdida de empleo en las empresas protegidas por Mutualia. Este hecho se refleja en el incremento de la fluctuación, en el año 2012 las empresas de mutualistas disminuyeron sus trabajadores y trabajadoras en 17.357 frente a las 7.143 personas del 2011, lo que supone un incremento del 143,36%

En 2012, la cifra de personas protegidas por Contingencia Profesional se situó en un una media total de 322.898, un 0,98% menos que en el ejercicio anterior, lo que ha generado unos ingresos por CP de 185.386.804€ frente a los 189.868.293€ de 2011

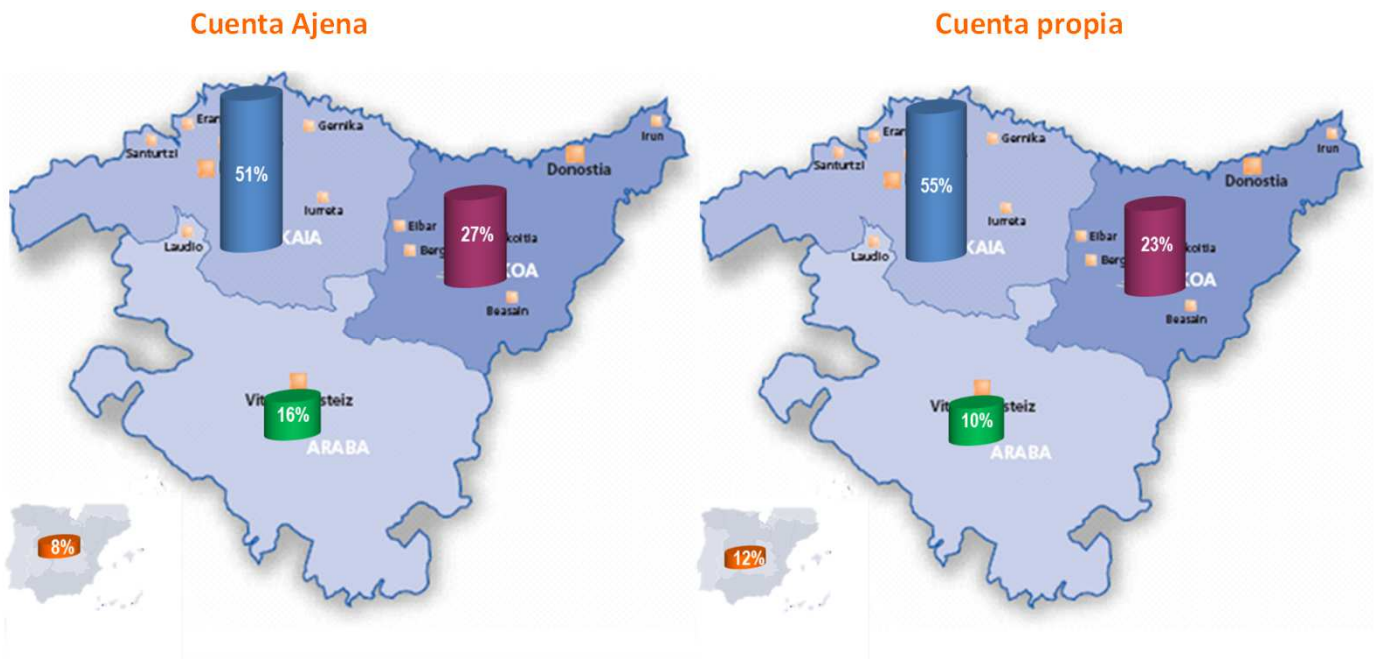




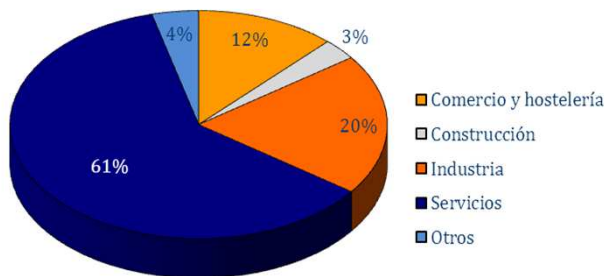
### Evolución de la afiliación



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

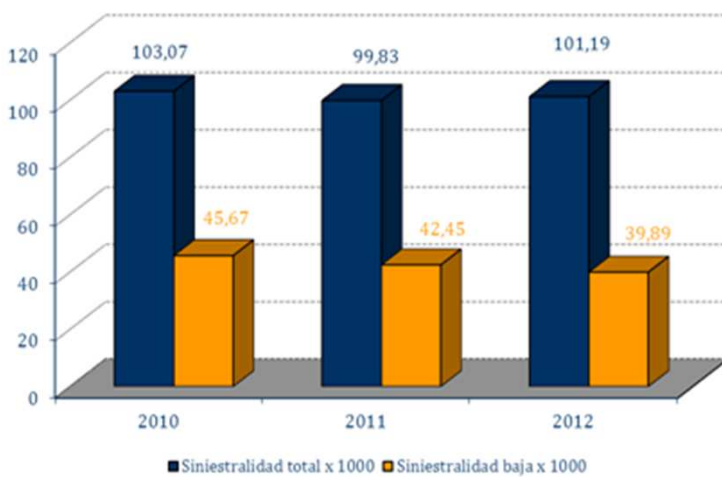


### Distribución por sectores

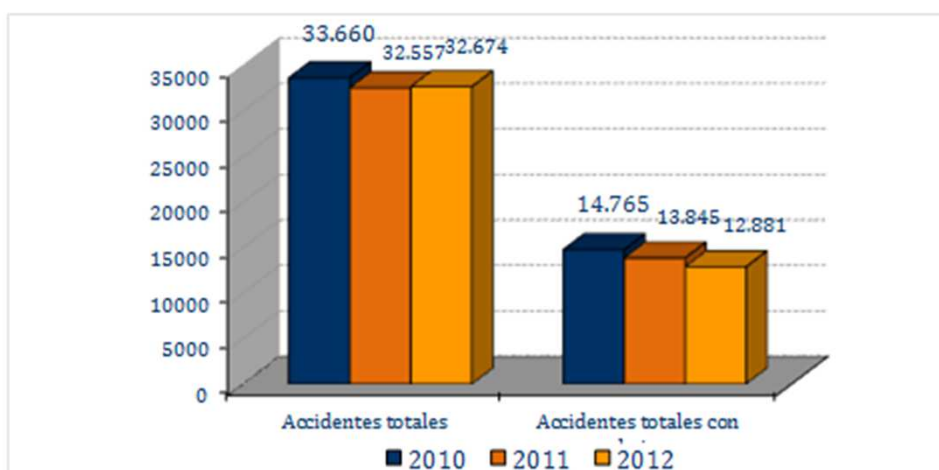


### Siniestralidad

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.



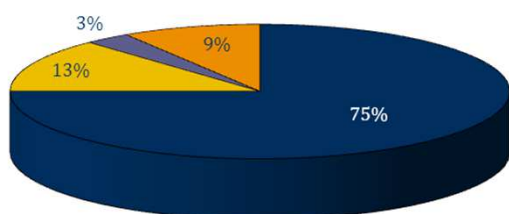
La cifra de siniestralidad con baja registradas por Mutualia en este ejercicio han seguido con la tendencia descendente iniciada en ejercicios anteriores alcanzando una reducción del 6,03%



En el año 2012 si bien los accidentes totales se han mantenido prácticamente estables, de nuevo la evolución de los accidentes con baja han disminuido, produciéndose una reducción del 6.96%

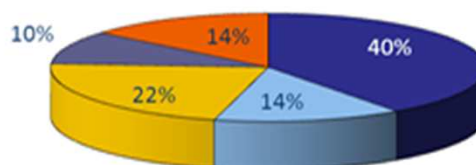
### Distribución de los accidentes de trabajo con baja

Por lugar del accidente



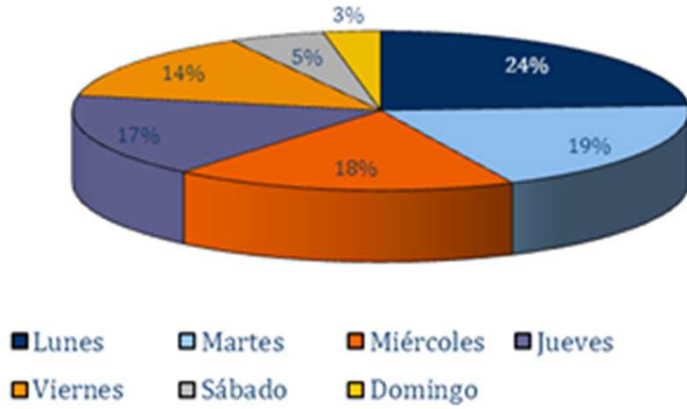
- En el centro habitual
- In itinere
- En otro centro de trabajo

Por la forma en que se produjo

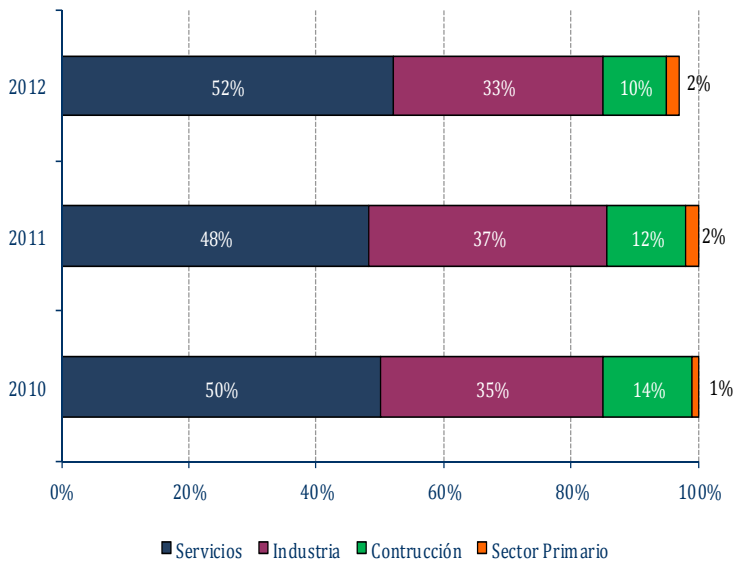


- Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión
- Choque o golpe contra un objeto en movimiento
- Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil
- Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso
- Otras

Por día de la semana

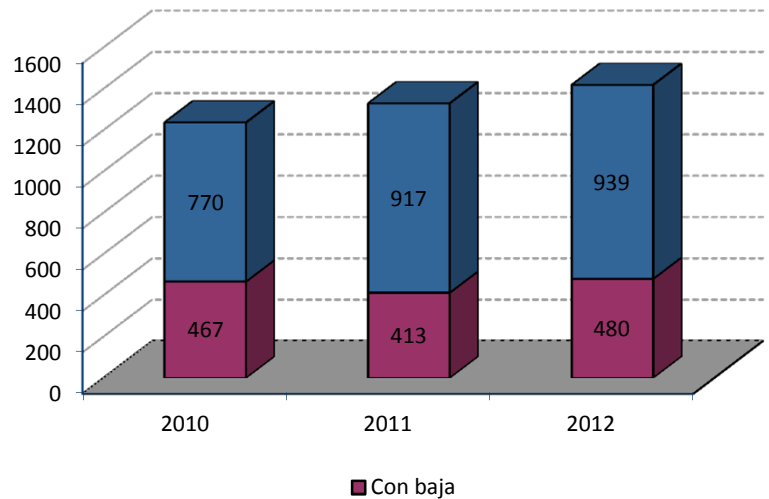


Por sectores



## Enfermedad profesional (EP)

La declaración de enfermedades profesionales continuo incrementándose, lo que situó el total de EP declaradas en 1.419, un 6,69% superior a las declaradas en 2011.



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

	Con baja %		Sin baja %		
	2011	2012	2011	2012	
Ag. Químicos	1	0	0	0	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
Ag. Físicos: Ruido	1	0	69	67	
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	77	79	22	25	
Ag. Físicos: otros	5	4	5	6	
Ag. Biológicos	3	4	0	0	
EP de la piel (otras sust. y ag.)	5	6	2	1	
Inhalación (otras sust. y ag.)	9	6	1	1	
Ag. Carcinogénicos	1	1	0	0	

## 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	2011	2012
Visitas a empresas	492	417
Encuestas en materia de PRL	264	414
Estudios de siniestralidad	598	521
Análisis de AT y EP	314	267
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención"	176.086	329.063
Consultas	1.389	1.321
Jornadas divulgativas realizadas	24	32

Otras de las actividades desarrolladas en el ámbito de la seguridad y salud laboral, como consecuencia del conocimiento generado por la propia naturaleza de Mutualia, 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.
- Reconocimiento a las empresas asociadas con siniestralidad cero en los últimos diez años.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.
- Elaboración de fichas, carteles, folletos y material divulgativo en prevención de riesgos disponible en la web de Mutualia.
- Estudios estadísticos sobre la incidencia y tipología de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el colectivo de empresas asociadas a Mutualia
- Participación en jornadas y foros diversos relacionados con la prevención: Osalan, FEVM, Adeg, CSSIS...

## Aplicación del Bonus

El Bonus es un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales para las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.

