

# 2013

## *memoria anual*

Cesma - Mutua de Andalucía y de Ceuta

*responsabilidad social corporativa*



## INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Mutua de Andalucía y Ceuta. (Cesma) 2013

### 8 Opinión sobre la Autocalificación

#### Bureau Veritas Certification

Declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2013** de

**Mutua de Andalucía y Ceuta (Cesma)**

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-3.1 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la  
**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2013 de Mutua de Andalucía y  
Ceuta (Cesma),**

la calificación de **nivel A+**

Fecha de emisión 5 de Septiembre de 2014

Sandra Valero Montañez  
Verificador Jefe RSC  
Bureau Veritas Certification

Francisco Martín Santamaría  
Verificador RSC  
Bureau Veritas Certification



índice



1	Carta del Presidente.....	5
2	Carta del Director Gerente .....	9
3	Perfil de la Organización .....	12
4	Misión, Visión y Valores .....	13
5	Órganos de Gobierno y participación .....	15
	Junta Directiva, Junta General, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales	
6	Estructura de Funcionamiento .....	18
7	Corporación Mutua.....	20
8	Calidad.....	23
9	Grupos de Interés, Enfoque, Líneas Estratégicas, Objetivos y Acciones .....	24
10	Innovación.....	26
11	Vocación de Servicio y Satisfacción del Cliente .....	30
12	Protección y Confidencialidad .....	35
13	Desempeño Económico .....	37
14	Desempeño Eficiencia .....	56
15	Desempeño Medioambiental .....	69
16	Desempeño Social y Humano .....	78
17	Red de centros asistenciales .....	91
18	Anexos	
	• Tabla Indicadores GRI .....	93
	• Anexo Marco Normativo .....	98
	• Perfil de la memoria .....	103



# Cartas del Presidente y del Director Gerente

*Comunicación e Información de Resultados*





*Remigio José González Martínez  
Presidente de la  
Mutua de Andalucía y de Ceuta*

## Carta del Presidente

(Indicadores GRI EC1)

Estimados Mutualistas:

En cumplimiento de la normativa vigente y de las normas de buen gobierno de las empresas, la Junta Directiva procede hoy a rendir ante Uds. los Estados Económicos, Financieros y Estadísticos correspondientes al Ejercicio 2013, en el que la Entidad cumplió su 79º Aniversario.

Los datos más significativos de la Entidad al 31 de diciembre de 2013, representan:

- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta ajena, el número de asociados se sitúa en 20.920 y el de trabajadores protegidos en 66.634, con un volumen total de cuotas devengadas de 23.860.254,44 €. Es necesario comentar el impacto positivo de la afiliación de los trabajadores pertenecientes al antiguo régimen especial de empleados de hogar. También es necesario destacar que, a partir de septiembre de 2013, y por primera vez desde el comienzo de la crisis, la tendencia de la afiliación de trabajadores ha cambiado de signo, produciéndose un leve incremento que continúa en la actualidad.
- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de adheridos se sitúa en 7.368, con un volumen total de cuotas devengadas de 2.346.597,81 €.
- Respecto de la Contingencia de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, el número de empresas cubiertas se sitúa en 15.153 y el de trabajadores protegidos en 47.860, con un volumen total de cuotas devengadas de 9.002.043,21 €.
- Respecto a la Contingencia de Incapacidad Temporal de los trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos se sitúa en 28.851, con un volumen total de cuotas de 10.185.940,35 €.
- Respecto a la prestación de Cese de Actividad de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos a la prestación es de 7.368, con un volumen de cuotas devengadas de 1.844.999,58 €.