La campaña del Bonus 2012 se desarrolló desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2012 y se presentaron 113 solicitudes del incentivo correspondientes a los periodos de observación 2011-2011, 2010-2011 y 2009-2011. El 2 de agosto de 2012 se remitió el correspondiente informe no vinculante a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) con las siguientes propuestas, estando al día de hoy pendiente de la primera Resolución por parte de dicha Entidad:

INFORMES PROPUESTA 2012	Nº
Favorable	91
Desfavorable	4
Sin propuesta (CCCs compartidos)	17
Desistida	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

El número de solicitudes en el 2012 se ha incrementado casi un 9% respecto el 2011 pero está lejos del número de solicitudes presentadas en la primera campaña 2010.

Respecto a la campaña Bonus 2010 durante el 2012:

- La DGOSS en febrero resolvió favorablemente 8 de las 12 solicitudes que presentaron alegaciones en Trámite de Audiencia durante el año 2011.
- La Secretaría de Estado de la Seguridad Social en junio y septiembre resolvió favorablemente los 2 Recursos de Alzada presentados por 2 de las 4 empresas cuyas alegaciones fueron desestimadas durante el Trámite de Audiencia.
- Con las Resoluciones anteriores se finaliza definitivamente la campaña del Bonus 2010 con un incentivo reconocido por importe de 760.488€ correspondiente a 165 solicitudes favorables, ascendiendo el incentivo medio a 4.609 € por solicitud.

En relación a la campaña Bonus 2011 el 26 de diciembre de 2012 la DGOSS comunicó la relación de solicitudes estimadas favorablemente en primera Resolución y que ascendieron a 86 por un importe provisional de 948.560€, quedando pendiente de resolver las alegaciones en Trámite de Audiencia presentadas por 10 empresas.

	RESUMEN CAMPAÑAS BONUS		
	2010	2011	2012
<b>Estado</b>	<b>Finalizada</b>	<b>Pte. Resolución Trámite Audiencia</b>	<b>Pte. 1ª Resolución</b>
<b>Presupuesto (3% FPR)</b>	<b>1.132.539 €</b>	<b>1.438.551 €</b>	<b>1.709.864 €</b>
<b>Incentivo reconocido</b>	<b>760.488 €</b>	<b>948.560 €* </b>	<b>-</b>
<b>% Incentivo/Cuotas CP Solicitud</b>	<b>4,9 %</b>	<b>7,7 %*</b>	<b>-</b>
<b>Total Solicitudes</b>	<b>190</b>	<b>104</b>	<b>113</b>
<b>Favorables</b>	<b>165</b>	<b>86</b>	<b>-</b>
<b>Desfavorables</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>-</b>
<b>Desistidas</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

## 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.

Durante el 2012 se han generado 47.738\* primeras asistencias y 96.890 consultas sucesivas, lo que ha supuesto un aumento del 4,6% en las primeras asistencias (\*Incluye 6.659 asistencias de Medios Ajenos sin baja no incluidas en el 2011) y una disminución del 2,4% en las consultas sucesivas con respecto al año 2011.

	2011	2012
Primeras asistencias	45.629	47.738*
Consultas sucesivas	99.282	96.890
Consultas rehabilitación	4.468	4.419
Intervenciones quirúrgicas	1.423	1.377
Pruebas diagnósticas	41.807	41.636

## Principales indicadores de gestión de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

	2011	2012
Duración media económica	30,39	30,43
Incidencia Económica	46,72	44,17
Días económicos por trabajador/a afiliado/a	1,46	1,35

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 22,83 millones de euros, un 4,76 % menos de prestaciones que las abonadas en 2011, lo que supone un 12,32% 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.

Estos expedientes han generado un gasto de 36,39 millones €, un 11,27% más que en 2011. El ratio de prestaciones sobre cuotas se situó en un 19,63% frente al 17,23% del año 2011.

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:

	2011	2012
Baremos	1.421	1.345
I.P. Parciales	24	37
I.P. Totales	96	88
I.P. Absolutas	48	41
G. Invalidez	3	5
Muertes	36	44
Total	1.628	1.560

## Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural (REL)

La actividad derivada de la prestación de REL continuó en alza durante el año 2012, lo que se refleja en un incremento de expedientes de alrededor del 16,37%, generando unas prestaciones de 8.381.902€.

	2011	2012
Expedientes riesgo embarazo	1.124	1.308
Expedientes riesgo durante lactancia natural	15	11
Total Expedientes	1.139	1.319
Plazo de tramitación (días)	23	25
Duración Media	102	96

## 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 30 solicitudes, de las cuales 22 han sido aprobadas y 8 denegadas en función de los requisitos exigidos en la normativa, abonándose un importe de 436.216€, lo que representa un 0.24% de las cuotas de CP.

## Gestión de la Contingencia Común

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

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

En 2012, la cifra de personas protegidas se situó en un una media total de 191.480 , un 0,8% menos que en el ejercicio anterior de 2011, generando unos ingresos por cuotas de 66.708.520€ en 2012 frente a los 71.804.226€ de 2011

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

Distribución de la Afiliación



	2011	2012
Primeras consultas	14.607	12.835
Consultas sucesivas	18.140	16.449
Propuestas de Alta	3.730	4.628

## Principales indicadores de gestión de Contingencia Común

	2011	2012
Duración media económica	68,4	73,65
Incidencia económica	128,25	111,27

Esta contingencia ha generado unas prestaciones de 66,36 millones de €, representando un 99,03% sobre las cuotas de CC.

## Cese de actividad de trabajadores autónomos

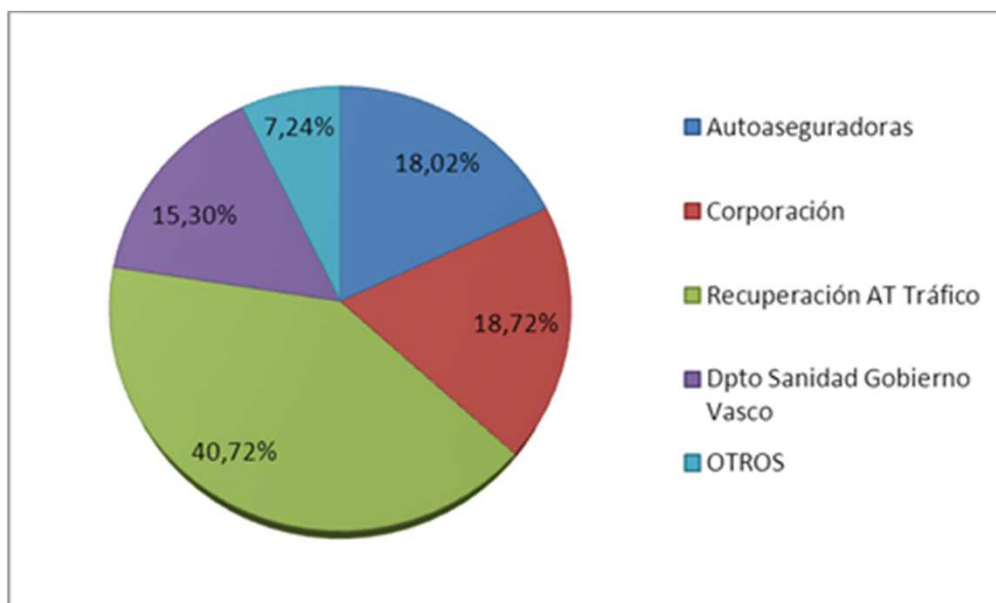
Tras la entrada en vigor de la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las MATEPSS, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA), Mutualia ha establecido la sistemática, procedimientos y aplicaciones necesarias para su gestión. Durante este ejercicio esta prestación ha supuesto unos ingresos de casi 2 millones de €. En lo relativo a las prestaciones, se han tramitado 96 solicitudes, de las cuales se han reconocido 21.

En el 2012 se ha pagado en concepto de prestaciones 42.738€ que han representado un 2,14% de prestaciones sobre ingresos.

## Ingresos por asistencia sanitaria a otras organizaciones

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales de Mutualia 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 1.363.827€.

De éstos el 15,3 % corresponden a asistencias derivadas del concierto en Gipuzkoa con el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.



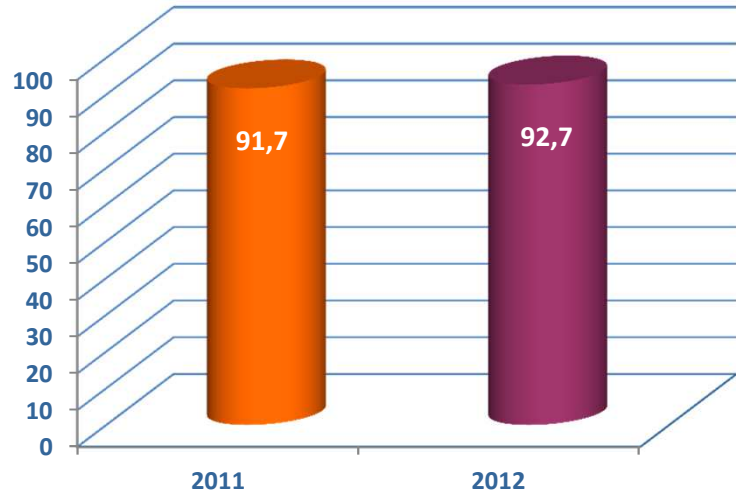
# Calidad asistencial

**Un trato humano, eficiente y respetuoso, garantía de nuestra atención**

Nuestro firme compromiso con una atención centrada en la persona paciente, nos obliga a superar sus expectativas durante todo el proceso asistencial. Es por ello, que apostamos por la integración de las y los pacientes en todos los aspectos de la asistencia sanitaria, trabajando para ser referentes en el cuidado de la salud.

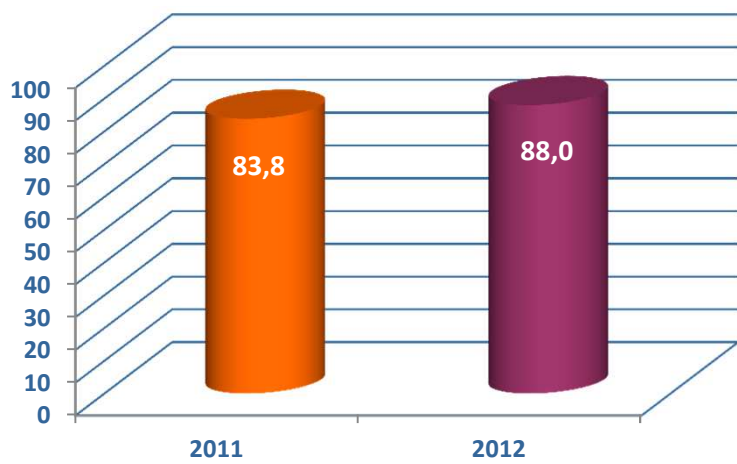


**Índice de Satisfacción Calidad Asistencial**  
(encuestas telefónicas y en papel)



16.188 encuestas

**Índice de Satisfacción Calidad Asistencial**  
(encuestas pantallas táctiles)



En 2012, Mutuaia ha continuado su trabajo en la línea de seguridad de pacientes como uno de los pilares básicos que contribuyen a la calidad asistencial.

La Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) es el equipo encargado de definir, implantar y hacer el seguimiento de las acciones de seguridad clínica, complementada por los equipos de mejora que trabajan en Seguridad de Pacientes.

### Estructura de la seguridad de pacientes

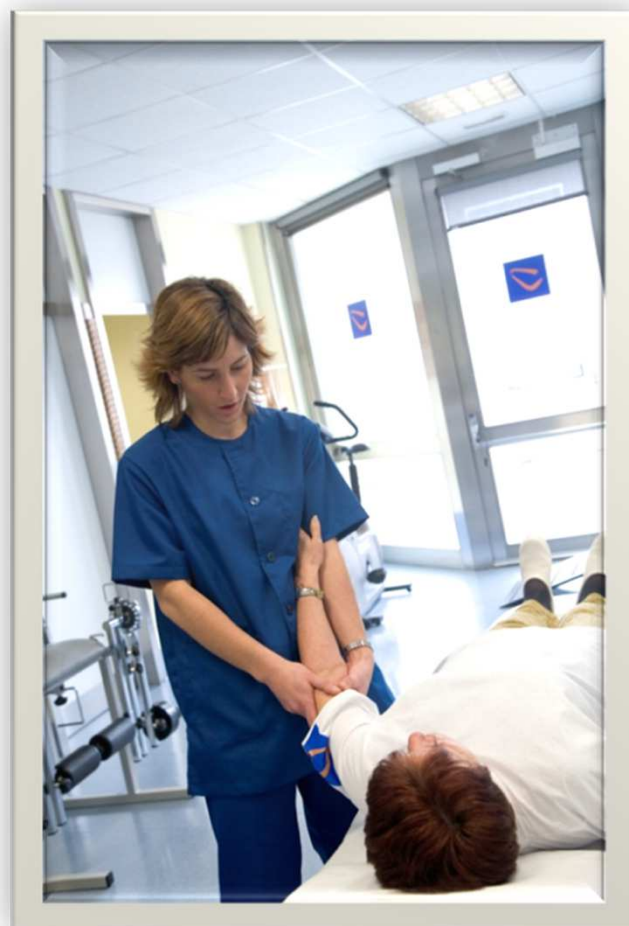
**UGR = Comisión permanente + Interlocutores/as de Seguridad Clínica**

*(Director de AS, coordinador general +  
coordinadores/as territoriales + O. y  
Calidad + farmacéutica)*

*(personas interlocutoras por territorio y  
servicio)*

### Equipos de mejora que trabajan en Seguridad de Pacientes

- Comisión de Infecciones
- Comisión de Farmacia
- Comisión de Hemoderivados y trasplante de tejidos
- Higiene de manos
- Equipo de gestión de riesgos SP
- Comisión de Enfermería de Hospitalización



Entre las principales acciones realizadas durante el año 2012 y que han contribuido a mejorar diferentes aspectos de nuestro proceso asistencial destacan:

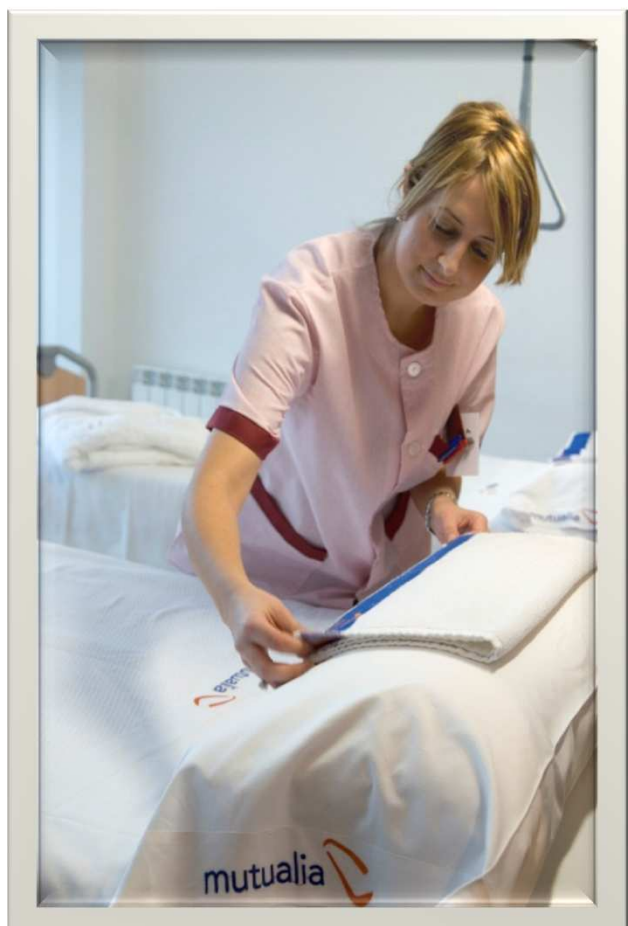
- Aprobación e implantación de 19 GUÍAS de práctica clínica, entre ellas: *“Higiene y reprocesamiento instrumental y equipamiento clínico”*, *“Medidas de Prevención para pacientes con riesgo de caídas”*, *“Identificación inequívoca de pacientes”* y *“Prescripción de gastroprotectores”*.

- Definición del MAPA DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE PACIENTES.

En el mapa se han identificado un total de 223 riesgos, 78 de ellos calificados como riesgos altos o extremos, teniendo en cuenta los criterios de priorización de riesgo definidos en la norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes.

Estos 78 riesgos altos o extremos han sido estudiados para definir los controles adicionales a implantar para que estos riesgos no lleguen a materializarse.

Tanto el Mapa de Riesgos como el Plan de Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes han demostrado ser medidas sencillas pero muy potentes, para detectar riesgos de seguridad de pacientes, e implantar medidas adicionales que permitan minimizar los riesgos, logrando así que la asistencia a nuestros pacientes sea aún más segura.



- Elaboración de un Cuadro de Mando Integral de Hospitalización para la gestión integral del servicio.
- LLAMADAS TELEFÓNICAS TRAS ASISTENCIA Y/O INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.
- 3 FOCUS GROUPS con nuestras y nuestros pacientes en los ámbitos de Hospitalización y Rehabilitación.

# Orientación a cliente

## Las y los clientes: el centro de nuestra estrategia

Con el objetivo de dar respuesta a su Visión, Mutualia tiene definida la Orientación a cliente como eje fundamental de su estrategia. Es por ello que está identificada como valor corporativo en la organización y concretado en la realización de todas sus actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas, siendo cercanos y accesibles.

Las y los clientes son, por tanto, su razón de ser y, en consecuencia, busca alcanzar su plena satisfacción ofreciéndoles la mejor y más completa gama de servicios. Para ello, y dado que Mutualia diferencia entre cliente empresa y cliente trabajador/a, diseña y adapta su cartera de servicios a cada tipología al considerar que sus demandas varían de manera considerable.

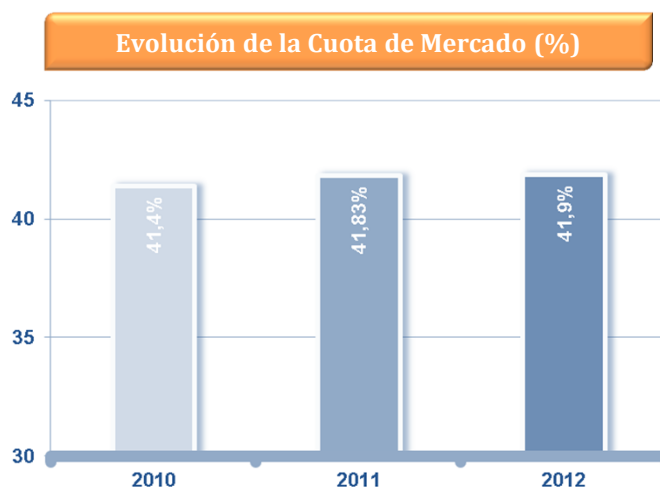
Así, se esfuerza por escuchar y conocer a sus clientes en profundidad y manifiesta su clara voluntad de servicio y de relación con ellos a través de:

- 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.
- 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.





En este sentido, la orientación a cliente mantenida por Mutuaia a lo largo de los años le ha permitido alcanzar en 2012 una cuota de mercado del 41,9%.



De cara a dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes, Mutuaia tiene definidos e implantados diferentes mecanismos para identificar y gestionar la información procedente de los mismos. Así, a lo largo de 2012 ha utilizado las siguientes herramientas para recoger la imagen que sobre Mutuaia tienen sus clientes y, en consecuencia, identificar y establecer los cambios que pudieran incidir en su satisfacción:

- **8ª EDICIÓN DEL FORO MUTUALIA** para potenciar el conocimiento, el debate, el aprendizaje mutuo y la identificación de necesidades y expectativas de las asesorías.
  - 4 jornadas
  - 437 personas asistentes
  - 96,55% personas satisfechas o muy satisfechas
- **8 FOCUS GROUPS** con empresas y asesorías orientados a la Extranet y el Dossier Cliente
  - Satisfacción Empresas: 9,19
  - Satisfacción Asesorías: 9,57
- **1ª EDICIÓN DEL PREMIO “MEJOR SUGERENCIA DE CLIENTE”**: Recibe un total de 328 sugerencias que han sido trasladadas a los procesos correspondientes para su análisis y posible implantación.
 

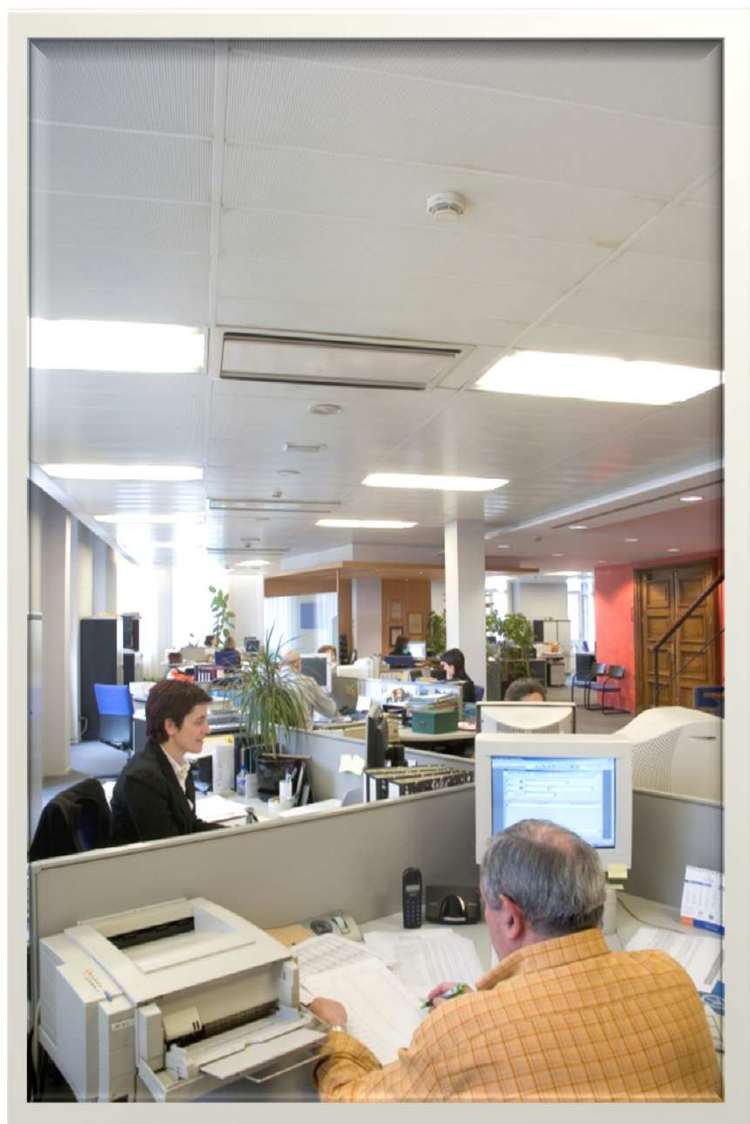
*Ganador:* Luis María Mardones, de la empresa Metro Bilbao, que sugiere incorporar en la Web cuestiones generales sobre cómo actuar ante determinados problemas médicos.



De igual forma, en 2012 Mutualia ha seguido potenciando el uso de otros mecanismos ya consolidados en la organización como son:

- Encuestas de Satisfacción
- Gestor Integral
- Sistema de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos
- Página Web
- Reuniones conjuntas

La gestión de estas fuentes de información le permite a Mutualia el desarrollo de estrategias y planes de acción con impacto en la organización. Así, a lo largo de 2012, además de continuar y afianzar la mejora y potenciación de acciones puestas en marcha en ejercicios anteriores, se han desarrollado nuevas acciones:

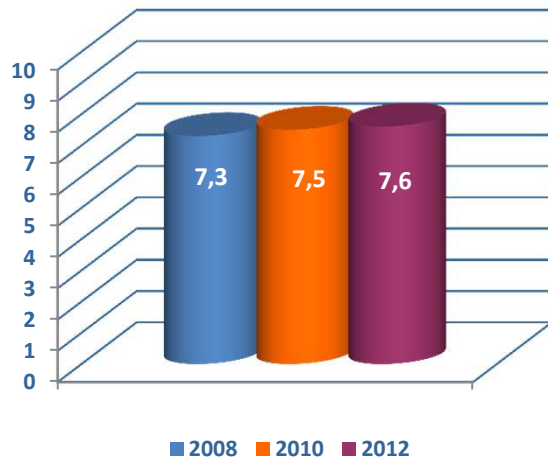


- Celebración del “Día del Cliente”, con la organización de charlas informativas, presentaciones y proyecciones de vídeo que inciden en la importancia de las y los clientes y asesorías en la organización.
- Planificación de un Programa de Visitas de empresas a clínicas y centros asistenciales.
- Desarrollo del Dossier Cliente como herramienta de comunicación que permite incrementar la información que da a sus clientes.
- Planificación y diseño de la nueva Extranet.
- Sistematización del Foro Mutualia, las Aulas de Formación y otras jornadas divulgativas sobre experiencias y buenas prácticas en sus diferentes ámbitos de actuación.
- Reconocimiento público a 37 empresas asociadas con cero accidentes y enfermedades profesionales con baja en los últimos diez años.
- Definición de un plan de adecuación y remodelación para garantizar la accesibilidad a todos sus centros.