Durante el año 2013, se produjo un hecho relevante de especial trascendencia, así en el BOE nº 231, de fecha 26 de septiembre, se publicó el Real Decreto 701/13, de racionalización del sector público, que entre otras medidas, aprobó la disolución y liquidación de las Entidades mancomunadas de Mutuas de Accidentes, en particular de Corporación Mutua. Entiende el Real Decreto que la finalidad de las Entidades mancomunadas pueden cumplirse mediante los oportunos instrumentos de colaboración entre Mutuas, como son convenios y acuerdos, y que por tanto no resulta necesaria la presencia de una persona jurídica interpuesta como era Corporación Mutua.

En este sentido, y en el expediente de liquidación de Corporación Mutua, se plantean las medidas necesarias para poder continuar con el mayor número de acciones que han hecho posible los grandes beneficios obtenidos por las Mutuas de Corporación y por el propio sistema, así pretendemos que continúen, como hasta ahora, la compartición de los centros ya existentes, el intercambio sanitario, la puesta en común de recursos humanos y materiales, y la apuesta más importante de Corporación que ha sido poder compartir conocimientos. Sin embargo, la centralización de compras no se puede mantener, ya que no está soportada por la Ley de Contratos del Sector Público y, por tanto, no tiene encaje legal. Esperamos que exista la sensibilidad necesaria desde el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para mantener todas estas actividades, que redundarán en la propia eficiencia de las Mutuas del Sector.

Por otra parte, es necesario destacar que durante el año 2013, y una vez conseguida la certificación AENOR, esta Mutua cumple las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, en la gestión integral de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales y Gestión de las Contingencias Comunes, hemos mantenido la filosofía de la calidad en todos los procesos y departamentos, a fin de que se instale de manera normal y continuada en la gestión diaria. De la misma manera, durante el año 2014, nos planteamos realizar los trabajos necesarios para conseguir la certificación en la gestión medioambiental y de accesibilidad, y de esa forma, medir, racionalizar y minimizar el impacto medioambiental de la actividad de la Mutua y conseguir que todos nuestros centros sean más accesibles.

Dentro del desarrollo del Modelo de Gestión EFQM de excelencia, se constituyó un amplio equipo de trabajo, formado por empleados de la Mutua en su totalidad, a efectos de definir los conceptos esenciales de Misión, Visión, Valores, Objetivos, Procesos, etc., lo que culminó con la presentación a la Junta de Dirección de esta Mutua del Plan Estratégico de Mutua de Accidentes de Andalucía y de Ceuta para el período 2009-2011.

Una vez finalizado este primer plan estratégico de la Mutua, se definió y elaboró el segundo plan estratégico, para el período 2012-2014, aprobado por la Junta Directiva de la Mutua y cuyas líneas estratégicas esenciales quedan definidas así:

- 1.- Eficacia para conseguir la sostenibilidad en el tiempo.
- 2.- Consolidación del modelo de gestión EFQM.
- 3.- Desarrollo de la gestión de absentismo, dirigido a empresas y trabajadores.

Es importante destacar el elevado grado de consecuencia de los objetivos del Plan Estratégico para 2013, lo que supone haber alcanzado un grado de eficacia y eficiencia en los servicios y prestaciones que gestionamos y que a su vez se reflejan en los buenos resultados económicos obtenidos.



Con todo ello, el índice de siniestrabilidad en 2013 se ha situado, para los trabajadores por cuenta ajena, en el 3,69%; para los trabajadores autónomos, en el 1,81%, y para el agregado de ambos colectivos en un 3,51%. Ello ha supuesto un cambio en la tendencia de años anteriores, que ha reflejado, durante los años de crisis económica, una caída continuada en la siniestrabilidad. Por ello, este índice ha permanecido estable durante el año 2013, lo que puede suponer que la siniestrabilidad, al menos en nuestra Mutua, ha alcanzado un valor suelo que no volverá a reducirse. También es necesario valorar el esfuerzo realizado en cuanto al control administrativo y sanitario de los accidentes, lo que tiene especial incidencia en la disminución de aquéllos.