Estas y otras acciones refuerzan los niveles de satisfacción de las empresas mutualistas y de las asesorías tal y como reflejan los gráficos siguientes:

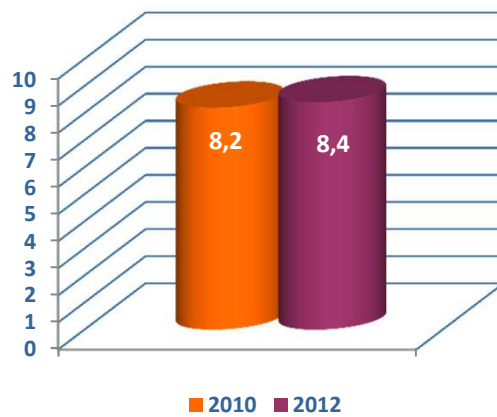


Índice de Satisfacción Empresas Mutualistas



Tamaño muestra: 735 empresas

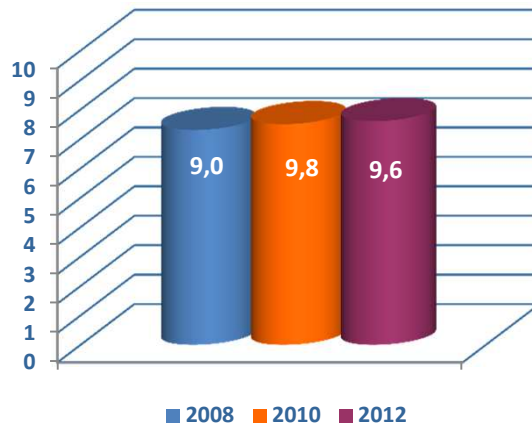
Índice de Satisfacción Asesorías



Tamaño muestra: 609 asesorías



Índice de Satisfacción Prestaciones Económicas

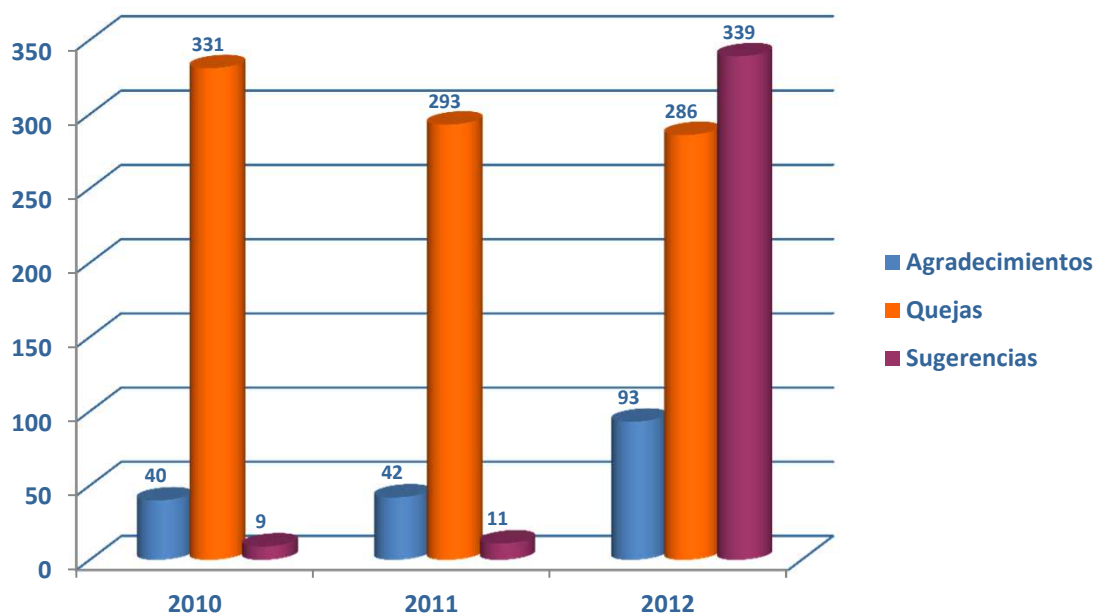


Tamaño muestra: 1.284 clientes

Otro de los mecanismos que utiliza Mutuality 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 (QRSAs).

Tal y como puede apreciarse en el gráfico siguiente, tanto las sugerencias como los agradecimientos externos presentan una evolución favorable respecto al año anterior. Especialmente relevante es el incremento registrado en las sugerencias externas, lo que pone de manifiesto la eficacia de la iniciativa desarrollada por Mutuality con la implantación del Premio “Mejor Sugerencia de Cliente”. Por su parte, las quejas se han visto reducidas en un 2,39% y presentan un plazo medio de respuesta de 9 días.

Evolución de las QRSAs 2010-2012



# Gestión avanzada

## Caminando hacia la Excelencia con un Modelo de Gestión compartido y consolidado

Han pasado quince años desde que Mutualia decidió apostar por un modelo de gestión avanzado y paso a paso ha ido marcándose diferentes hitos: Diploma de Compromiso en 2002, Q de Plata en 2005, Q de Oro en 2008, Premio Iberoamericano en 2009 y Premio Europeo en 2012... Así,

- El 30 de enero de 2012 Mutualia envió a la Fundación EFQM una memoria en la que detallaba su gestión en cada uno de los ámbitos que recoge el modelo (liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos, productos y servicios), así como de los resultados obtenidos.
- El 29 de marzo acudió una representación del Comité de Dirección a una reunión con el equipo evaluador en Bruselas para aclarar dudas y clarificar aspectos de su gestión.
- La tercera semana de mayo el equipo evaluador visitó las instalaciones de Mutualia y entrevistó a 172 personas, lo que le permitió hacer una radiografía completa y detallada de la organización y de su manera de gestionarse.
- Y, desde el 9 de octubre de 2012, Mutualia ya está en Europa al haber sido galardonada como Finalista en el Premio Europeo de Calidad de la EFQM, marcando un nuevo hito al ser la primera mutua en alcanzar este galardón (compartiendo reconocimiento con empresas tan prestigiosas como Bosch, BMW o Coca Cola).



Más allá de este reconocimiento, a lo largo de 2012 Mutualia ha desarrollado actuaciones y alcanzado otros hitos importantes en el ámbito de la gestión avanzada:

- Renovación de las certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral para todas las actividades y centros (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).
- Refuerzo de una cultura de gestión avanzada entre las personas de la organización:
  - 22 personas participantes en auditorías internas.
  - 8 personas evaluadoras de Euskalit.
  - 916 horas de formación en Gestión avanzada.
- Participación activa en diferentes redes de innovación y conocimiento para identificar y compartir mejores prácticas (Fundación EFQM, Club 400 de Euskalit, Innobasque, Academia de Ciencias Médicas, etc.).



El compromiso de Mutualia con la Excelencia, por tanto, es una constante que va más allá, incluso, de su propia gestión interna como muestra su presencia activa en el Patronato de la Fundación Vasca para la Calidad, Euskalit, donde ostenta la presidencia.



Por otro lado, en 2012 Mutualia elabora el Plan Estratégico para el periodo 2012-2014 de un modo participativo fomentando que las personas de la organización pudieran realizar sus aportaciones. Así, mediante el uso de técnicas de creatividad y trabajo en equipo se realizaron sesiones y jornadas en las que participaron un total de 142 personas, con un total de 2.496 horas de dedicación. A partir de esas dinámicas de creatividad desarrolladas internamente se identificaron posibles acciones para dar respuesta a los diferentes objetivos estratégicos y que posteriormente fueron trasladadas para su validación a los procesos responsables.



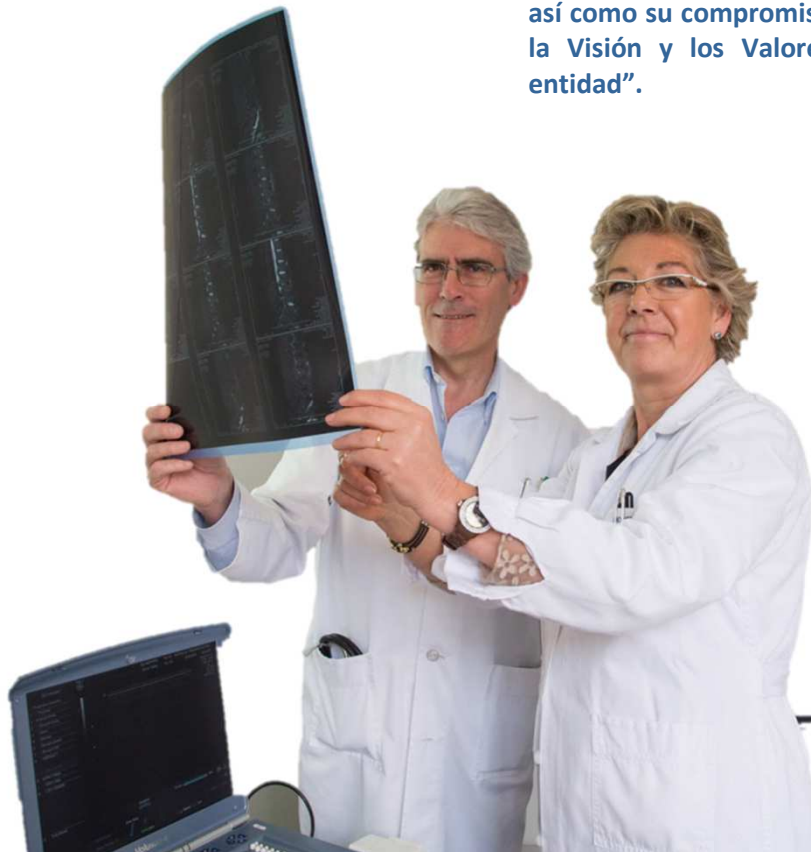
## PARTICIPACIÓN + CREATIVIDAD

# Compromiso de las Personas

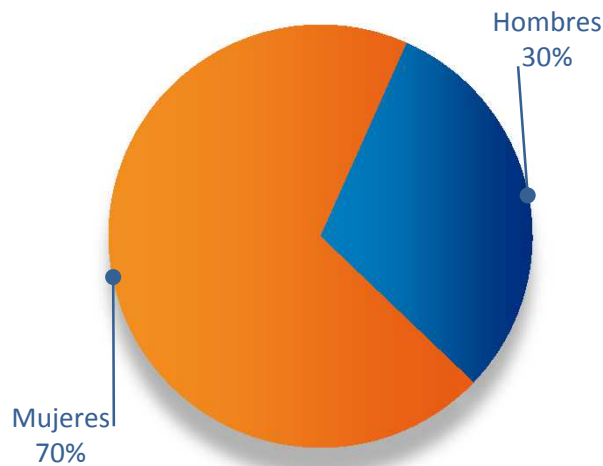
## Las personas, la clave de nuestra competitividad

A través del compromiso CON nuestras personas -apostando por la potenciación del liderazgo y del reconocimiento, la sistematización de la comunicación interna, el fomento de la participación y la igualdad, la gestión del conocimiento y el desarrollo profesional-, buscamos el compromiso DE nuestras personas, que diariamente demuestran su firme compromiso con la mutua en el desarrollo de su actividad

Es por ello que las personas constituyen uno de nuestros Grupos de Interés y, en consecuencia, gestionamos su satisfacción y desarrollo a través del Proceso estratégico "Desarrollo de Personas", cuya misión es "alcanzar el desarrollo personal y profesional de todas las personas de la mutua, logrando su satisfacción y orgullo de pertenencia, así como su compromiso con la Misión, la Visión y los Valores (MVV) de la entidad".



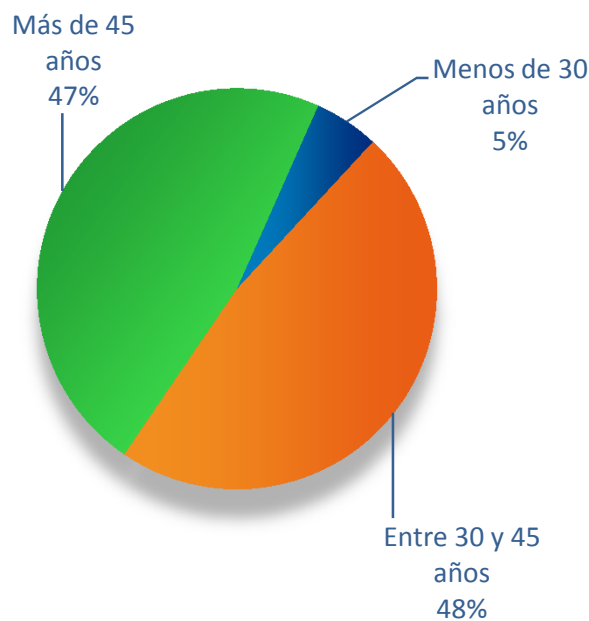
A 31 de diciembre de 2012 la plantilla de Mutualia estaba formada por 630 personas, y distribuidas de la siguiente manera 438 Mujeres y 192 hombres  
Es por ello que las personas



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

- Comité de Dirección: el 28.57% mujeres y 71.43% hombres.
- Comité de Seguimiento de Gestión: el 38.88% mujeres y el 61.12% hombres.

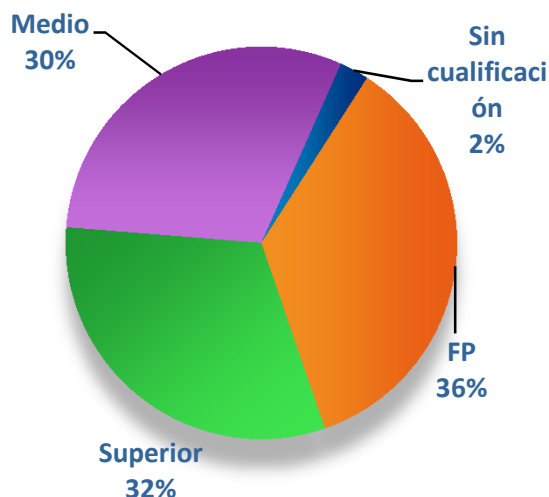
Las personas que a dicha fecha integraban la plantilla de Mutualia tenían una edad media de 47,72 años, con una antigüedad de 15,29 distribuyéndose en los siguientes tramos de edad:





## Titulación

Las personas de Mutualia se distribuían según el siguiente gráfico:

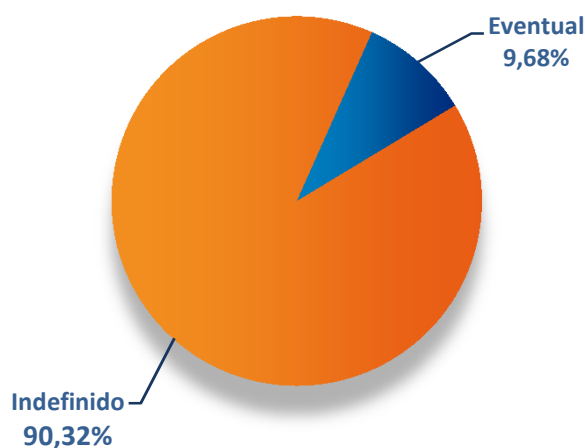


	Mujeres	Hombres
Superior	47,12%	52,88%
Medio	82,06%	17,94%
FP	78,33%	21,67%
Sin cualificación	60%	40%

Además, Mutualia 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 2012 un total de 35 personas realizaron prácticas en Mutualia (27 mujeres y 8 hombres).

## Contratación

En su política de contratación, Mutualia 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	68,89%	31,11%	68,88%	31,2%
Temporal	73,47%	26,53%	83,33%	16,67%

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

	Mujeres	Hombres
Araba	1	1
Bizkaia	3	6
Gipuzkoa	-	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	

## Rotación

La rotación de la plantilla alcanzó un 0,79%, al haberse registrado 2 despidos y 3 bajas voluntarias:

	Despidos	Bajas voluntarias
Mujeres	50%	--
Hombres	50%	100%

## Absentismo

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.

	2010	2011	2012
Absentismo (AT y CC)	4,2%	4,51%	2,98%

	Mujeres	Hombres
AT y EP	100%	--
CC	78,10%	21,90%



## Liderazgo

El concepto de liderazgo en Mutuaia 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 Mutuaia.

Durante el 2012 se ha continuado potenciando el ejercicio del liderazgo con el objetivo de consolidar a las personas líderes. Para ello se han desarrollado diferentes acciones, de las cuales cabe destacar las siguientes:



<p>Potenciar los espacios de aprendizaje y puesta en común de herramientas para la mejora del desempeño de las personas líderes (Proyecto Lidera, Blog, formación,...)</p>	<p>Se han desarrollado diferentes temas en el P. Lidera: Plan Estratégico, reconocimiento, absentismo, evaluación externa EFQM, etc.</p> <p>Además se ha continuado con la divulgación de artículos y actividades de formación a través del blog del lidera.</p>
<p>Evaluación del liderazgo</p>	<p>Se ha llevado a cabo el seguimiento del plan de acción individual de las personas líderes mediante reuniones del Responsable del subproceso de liderazgo con todas las personas con la evaluación del liderazgo hecha.</p>

## 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.

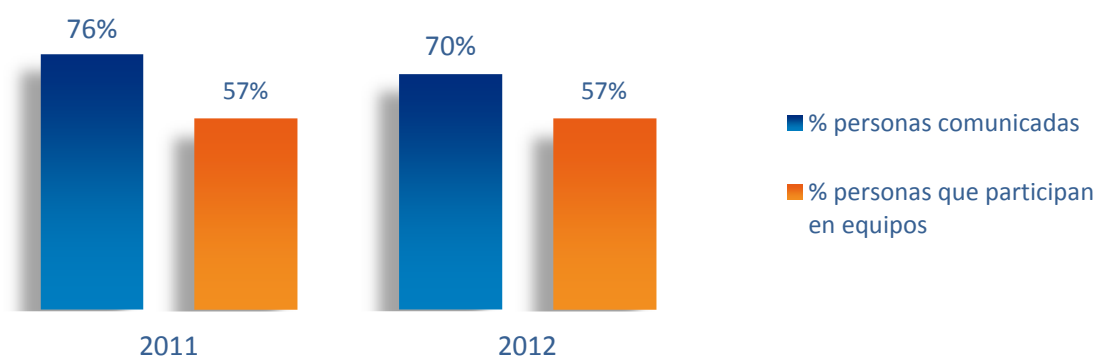
Con el fin de dar respuesta a las necesidades de comunicación, ha sistematizado numerosos canales: sesiones clínicas, portal del conocimiento sanitario, reuniones jurídicas, portal del empleado, intranet, carpetas públicas, reuniones de proceso/ subproceso, reuniones de comunicación, revistas Sustraiak, 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 2012 las principales mejoras que se han incorporado en el ámbito de la comunicación interna de Mutualia son:

Portal corporativo	Se ha comenzado el desarrollo del portal corporativo llevando a cabo una primera plataforma.
Reuniones de Comunicación Interna	Definido un nuevo documento para la comunicación mensual interna, más dinámico y más ágil que el empleado anteriormente.
Potenciar Redes Internas	Se ha potenciado el uso de las redes internas como los blogs o el portal de conocimiento sanitario.

Los resultados obtenidos durante el 2012 de comunicación interna y participación han sido los siguientes:



## 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 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:

Capacitación y conocimiento de las personas	Potenciación de la formación interna y de formadores internos.
	Identificación de las personas referentes de cada área a través de la encuesta de Gestión del Conocimiento a los procesos operativos.
	Aprobación de la Política Lingüística de Mutualia.
	Identificación de las personas susceptibles del aprendizaje del Euskera a través de la Encuesta lingüística realizada a toda la organización.
	Revisión de las competencias asociadas a las Líneas Estratégicas emanadas del Plan Estratégico 2012-2014.
	Aulas de Formación: realización de jornada con personas referentes internas y externas en diferentes ámbitos de interés.

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
- 5S en diferentes servicios



Esta apuesta de Mutualia se refleja en los siguientes datos:

	2011	2012
Horas de formación	35.786	21.224
Hombres	10.485	11.360
Mujeres	25.301	9.864
Nº de Acciones formativas	1.648	2.556
Hombres	482	930
Mujeres	1.166	1.626
Inversión en formación	249.975	171.008
Media de horas formativas	54	29

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

Principales acciones formativas (nº)	2010	2011	2012
Calidad y medio ambiente	14	12	32
Actualizaciones médicas	145	147	133
Ofimática	22	23	25
Habilidades de Liderazgo	7	5	14
Actualizaciones jurídicas	14	16	10
Prevención Riesgos Laborales	16	15	39
Congresos Médicos Nacionales	15	16	21
Congresos Médicos Internacionales	3	3	3
Formación en Materia Fiscal y Contable	14	16	6
Habilidades para la Gestión	23	52	34
Desarrollo de Sistemas de Información	4	4	11
Otros (idiomas, etc.)	3	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>311</b>	<b>332</b>

## 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.

## 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 2012 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.



Las acciones formativas realizadas a lo largo del año 2012 se han distribuido de la siguiente manera:

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
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>76</b>	<b>338</b>

Como consecuencia del largo camino recorrido en los últimos años y que avala la apuesta de la organización por la igualdad de oportunidades, Mutualia tiene el Distintivo de Igualdad en la Empresa obtenido 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 Mutualia.





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 Iguatorio (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 Personas discapacitadas	Ayuda económica a las personas de Mutua (minusvalía $\geq$ 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, Mutua 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 2012 se registraron un total de 3 únicos accidentes de trabajo con baja y todos ellos fueron accidentes in itinere, que supusieron un total de 211 jornadas perdidas por AT (201 jornadas en Bizkaia y 10 jornadas en Araba).

En el año 2012 los indicadores relativos a accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo son:

	2010	2011	2012
Índice de frecuencia con baja	0,9	2,73	0,00
Índice de gravedad con baja	0,006	0,14	0,00
Índice de incidencia con baja	1,5	4,53	0,00

Además de las actividades generales que se realizan de forma periódica y continuada se pueden destacar:

- Realización de la Auditoría Reglamentaria .
- Evaluación de la exposición de los trabajadores a radiaciones ópticas.
- Evaluación de los riesgos asociados al trabajo a turnos/nocturno en el personal de enfermería .
- Puesta en marcha de un equipo de mejora de materiales de bioseguridad.
- Impulso a la formación .
- Campañas de sensibilización y concienciación.

Además, el Servicio de Prevención Propio de Mutualia ha participado en diversas acciones de comunicación de su actividad preventiva en el exterior:

- Jornada de Bioseguridad (Hospital de Cruces).
- Implantación de PRL en Mutualia (AENOR, Congreso ORP).
- Publicación de Poster Científico en el VI Congreso Nacional de los SP de ámbito sanitario: "Evaluación de la exposición a radiaciones ópticas del personal de mutualia".
- Artículo técnico en la revista Prevención de APA: "Evaluación de la exposición a radiaciones ópticas del personal de mutualia".

### Comités de Seguridad y Salud Laboral

Mutualia dispone de 3 Comités de Seguridad y Salud Laboral, con un total de 10 Delegados que representan al 100% de la plantilla.

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.



# Innovación y tecnología

**Innovando, evolucionando** **seguimos**

Mutualia entiende la Innovación como la capacidad organizativa para convertir una buena idea en un servicio, producto, proceso, etc. valorado con éxito. Es por ello que de manera constante se esfuerza por encontrar ideas dentro y fuera de la organización que puedan aportar valor, transformándolas en soluciones que aporten eficiencia y mejoras tanto en sus servicios como en su gestión.

Conscientes, por tanto, de que la Innovación no puede improvisarse, Mutualia apuesta por gestionarla de forma sistemática y por dotar recursos específicos para ello. Busca, por tanto, garantizar la identificación e implantación de proyectos que le permitan adaptarse a los cambios y, en consecuencia, ganar competitividad en su gestión.

Así, en 2012 define e implanta un “Plan de Innovación” (2012-2014) que identifica y establece proyectos que le ayudan a avanzar de una forma innovadora en la consecución de sus objetivos estratégicos, así como proyectos de capacitación de las personas en el ámbito de la innovación y creatividad poniendo el foco en tres ejes:

- **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.



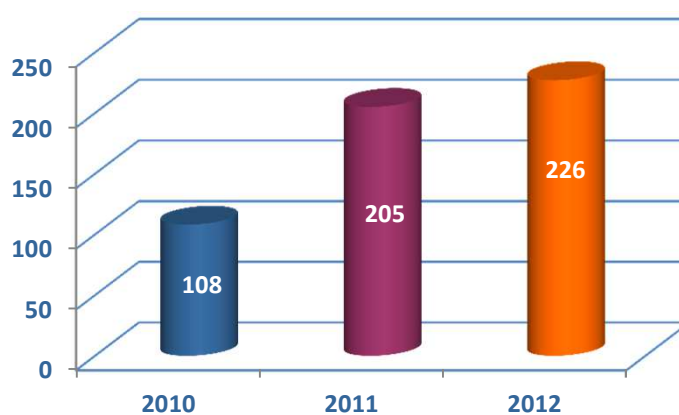


- **Sanitario:** instalaciones, equipamientos, medicamentos, material fungible y técnicas necesarias para dar respuesta a las necesidades de su proceso asistencial, con el fin de ofrecer una asistencia sanitaria según los estándares de calidad exigidos internamente por la organización.
- **Tratamiento 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.

Para ello, MutuaLia vigila su entorno y analiza de forma sistemática la evolución tecnológica para identificar necesidades y oportunidades de innovación sobre las que reflexionar y tomar decisiones estratégicas para el negocio. En este sentido, dispone de mecanismos, formales e informales, que pone a disposición de sus personas como apoyo específico al desarrollo de actividades innovadoras: brainstorming, técnica causa-efecto, análisis de coste/ beneficio, metodología solución creativa de retos, etc.

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 y autónomo, compuesto por personas de diferentes áreas y dependiente del Proceso Innovación y Mejora Continua. Durante el ejercicio 2012 las sugerencias internas tramitadas por el equipo ascendieron a 226.

Evolución del Número de Sugerencias Internas recibidas



Por otro lado, y más allá de la participación de sus personas, Mutuaia considera clave para el éxito de su proyecto contar con la participación del resto de Grupos de Interés y fomentar el trabajo en equipo como herramienta para potenciar su implicación y para incorporar innovaciones y mejoras en su gestión. Para ello, en 2012 ha organizado diferentes actividades entre las que destacan: focus groups con clientes, reuniones de fidelización, mesas redondas con proveedores, etc.



La apuesta estratégica realizada por Mutuaia a favor de la innovación, le ha permitido a la organización incorporar las siguientes mejoras en el último ejercicio:

### Modelo Organizativo y de Gestión

- Ampliación de las áreas con indicadores e informes disponibles a través de Cognos –sistema de Business Intelligence-.
- Revisión y modificación del Mapa de Procesos de la organización.

### Sanitario

- Desarrollo del estudio de investigación sobre Cirugía Mínimamente Invasiva en el Síndrome del Túnel Carpiano.
- Participación en el estudio de Efectos Adversos para Pacientes en Rehabilitación y Fisioterapia.
- Despliegue y consolidación del uso del Equipo Multicervical Unit para la mejora en la realización de diagnósticos, adecuación del tratamiento y valoración del grado de eficacia del mismo.