Nuevamente es necesario invocar la necesidad de que por parte del Ministerio de Empleo y Seguridad Social se dicten las normas necesarias en los procedimientos de gestión, y en la normativa que la afecta, a fin de conseguir mejorar el rumbo de la gestión de Contingencias Comunes.

En función de todo ello, mantenemos como siempre el objetivo primordial de prestar a los trabajadores de nuestros empresarios asociados, un servicio cada vez más eficaz y de mayor calidad.

Por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, de fecha 2 de Octubre de 2009, se autorizó a esta Mutua el cambio de su denominación, pasando de Mutua de Ceuta-Smat al de Mutua de Andalucía y de Ceuta, manteniendo el mismo número de registro (115) y la denominación abreviada de CESMA. Este cambio de denominación acerca la Mutua a su ámbito de implantación y refuerza su deseo de ser la Mutua de referencia en Andalucía y Ceuta.

No podemos olvidar los factores negativos, que para el año 2014, están teniendo decisiva influencia en el devenir de la actividad de las Mutuas en general y de nuestra Mutua en particular, así:

- La crisis económica, con especial incidencia en la construcción y sus sectores complementarios, que sigue produciendo un incremento del desempleo y una disminución de la recaudación por cuotas. Si bien, a partir de Septiembre del 2013 se ha producido un cambio de tendencia, aunque con un ritmo de crecimiento moderado.

- La estricta política de austeridad del gasto presupuestario y de disciplina en su ejecución, medidas emanadas de la política del gobierno para hacer frente a la crisis económica, y cumplir con los criterios de convergencia emanados de la Unión Europea.

- En febrero de 2013, se remitió a las Mutuas el Proyecto de Real Decreto por el que se regulan determinados aspectos de la gestión de la I.T. Este borrador pretendió mejorar la eficacia en la gestión de la I.T., a través de la mayor implicación de las Mutuas y el INSS. Sin embargo, parece que ha sido muy contestado por las comunidades autónomas y los sindicatos, sin que a la fecha de presentación de esta memoria sepamos cuándo y en qué términos se producirá su publicación.



- Durante el año 2011, aunque sólo a efectos económicos a partir de noviembre de ese año, comenzó la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos. El importe de esta gestión estará influenciada por la marcha de la economía y por el propio deseo de los trabajadores autónomos en acogerse a esta cobertura. En cualquier caso, en los próximos años iremos valorando y analizando la marcha de esta gestión. Durante el primer semestre del año 2014, la tendencia de esta contingencia mantiene un comportamiento estable para la Mutua, lo que supone un resultado económico positivo al finalizar el ejercicio. Desde el Gobierno se anuncia una reforma en la gestión de esta prestación que clarifique los requisitos necesarios para acceder a ella y permitir así una mayor flexibilidad junto con el rigor necesario para gestionar esta prestación con la mayor racionalidad.

- Durante el año 2014, se prevé la publicación de la nueva Ley de Mutuas, que debe producir una profunda reforma en nuestra gestión, así como una modernización en la definición de las grandes variables que moderan y establecen nuestro funcionamiento. Ello debe suponer una reforma en profundidad del marco normativo que nos afecta y un avance de gestión para los próximos años.

Todos estos factores, y algunos más, quizás menos significativos, nos hace pensar que en los próximos ejercicios se podría producir una reducción de los Excedentes de las Mutuas, o incluso la aparición de pérdidas.

Respecto al año 2013, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, habiéndose recibido a la hora de presentar esta Memoria, el informe definitivo de la citada Intervención, respecto de los Estados Financieros que se someten a la aprobación de la Junta General. En este sentido, la Intervención General de la Seguridad Social ha emitido opinión favorable respecto a los estados financieros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta a 31 de diciembre de 2013, tanto en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social, como en la gestión del patrimonio histórico, en el sentido de que aquéllos presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y presupuestaria y de los resultados de la entidad, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación.

Presentamos a la Junta General, para su aprobación o reparos, Balance General, Cuenta de Gestión y Estados Anexos Complementarios del Ejercicio 2013.