### Tratamiento de la Información

- Desarrollo de la Fase II de Gehitu –Historia Clínica-.
- Realización del primer formato móvil de página Web.

En esta apuesta por la Innovación y la Excelencia, Mutuaia se relaciona con organismos que son referentes. Así, en 2012 continúa con la presidencia de Euskalit, Fundación Vasca para la Calidad, y la vicepresidencia de Innobasque, Agencia Vasca para la Innovación, y mantiene su firme compromiso de contribuir y potenciar la innovación, tanto interna como externamente, participando de forma activa en diferentes redes de innovación y colaboración:

- Fundación EFQM. Participación en la Comunidad de Buenas Prácticas exponiendo el Proyecto Lidera como una buena práctica para impulsar el liderazgo a través de webinar.
- EUSKALIT. Participación en el Grupo Avanzado del Club 400 de Industria y Servicios exponiendo y compartiendo buenas prácticas de gestión. Entre los ámbitos analizados en 2012 destacan: Innovación, Gestión del liderazgo o Gestión de Riesgos.



# Sostenibilidad y Compromiso con la Sociedad

## Referentes en gestión ética, transparente y comprometidos socialmente

Respondiendo a una vocación de transparencia y responsabilidad hacia nuestros Grupos de Interés, integramos la Responsabilidad Social en nuestra estrategia y gestión consiguiendo que tanto los objetivos como las acciones que desarrollamos sean compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad. Por tanto, esta apuesta por la integración de la responsabilidad social y de la sostenibilidad en nuestra estrategia nos compromete a elaborar las memorias anuales en base a los principios de GRI (Global Reporting Initiative) y validarlas bienalmente con la calificación A+.

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, íntegra, respetuosa y honesta en todas las actuaciones y con el entorno, de todas sus personas.



## EIAS: Equipo Iniciativas y Actividades Sociales

Mutualia ha seguido impulsando y adquiriendo compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones con las que venimos colaborando de forma sistemática a través del Equipo EIAS integrado por personas voluntarias de la organización, con el fin reforzar una cultura de solidaridad y compromiso social.

Todas las actividades llevadas a cabo, han respetado la legislación que regula las actividades que pueden desarrollar las mutas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

ASOCIACIÓN	PROYECTO	TIPO DE PROYECTO
	Construcción pozos artesanales en Coatepeque, Quetzaltenango (Guatemala)	Desarrollo Internacional
 EITB: TELEMARATÓN	Recaudar fondos para investigar, informar y sensibilizar sobre las enfermedades poco comunes, especialmente las leucodistrofias,	Desarrollo Local
	Ayuda contra el cáncer infantil	Desarrollo Local
	Posibilitar una vida digna y un desarrollo integral de todas las personas	Desarrollo Local
	Contribuir a la defensa de los Derechos Humanos, y al desarrollo humano sostenible en los dos hemisferios.	Desarrollo Internacional



Algunas de las acciones desarrolladas durante 2012:

### Mercadillo Solidario

Gracias a la compra venta de material donado por el personal de Mutualia llevamos 6 años realizando esta actividad en las tres provincias recaudando dinero para colaborar con las asociaciones que elijan las personas. Este año el dinero ha ido para WOP, Fundación Mundu Bat y Programa Berakah.

### Campaña “Carta de Reyes”

Un año más, el equipo EIAS organizo una actividad para lograr que todos los juguetes que los niños y niñas del centro de acogida “El Refugio” tuviesen sus juguetes la noche de reyes.

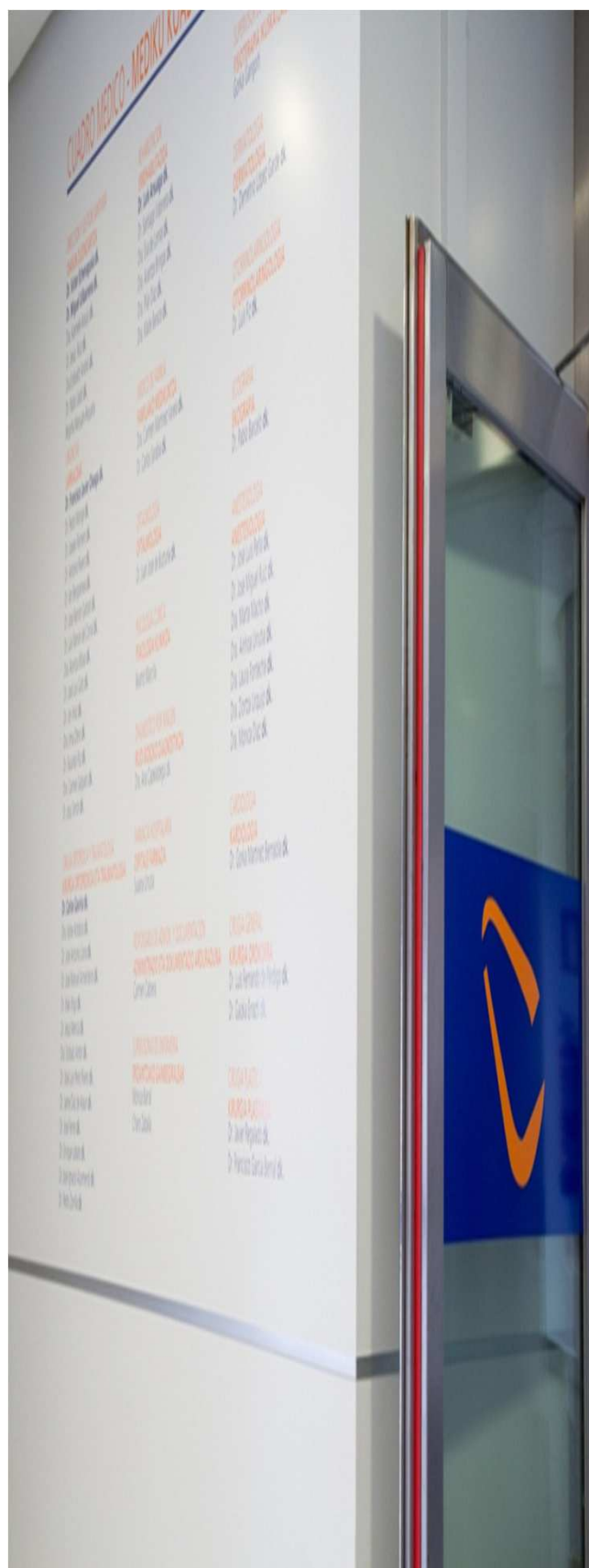
Con este ya son 4 años los que hemos conseguido que esa noche sea especial para los más pequeños y pequeñas.

### Una piruleta una sonrisa

El programa Berakah, organiza semanalmente la actividad “Café Calor” en la que todas las personas en riesgo de exclusión social tienen la oportunidad de reunirse en un lugar. Allí, no solo acuden los mayores, los y las pequeñas también por lo que para hacer más agradable la estancia hemos contribuido con la recolecta de piruletas que se les entregaran en esas reuniones.

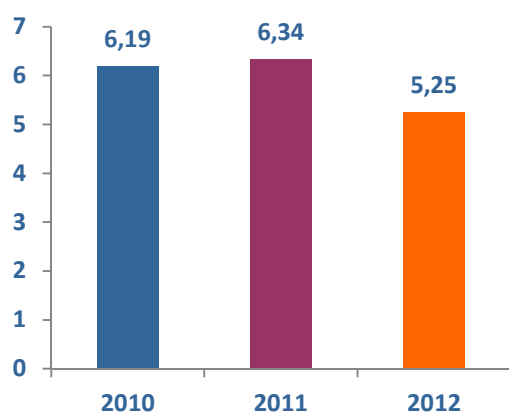
### Donación de Sangre

En colaboración con Osakidetza, Mutualia sigue participando y acercando a sus trabajadores y trabajadoras la oportunidad de colaborar con el Banco de Sangre de Euskadi Diversas Charlas. Además de otras tantas campañas realizadas tales como:

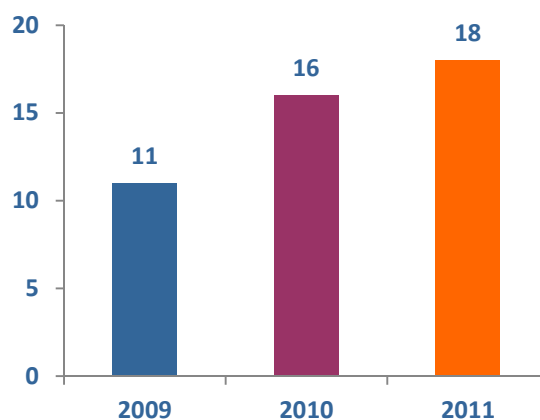


Además, Mutualia también colabora con otras asociaciones y organismos aportando recursos económicos para el desarrollo de actividades relacionadas con el fomento de la salud, prevención, excelencia o igualdad de oportunidades entre otras, con cargo a Patrimonio Histórico, contribuyendo económicamente al Desarrollo Social con un 5.25% de nuestros ingresos.

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



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



## Seguridad y Salud Laboral

En coherencia con la Línea Estratégica de Sostenibilidad y 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.

Algunas de los mecanismos para reconocer la participación e implicación con la sociedad por parte de nuestra organización han sido:

- **Proyecto ADI**, en colaboración con OSALAN, la Fundación de los Trabajadores de la Siderurgia Integral y agentes sociales, Mutualia consolida el 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.

	2010	2011	2012
Centros de Formación	6	30	32
Alumnado participante	113	980	1175

- **IX 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, el cual pretende destacar los valores de prevención de riesgos, en cualquier aspecto, mostrando situaciones de riesgo o mejores prácticas preventivas.

	2010	2011	2012
Nº de participantes	147	158	78

- **Reconocimiento público a empresas asociadas sin siniestralidad durante los últimos diez años** con el fin de fortalecer y reconocer su gestión en el ámbito de la prevención (37 empresas)
- **5ª Edición Premio Mutualia al diseño y promoción de la mejora de las condiciones de Seguridad y Salud de los y las trabajadoras**, Fundación Azti.



Algunos cambios y/o acciones de mejora introducidos son:

- 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.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.
- Estudios estadísticos sobre la incidencia y tipología de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el colectivo de empresas asociadas a Mutua.
- Participación en jornadas y foros diversos relacionados con la prevención: Osalan, FEVM, Adeg, CSSIS...

## Personas en prácticas

Contribuimos al fomento de la incorporación de la juventud al mercado laboral a través de la oferta de prácticas y becas a estudiantes. El índice de satisfacción asciende a un 8.9 sobre 10.

## Proveedores

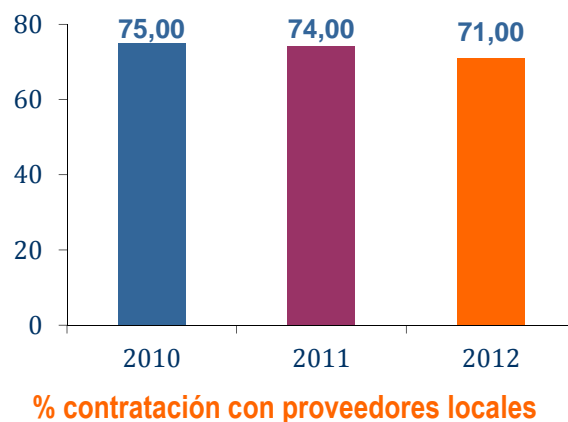
Los procesos de contratación se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público como las directrices de Mutua.

Como entidad colaboradora con el Sistema de Seguridad Social que gestiona fondos públicos Mutua 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.

Tanto en las negociaciones directas como en licitaciones, en la fase de adjudicación, siempre ante igualdad de condiciones, priman los proveedores del entorno, siendo estos un 71.20%

Asimismo, durante el 2012, los proveedores han participado en diferentes mesas redondas en las que se han desarrollado, entre otras actividades, protocolos de actuación de psiquiatría y hemoderivados

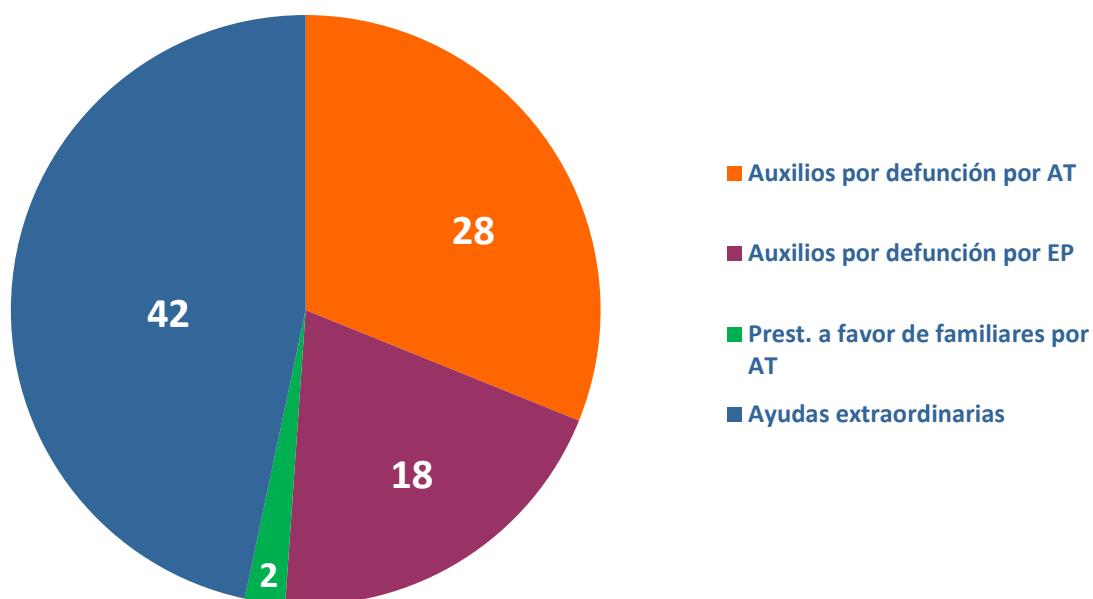


## Comisión de Prestaciones Especiales

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 el número de prestaciones especiales totales ha descendido hasta 90 situaciones frente a las 131 del 2011. Sin embargo, las ayudas referidas las defunciones por EP se han incrementado pasando de 7 del 2011 a 18 de este año. Dando lugar a la concesión de total de 232.739,24€, con cargo al Fondo de Asistencia Social.



## Gestión Ambiental

Mutualia genera e implanta iniciativas que conducen a compatibilizar el desarrollo sostenible de nuestra empresa con la protección del medio ambiente, así como a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestras personas.

Muestra de nuestro compromiso con la gestión ambiental es la renovación de la ISO 1400 y de la ISO 50001 en todos nuestros centros, así como la elaboración de la memoria de sostenibilidad en base a los criterios del GRI. 3, que viene elaborando desde el 2005.

El coste total de la gestión medioambiental ascendió a 135.737,8€. Dentro de esta gestión, cabe destacar que en el centro de la Sede Operativa (Bilbao) existe un Tejo, *Taxus Baccata*, especie de árbol protegida la cual se encuentra recogida en la lista roja de IUCN, único en la ciudad.

### Sistema de Gestión Ambiental

Mutualia, tiene establecidos unos objetivos para asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y de la eficiencia energética, prueba de ello son la renovación de las certificaciones ISO 14001 e ISO 51000.

Durante este año, se ha desplegado en toda la organización acciones de mejora de cara a minimizar y asegurar una correcta gestión ambiental en Mutualia tales como el despliegue de la Política de Gestión de Residuos, acondicionamiento de instalaciones y actualización de los planes de gestión de residuos de todos nuestros centros.

### Gestión de Residuos

La gestión de residuos se realiza en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados para ello.



### Material de Oficina

Todos los materiales de oficina están centralizados y puestos a disposición de las personas en un catálogo garantizando el consumo responsable.

En 2012, los materiales valorizados que más consumo tuvieron en la organización fueron el 100% del papel utilizado en nuestras y el 68.47% de los toners.

Mutualia garantiza la gestión de los residuos poniendo a disposición de todas las personas contenedores para asegurar que las personas tienen a su alcance la posibilidad de reciclar todos los materiales que se utilicen en nuestras instalaciones.

Durante este ejercicio, y fruto de todas las acciones desplegadas en Mutualia, la generación total de residuos ha descendido más de 4 toneladas.

ASPECTO AMBIENTAL	RESIDUO 2011	Por PERSONA	RESIDUO 2012	Por PERSONA
TÓNER	470kg.	0.72	508kg.	0.80
PAPEL-CARTÓN				
-Reciclado	29.585kg.		25.396kg.	40.31
-Blanco		45.86		
FLUORESCENTES	196kg.	0.19	450kg.	0.71
PILAS	299kg.	0.46	159kg.	0.25

### Material sanitario

Mutualia entiende como material sanitario:

- Los residuos sólidos urbanos y los residuos sanitarios asimilables a urbanos
- Los residuos sanitarios especiales y los residuos de naturaleza química

Dentro de los residuos de naturaleza química, cabe destacar, que 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.

	2011	Kg/ ASISTENCIA PERSONA	2012	Kg/ ASISTENCIA PERSONA
Residuos Biosanitarios Contaminados (Kg.)	3967	0.117	3986	0.026
Medicamentos Desechados (Kg.)	315	0.009	253	0.0016

Durante el 2012, se ha producido un leve descenso de los residuos sanitarios generados, 43 kg.de residuos menos.

## Gestión de la energía y del agua

### Consumo de Energía

Los consumos de energía en Mutuaia proceden de la electricidad y del gas natural. El consumo de gasoil es derivado de los grupos electrógenos y del microbús que acerca a los y las pacientes de Gipuzkoa a nuestra Clínica, desde el centro de San Sebastián.

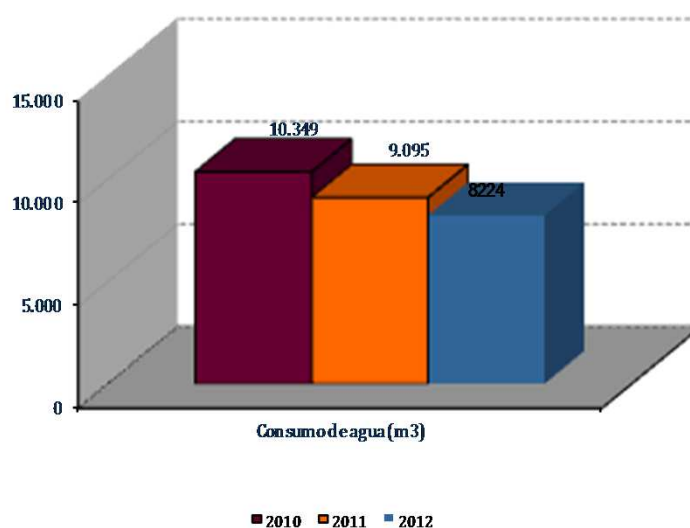
Consumo (kWh)	2011	TCO <sub>2</sub>	2012	TCO <sub>2</sub>
Eléctrica	2.453.521	1126,16	2.407.165	1104,88
Gas Natural	1.210.125	243,41	1.353.015	272,15

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

El consumo medio por persona en el 2012 ha sido de 5968 kWh.

### Consumo de agua

El agua utilizada, es agua sanitaria que proviene en todos los casos de la red de agua municipal que le corresponde a cada centro vertiéndola al colector, con lo que no se ha visto afectada ninguna fuente de agua, ni ningún ecosistema debido a vertidos.





## Emisiones de gases

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 Mutuaia 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.

La conversión en TCO<sub>2</sub> se ha calculado según los datos de la web [www.stopCO2.com](http://www.stopCO2.com) y [www.orcc.es](http://www.orcc.es).

Emisiones Directas	2011	2012
Gas Natural	243,41	272,15
Eléctrica	1126,16	1104,88
Gasoil	0	0
Emisiones Indirectas		
Transporte	0,75	105,542*
Papel	21,29	31,05
Agua	118,425	130,968
<b>Emisiones Totales (TCO<sub>2</sub>)</b>	<b>1.510,035</b>	<b>1.539,748</b>

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(CH<sub>4</sub>)\*25(GWP)\*0.001(Fe)\*0.00054(N<sub>2</sub>O)\*298(GWP)= TCO<sub>2</sub> e totales.
- Gasoil: Combustible consumido al año \* 0.85(t/m<sup>3</sup>) \* 0.043(VCN)\*74(Fe)\*0.99(FO)= Total TotalCO<sub>2</sub>(t)\*0.003(Fe)\*0.049585923(CH<sub>4</sub>)\*25(GWP)\*0.0006(Fe)\*0.00991718\*298(GW)
- Energía Eléctrica: Consumo año \* 0.000459(TCO<sub>2</sub>/kWh)=tCO<sub>2</sub>/año
- Papel reciclado: 1 Tn papel reciclado 1.8 Tn CO<sub>2</sub>

\* Incluidos los kilómetros realizados por las personas de Mutuaia

En cuanto al resto de emisiones, las de sustancias destructoras de la capa de ozono, Mutuaia 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 acondicionado, no habiéndose dado el caso, y disponiendo de un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo que de forma periódica evalúa el estado de los aparatos de aires acondicionados, 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 a 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

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.

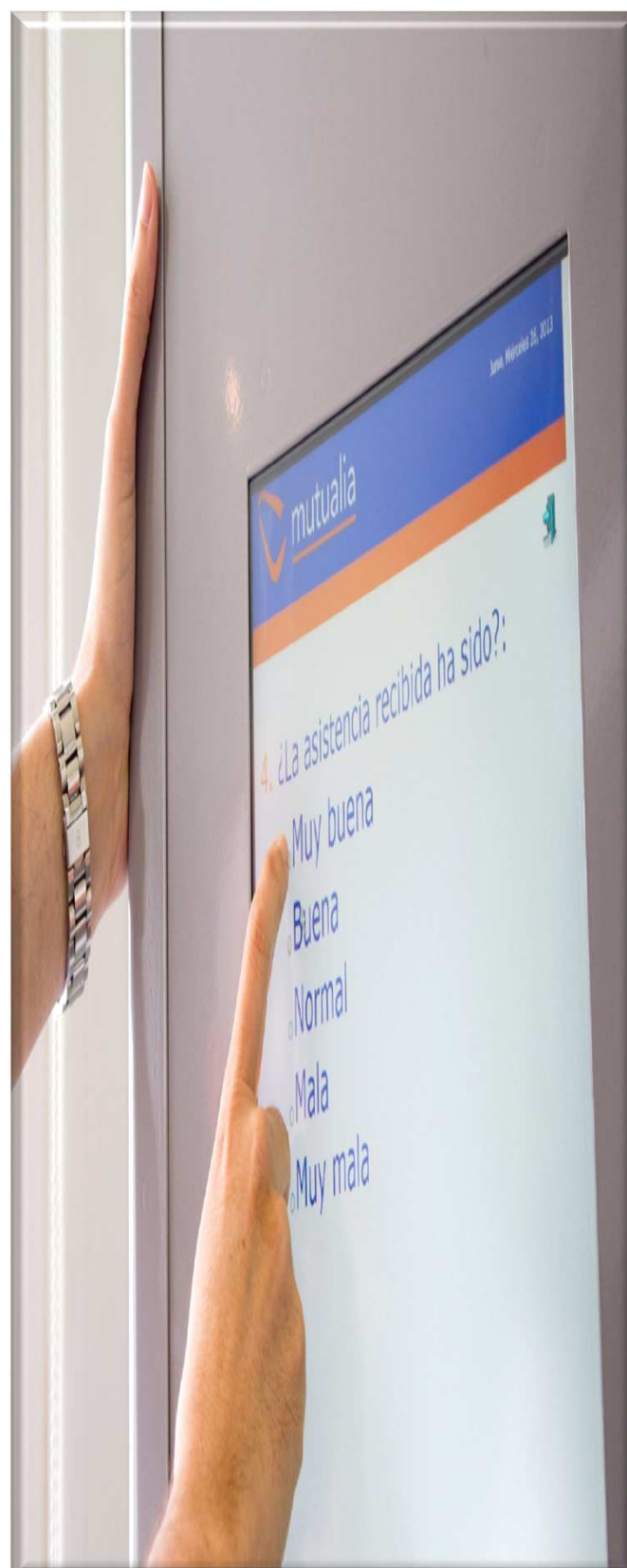
## Aprovechamiento de la Energía

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. Durante este año, se ha realizado una sensibilización concreta a los Centros Asistenciales, nombrando una persona responsable de centro que será la encargada de sensibilizar y comunicar al resto de personas los cambios y avances que se vayan realizando

Algunos cambios y/o acciones de mejora introducidas son:

- Medición del ruido de nuestras instalaciones.
- Renovación Certificación ISO 14001.
- Adecuación de las instalaciones para mejorar la accesibilidad.
- Campañas de sensibilización de ahorro de consumos energéticos.
- Mejora de sectorización y control de encendidos para ahorro energético en centros.