Aprovechamos esta ocasión para expresar nuestro sincero agradecimiento a los Señores Colaboradores, Servicios Médicos y Jurídicos y Personal Administrativo, tanto en Ceuta como en las provincias de Sevilla, Cádiz, Málaga, Córdoba, Huelva, Granada, Jaén y Almería, por la magnífica labor y eficaz colaboración que vienen realizando.

Ceuta, 15 de Julio de 2014

LA JUNTA DIRECTIVA

## Carta del Director Gerente

(Indicadores GRI EC1)

Estimados Mutualistas:



*Ignacio Azcoitia Gómez  
Director Gerente de la  
Mutua de Andalucía  
y de Ceuta*

Por quinto año consecutivo, acometemos la elaboración y presentación del informe anual de Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social número 115, bajo la óptica del concepto de Responsabilidad Social Corporativa que recoge de manera global la actividad de la Mutua en el año 2013, siguiendo las recomendaciones de la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.1 Es por ello un documento público que pretende conseguir la mayor transparencia hacia nuestros grupos de interés, y que transmite la información consolidada del desempeño Económico, Social y Medioambiental de Mutua de Andalucía y de Ceuta durante el año 2013.

Esta línea de avance en la gestión tiene dos claros antecedentes: la certificación de AENOR de Calidad, conseguida por primera vez en mayo de 1998, y la aplicación y desarrollo en nuestra Mutua de un modelo de gestión EFQM, que busca la mejora continua, la Calidad Total y la Excelencia Empresarial.

Esta búsqueda constante de la Excelencia en la gestión, está presidida por nuestros principios y valores que, establecidos en el Plan Estratégico, dan sentido y fortaleza a la propia Mutua y a sus trabajadores. Dentro de esta línea proponemos incorporar un sistema de Gestión Medioambiental que nos permita conocer, medir y racionalizar el impacto medioambiental de la actividad de la Mutua, para lo cual someteremos nuestro sistema de gestión a la Norma UNE 14001. También nos proponemos conseguir la certificación del sistema de gestión de Accesibilidad Universal de acuerdo con la norma UNE 170001/2 y el Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad DIGA. Durante el año 2013 nuestra Mutua se ha adherido a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio ambiente y lucha contra la corrupción. Ello supone una muestra más del compromiso de la Mutua en la Responsabilidad Social hacia nuestros grupos de interés.

Para este año 2013 nos proponemos someter a verificación independiente el contenido de la Memoria, en el sentido de certificar la veracidad y la certeza de los datos que, relacionados con la responsabilidad social empresarial, se expresa en ella.

Esta verificación proporciona un grado adicional de garantía y exhaustividad a la memoria de sostenibilidad, además de mejorar la calidad, utilidad y credibilidad de la información empleada internamente y de sus procesos de gestión.

La mejora de la actividad económica, que venimos observando desde septiembre de 2013, el mantenimiento de problemas estructurales de la economía española, que hace ver estos síntomas de recuperación con muchas reservas, el decreto de disolución de Corporación Mutua, la reciente aprobación por el Gobierno del Proyecto de Ley de Mutuas, así como otros acontecimientos derivados de la propia gestión, nos hacen plantearnos el futuro, ampliando las líneas estratégicas que venimos aplicando. Así para este nuevo escenario nos planteamos tres nuevas líneas de trabajo:

- Propuestas para mejorar la eficiencia de la Mutua y su capacidad para situar sus niveles de solvencia en las posiciones más altas del Sector.
- Propuestas para incrementar la calidad de los servicios prestados a trabajadores y empresas.
- Propuestas para dar una respuesta cualificada a la creciente demanda del Gobierno y las Empresas sobre control de absentismo.

En el propio ámbito de la Mutua, la Junta Directiva de la Entidad aprobó el pasado 16 de julio de 2013, el nuevo Plan estratégico de la Mutua para el período 2012-2014. Además de la revisión de los conceptos esenciales de Misión, Visión y Valores, hemos procedido a establecer las Líneas Estratégicas y que se definen:

- Eficiencia para conseguir la sostenibilidad en el tiempo.
- Consolidación del Modelo de Gestión EFQM.
- Desarrollo de la Gestión del absentismo dirigido a empresas y trabajadores.

A través del desarrollo y aplicación de estas líneas de trabajo, y con el apoyo de toda la Organización, podemos estar preparados para asumir el reto de superar los cambios sustanciales que se avecinan dentro del marco de crisis económica en que nos encontramos.

Ceuta, Julio 2014





QUIÉNES SOMOS  
CÓMO SOMOS  
ORGANIZACIÓN





# ORGANIZACIÓN

## *Perfil de la Organización*

(Indicadores GRI 2.1 al 2.7, 4.8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social n.º 115, en denominación abreviada “Cesma”, es una asociación de empresarios sin ánimo de lucro, debidamente autorizada para colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Centra su actividad en:

- La asistencia sanitaria y la gestión de las prestaciones derivadas de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- La gestión de las prestaciones económicas derivada de la incapacidad temporal por contingencia común.
- La colaboración con la empresa en la prevención de riesgos laborales.
- La gestión de la prestación por Cese de Actividades de los Trabajadores Autónomos.
- La gestión de prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y lactancia natural.
- La gestión de prestaciones económicas por el cuidado de menores afectados por enfermedad grave.

Tiene su sede central en Ceuta y su ámbito de actuación se extiende a todo el territorio nacional, mediante centros propios en Andalucía y la Ciudad Autónoma de Ceuta, centros de Corporación Mutua y los concertados en el resto de España.

Nuestra forma de ser, quiénes somos y hacia dónde queremos ir, queda definido en nuestra misión, visión y valores, que nos guía en cada una de nuestras actuaciones, y es la columna vertebral de nuestros planes estratégicos.

### Misión

CESMA, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social n.º 115, es una asociación de empresarios sin ánimo de lucro, integrada en Corporación Mutua, que gestiona contingencias profesionales, contingencias comunes y cese de actividad de trabajadores autónomos con criterios de calidad, eficacia y eficiencia como garantía de satisfacción, promoviendo la prevención de riesgos laborales y fomentando dentro de la Organización la innovación y la responsabilidad social, así como el desarrollo profesional de nuestros trabajadores.

## Visión

Ser una Mutua de referencia firmemente consolidada y afianzada en Andalucía y Ceuta, que permita, a través de la prestación de servicios, la solvencia económica, la capacidad de adaptación a los cambios y la generación de sinergias con el resto de Mutuas Corporativas.

## Valores

- Trabajo en equipo: Gestión de la organización con la implicación de todas las personas y sus aportaciones.
- Cercanía: Ser una Mutua próxima a sus Clientes buscando la satisfacción de los mismos y cumpliendo con sus expectativas.
- Innovación: Fomento y gestión del “cambio” mediante la creatividad, para conseguir la mejora continua.
- Transparencia: Compromiso para facilitar la comunicación entre todos los implicados en el sistema de gestión de la organización.
- Integridad: Cualidad para profesar ante nuestros Clientes una actitud recta, honrada e intachable.
- Organización: Actitud para construir un equipo de personas con disposición, arreglo y orden.
- Compromiso ético: Comportamiento profesional responsable, respetuoso y honesto hacia todas las personas y hacia el entorno. La responsabilidad se entiende como la integración voluntaria, activa y decidida en su gestión, de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales, más allá de las obligaciones legales.
- Diálogo: Búsqueda del entendimiento y el consenso que conducen todas nuestras actuaciones.
- Vocación de servicio: Conseguir que todos nuestros clientes se encuentren satisfechos con la profesionalidad de nuestros empleados para la mejor prestación del servicio.