6

## Indicadores GRI

# Indicadores GRI

**Enfoque de gestión Económica:** Cuentas anuales. Pág

	INDICADORES DIMENSIÓN ECONÓMICA	Página	2012
	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.	116	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	104	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.	116-126	
	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	104	12.169,09
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 .	104	32% Superior (Salario mínimo Mutualia)
	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	95 104	71%
	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	104	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	45-49 51-63 82-84 95 116-126	
	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	6-7 22-33 51-102	

## Enfoque de gestión ambiental

INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL		Página	2012
MATERIALES	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen:	97-100	
	EN2 % de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	98	
ENERGIA	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	99	
	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	100	
	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	105	Instalación de detectores y sustitución de lámparas LED y bajo consumo
	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 .	105	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.	105	Actualmente no se dan
AGUA	EN8 Captación total de agua por fuentes (m <sup>3</sup> )	105	8,224 m3
	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	105	0
	EN10 % y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	105	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 en zonas ajenas a áreas protegidas.	97-102 105	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 en zonas ajenas a las áreas protegidas.	97-102 105	El tipo de actividad no afecta
	EN13 Hábitats protegidos o restaurados .	97-102 105	No hay actividad en espacios naturales protegidos
	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	97-102 105	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.	97-102 105	El tipo de actividad no afecta

INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL		Página	2012
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (t CO <sub>2</sub> )	100	
	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	100 106	No se dan
	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	106	Los únicos gases son los HCFCs. Ejemplo: R22, durante el 2012, no ha habido escapes ni fugas, se están cambiando los equipos actuales, por equipos de gases no nocivos. Ejemplo: R410
	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	106	El único gas es el R22 y no hay datos significativos
	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	100 106	No son significativas
	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	99- 101 106	El único vertido es de agua sanitaria lo que sale entra.
	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	97-98	
	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	106	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.	106	No importa ni exporta residuos peligrosos
	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	106	Se vierte a colector porque solo se vierte agua sanitaria
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	97	
	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	106	No se suministran productos
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa.	106	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.	99- 100	
	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	106	Gestión residuos: 121.451,51 € Sistema de Gestión: 144.286,26 €

## Enfoque social

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2012
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
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.	107	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.	107	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.	107	100% Personas Adhesión al Pacto Mundial
NO DISCRIMINACIÓN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	107	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.	107	0
EXPLOTACIÓN INFANTIL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	107	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.	107	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.	107	0
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	107	No hay incidentes con los indígenas



## Enfoque social

PRÁCTICAS LABORALES		Página	2012
	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	74-85	
EMPLEO	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	74-85 108	Plantilla Media: 575 Araba 14,30% Bizkaia 57,87% Gipuzkoa 27,83%
	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.	84	
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	108	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.	108	15 días con la nueva reforma laboral
	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.	74-85 108	100%
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	108	953h.CP: 97,9% Bizkaia 2,1% Araba 100% Mujeres
	Horas no trabajadas en jornada laboral por Contingencia Profesional Horas no trabajadas por Contingencia Común	108	27342h. 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 .	108	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.	108	Convenio Estatal mejorado con los Pactos de Empresa
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	LA10 Horas destinadas a formación (externa/interna) Personas	108	21.224h.
	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.	81	
	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	108	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.	11-16 74-85 108	
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional (*)	108	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. Mutualia está negociando con la representación social para pactar estas nuevas mejoras en el territorio de Araba

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2012
DESEMPEÑO SOCIEDAD			
COMUNIDAD	SO1 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 .	90-102	
CORRUPCIÓN	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	30-31	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio Empleo y Seguridad Social
	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	109	100%.El plan de acogida de Mutuaia incluye información sobre el Código de Conducta para todo el personal
	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	109	No se han producido incidentes
POLÍTICA PÚBLICA	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	43 45-49	
	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	109	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	109	No se han producido
CUMPLIMIENTO O NORMATIVO	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	109	0

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2012
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
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 <u>significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.</u>	19 22-30 67-71	
	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.	110	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 <u>tales requerimientos informativos.</u>	19 22-30	
	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 <u>función del tipo de resultado de dichos incidentes .</u>	110	0
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	67-71	
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.	110	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.	110	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 .	110	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.	110	No se tiene constancia de sanciones de este tipo



7

## Encuadre de los Requisitos del GRI con los datos de la Memoria Presentada

# Encuadre de los Requisitos del GRI

		Página
<b>Visión y Estrategia</b>		
1.1	Declaración de la persona responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	2-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4-5
<b>Perfil de la Organización</b>		
2.1	Nombre de la organización	6
2.2	Principales productos y/o servicios	24
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	16
		19
		24-27
		43
2.4	Localización de la Sede Principal de la organización	19
2.5	Países en los que opera la organización	19
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	35-38
2.7	Mercados servidos	19
2.8	Dimensiones de la organización informante	116-126
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	Contraportada
<b>Perfil de la Memoria</b>		
3.1	Período cubierto por la Memoria para la información proporcionada	7
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	7
3.3	Ciclo de presentación de memorias	7
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	7
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	6-7
3.6	Cobertura de la memoria	6-7
		8-9
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	8-9

		Página
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
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 No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	
<b>Índice del Contenido del GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	112-114
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Bienalmente
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
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	11-16 20
4.2	La/El presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	11-16
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	11-16
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados/as para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	11-16
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)

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	20 31 51-102
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	11-16 36-34
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano gobierno , en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	11-16 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	45-49
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	33-34 43 91-92 94
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	45-49
4.14	Relación de grupos de interés	45-49
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	45-49
4.16	Enfoques adaptados para la inclusión de grupos de interés	45-49
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	45-49



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, concluyendo en los informes correspondientes que éstos representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo, de acuerdo con las normas y principios contables que son de aplicación.

## 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 296.025 miles de euros, siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa (255.574€), las aplicaciones de provisiones han supuesto un importe de 34.698 miles de euros, y los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 5.753 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 192.263 miles de euros, los gastos de funcionamiento se sitúan en 51.654 miles de euros, y los correspondientes a Dotación de Provisiones y Amortizaciones alcanzan la cifra de 35.938 miles de euros.

Teniendo en cuenta estos ingresos y gastos, el resultado del ejercicio alcanza la cifra de 16.169 miles de euros, el cual se verá incrementado en un importe de 13.562 miles de euros por ingresos y gastos de ejercicios anteriores reflejados en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto, reducido en 1.377 miles de euros por la dotación de la provisión de cuotas morosas del ejercicio corriente y 9.360 por los ingresos y gastos devengados en el ejercicio 2012, cuya recaudación se efectúa en el ejercicio siguiente, reducciones que por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente.

Por todo ello, el resultado a distribuir a reservas asciende a un total 18.994 miles de euros, siendo dicha distribución la siguiente:

▪ Reserva de Estabilización por Contingencias Profesionales:	8.739.717€
▪ Reserva de Estabilización por Contingencias Comunes:	- 367.892€
▪ Reserva por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos:	1.841.138€

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: 8.739.717€.
- 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: 41.417€.



## 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.

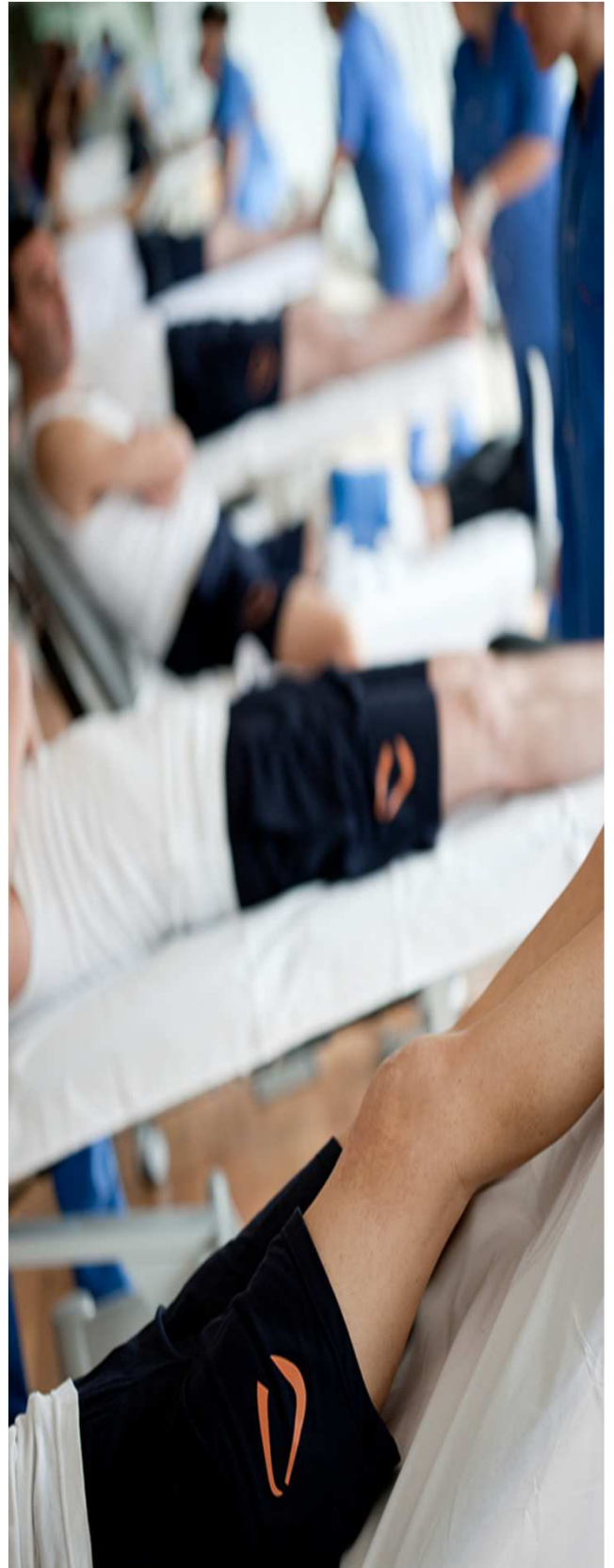
### Activo

#### 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.

#### Activo corriente

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



Con respecto a las Reservas, hay que señalar que una vez efectuada la distribución del resultado a 01.01.13, presentarán los siguientes valores:

Estabilización C.P.	118.870.412,10 euros
Reserva Estabilización C.C.	3.339.529,75 euros
Fondo de Prevención y Rehabilitación	13.859.799,10 euros
Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos	3.640.787,54 euros
<b>Total Reservas</b>	<b>139.710.528,49 euros</b>

A esta cifra, hay que añadir los 32.804 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

a)	<b>LIQUIDEZ INMEDIATA:</b> Refleja el porcentaje de deudas presupuestarias y no presupuestarias que pueden atenderse con la liquidez inmediatamente			
	$\frac{\text{Fondos líquidos}}{\text{Pasivo corriente}}$	$= \frac{21.421.510,73}{40.001.719,75}$	$=$	0,5355
	Fondos líquidos: Efectivo y otros activos líquidos equivalentes.			
b)	<b>LIQUIDEZ A CORTO PLAZO:</b> Refleja la capacidad que tiene la entidad para atender a corto plazo sus obligaciones pendientes de pago.			
	$\frac{\text{Fondos líquidos} + \text{Derechos pendientes de cobro}}{\text{Pasivo corriente}}$	$= \frac{77.477.039,31}{40.001.719,75}$	$=$	1,9368
c)	<b>LIQUIDEZ GENERAL:</b> Refleja en qué medida todos los elementos patrimoniales que componen el activo corriente cubren el pasivo corriente.			
	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$= \frac{104.867.289,81}{40.001.719,75}$	$=$	2,6216
d)	<b>ENDEUDAMIENTO:</b> Representa la relación entre la totalidad del pasivo exigible (corriente y no corriente) respecto al patrimonio neto más el pasivo			
	$\frac{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente} + \text{Patrimonio neto}}$	$= \frac{43.742.934,42}{195.811.541,98}$	$=$	0,2234
e)	<b>RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO:</b> Representa la relación existente entre el pasivo corriente y el no corriente.			
	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo no corriente}}$	$= \frac{40.001.719,75}{3.741.214,67}$	$=$	10,6922
f)	<b>CASH - FLOW:</b> Refleja en qué medida los flujos netos de gestión de caja cubren el pasivo de la entidad.			
	$\frac{\text{Pasivo no corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$	$+ \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$	$= \frac{3.741.214,67}{7.100.280,46} + \frac{40.001.719,75}{7.100.280,46}$	$=$ 6,1607
	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 Neto al cierre del ejercicio era de 28.900 miles de euros, de los cuales 17.727 miles de euros se encuentran materializados en Activo no corriente.

El resultado del ejercicio ha ascendido a 619.696 euros, el cual se verá incrementado en un importe de 21.357 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 641.053 euros, situándose así las reservas voluntarias en 14.839.325,10€.

## Resultado integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico

	2010	2011	2012
INGRESOS	278.980.615	308.133.087	298.223.642
GASTOS DE PERSONAL	30.376.738	30.827.820	28.143.566
GASTOS CORRIENTES	225.892.137	266.366.732	251.257.212
Donaciones y otras inversiones a la Comunidad	106.032	88.739	92.503
AMORTIZACIONES	2.051.451	2.202.621	1.941.586
TOTAL GASTOS	258.426.357	299.485.912	281.434.866
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	20.554.258	8.647.176	16.788.776

## Balance Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico

VENTAS NETAS	2010	2011	2012
Ingresos cotizaciones sociales	264.986.654	266.545.732	255.573.827
Ingresos asistencia sanitaria	2.087.543	1.317.945	1.457.083
Otros ingresos	11.906.418	40.269.410	41.192.731
VENTAS	278.980.615	308.133.087	298.223.642

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2010	2011	2012
Patrimonio Neto	151.451.526	158.976.013	180.969.105
Pasivo no corriente	548.310	3.611.556	3.741.675
Pasivo corriente	37.682.280	34.937.922	40.083.465
PASIVO	189.682.115	197.525.492	224.794.245

ACTIVOS TOTALES	2010	2011	2012
Activo no corriente	89.967.037	99.202.107	107.671.412
Activo corriente	99.715.078	98.323.385	117.122.832
ACTIVO	189.682.115	197.525.492	224.794.245