# Órganos de Gobierno y Participación

*Estructura de funcionamiento*



## Órganos de Gobierno y Participación

(Indicadores GRI 2.9, 4.1 al 4.10, LA13-14) (Principios Pacto Mundial nº 1 y 6)

Los Órganos de Gobierno, Participación y Gestión de Mutua de Andalucía y de Ceuta están estructurados de la siguiente forma:

- Órganos reglamentarios:

### *Órganos de gobierno*

#### Junta General

Es el órgano máximo de gobierno de la Mutua. Está integrada por todos los empresarios y empresarias asociados. También forma parte un representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma. Entre sus funciones destacan:

- Examen y aprobación de memoria anual, cuenta de resultados y liquidación presupuestaria.
- Aprobación de los anteproyectos de presupuesto.
- Aprobación de la gestión realizada por la Junta Directiva.

#### Junta Directiva

Elegida por la Junta General, tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Mutua, así como su representación, dirección y administración. El número máximo de miembros es de diecisiete y forma parte de la misma el representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma, presente en la Junta General.

### *Órganos de participación institucional*

#### Comisión de Control y Seguimiento

Es el Órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión de Cesma. Está compuesta por una representación al 50% del colectivo empresarial y de los trabajadores y trabajadoras protegidos.

Dentro de sus funciones destaca:

- Conocer los criterios de actuación de la Mutua.
- Informar sobre el proyecto de memoria anual.
- Tener conocimiento de la gestión llevada a cabo por la Mutua.
- Proponer cuantas medidas estime necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutua.

#### Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano de participación de los trabajadores protegidos en la Mutua en la dispensación de los beneficios de asistencia social que otorga. También está compuesta por representantes de los empresarios y de los trabajadores al 50%.



Los miembros que componen la Junta Directiva, la Comisión de Control y Seguimiento y la Comisión de Prestaciones Especiales son los siguientes:

#### Junta Directiva

##### Presidentes de Honor

D. Gabriel Rojas Fernández

D. José Ríos Pozo

##### Presidente

D. Remigio José González Martínez

##### Vicepresidentes

1.º D. Francisco Sánchez Montoya

2.º D. Marcos Ajuelos Benatar

##### Secretario

D. Miguel Ángel Azcoitia León

##### Vocales

1.º D. Bhagwan Dhanwani Doulatram

2.º D. Luis Molina Weil

3.º D. Fco. Javier Gatón Martínez

4.º D. Juan Manuel Borrás Martínez

5.º D. Juan Manuel de la Torre González

6.º D. Juan María Muñoz Tomás

7.º D. José M.ª Prieto Orozco

8.º D. Víctor Javier Elena García

9.º D. Salvador Ruiz Menacho

10.º D. Álvaro Benasayag de Madariaga

##### Representante de los trabajadores

D. José Carlos Iglesias Flores

##### Director Gerente

D. Ignacio Azcoitia Gómez

#### Comisión de Control y Seguimiento

##### Presidente

D. Remigio José González Martínez

##### Representación CEOE

D. Pedro Contreras López

D. Miguel Ángel Pérez del Castillo

##### Representación UGT

Dña. María Dolores Mesa de los Santos

##### Representación CCOO

D. Marc Soteras Salvador

D. Mustafa Mohamed Mustafa

#### Comisión de Prestaciones Especiales

##### Presidente

D. Remigio José González Martínez

##### Representación UGT

Dña. María Dolores Mesa de Los Santos

##### Representación CCOO

D. Marc Soteras Salvador

D. Mustafa Mohamed Mustafa

##### Representación Empresarial

D. Francisco Sánchez Montoya

#### - Órganos de gestión:

##### Comité de dirección ejecutiva

Este órgano está compuesto por el Director Gerente, Directora Adjunta y Directores/as de Área. Entre sus actividades está la de gestionar la organización en sus diferentes aspectos definiendo objetivos, planes y acciones para el buen funcionamiento de la entidad. Este comité se reúne con una periodicidad trimestral.

##### Comité de calidad de seguimiento de procesos

Este órgano está formado por el Director Gerente, Directora Adjunta y líderes de cada uno de los procesos de la Mutua, sus actividades quedan encuadradas dentro del proceso de política y estrategia, teniendo como misión definir, desarrollar y controlar la política y estrategia de Cesma, realizando reuniones periódicas trimestrales.

Entre algunas de las funciones que desarrolla se encuentra:

- Análisis de la información ofrecida por los grupos de trabajo de los procesos.
- Identificación de misión, visión, valores y líneas estratégicas.
- Elaboración de los cuadros de mando donde queda definido el plan de acciones y objetivos a seguir.

El seguimiento y control de Cesma donde se analiza la marcha de la entidad y las acciones que se deben llevar a cabo se realiza de forma periódica mediante reuniones de los diferentes órganos de funcionamiento de la entidad, Junta General, Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales, Comité de Dirección Ejecutiva y Comité de Calidad de Seguimiento de Procesos.

#### Comité de Dirección Ejecutiva

Director Gerente  
D. Ignacio Azcoitia Gómez  
Directora Adjunta  
D.<sup>a</sup> Lydia Álvarez Vivas  
Directores de Áreas  
Director Atención al Mutualista  
D. Mario Azcoitia León  
Directora Prestaciones Económicas  
D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Jesús Moreno Mérida  
Directora Económico Financiero  
D.<sup>a</sup> Rocío Pérez Ibáñez  
Director Asistencia Sanitaria  
D. Juan Ruiz Trillo  
Director Informática  
D. Rafael Picazo Muñoz  
Directores Calidad y Prevención  
de Riesgos Laborales  
D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Ángeles Molina Manzano  
D. José M.<sup>a</sup> Gómez Muñoz  
Directora Asistencia Jurídica  
D.<sup>a</sup> Rocío Castro Cruces

#### Comité de Calidad y Seguimiento de Procesos

Proceso Política y Estrategia  
D. Ignacio Azcoitia Gómez  
D.<sup>a</sup> Lydia Álvarez Vivas  
Proceso Gestión de la Calidad  
D. Ignacio Azcoitia Gómez  
D.<sup>a</sup> Lydia Álvarez Vivas  
Proceso Atención al Mutualista  
D. Mario Azcoitia León  
Proceso Contingencia Profesional  
D. Juan Ruiz Trillo  
Subproceso Gestión Accidente de  
Trabajo y Enfermedad Profesional  
D. Francisco Rincón López  
Subproceso Prestaciones Económicas  
Contingencia Profesional y Común  
Dña. M.<sup>a</sup> Jesús Moreno Mérida  
Subproceso Prevención Cuotas  
D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Ángeles Molina Manzano  
Proceso Contingencia Común  
D.<sup>a</sup> Belén Ramos García  
Subproceso Gestión Contingencia Común  
D. Juan Antonio Navas Castro  
Proceso Sistema de Información  
D. Rafael Picazo Muñoz  
Proceso Compras y Contrataciones  
D.<sup>a</sup> Gema Domínguez Mulero  
Proceso Mantenimiento de Infraestructuras  
y Medio Ambiente  
D. José Jesús Blanco Carrasco  
Proceso Asistencia Jurídica  
D.<sup>a</sup> Rocío Castro Cruces  
Proceso Económico Financiero  
D.<sup>a</sup> Rocío Pérez Ibáñez  
Proceso Desarrollo de Personas  
D. Ignacio Azcoitia Gómez  
D.<sup>a</sup> Lydia Álvarez Vivas  
Proceso Gestión Seguridad Datos  
D. César Rodríguez Escribano  
Proceso Responsabilidad Social Corporativa  
D. José Jesús Blanco Carrasco

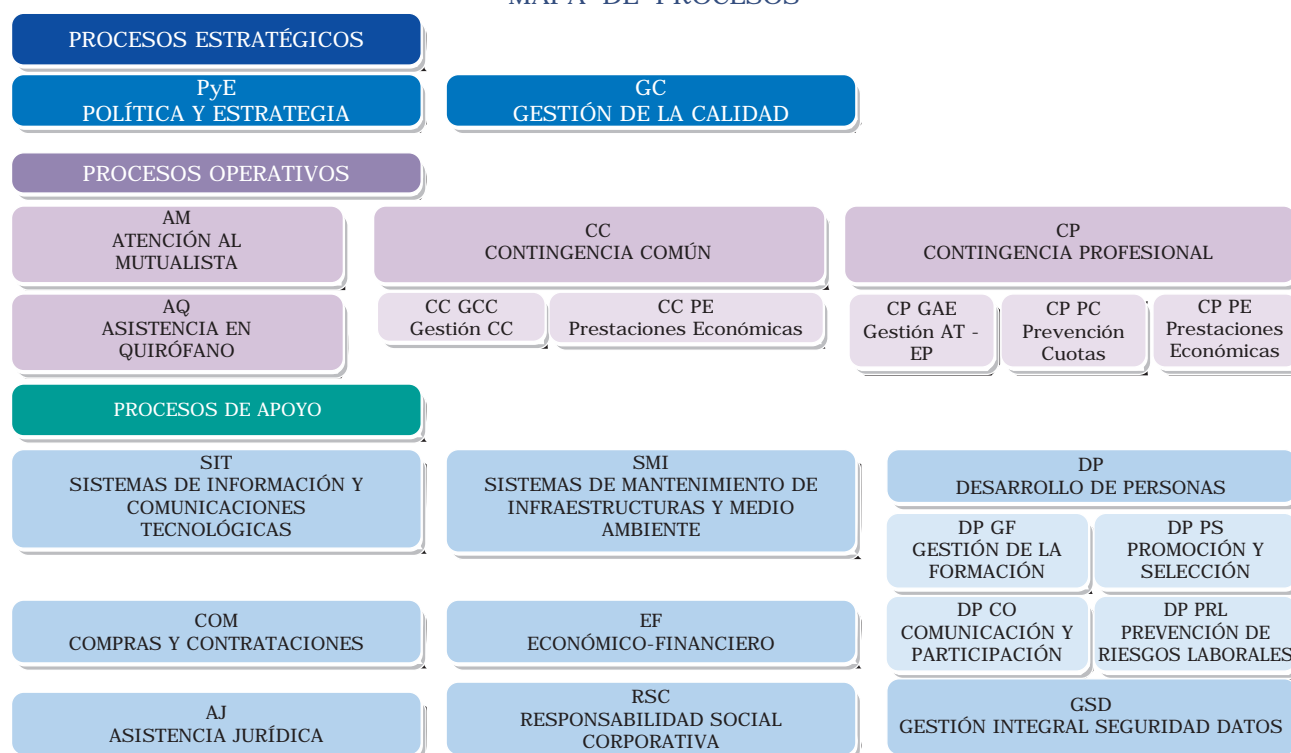
## Estructura de funcionamiento

(Indicadores GRI 4.1 al 4.10) (Principio Pacto Mundial nº 1 y 6)

Conforme a los criterios establecidos en años anteriores, basados en el modelo de excelencia empresarial EFQM, y atendiendo a una estructura por áreas y procesos más funcionales, se dispone a continuación del organigrama directivo de la Mutua y del mapa de procesos vigente en al año 2013.



### MAPA DE PROCESOS



Mutua de Andalucía y de Ceuta, tanto en los órganos de gobierno como en el funcionamiento diario de la entidad, se rige por criterios de transparencia, integridad, compromiso y diálogo, así como por las normas reglamentarias establecidas como son: Ley General de la Seguridad Social, Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (R.D. 1993/1995), Estatutos de la Entidad, Ley de Contratos del Sector Público, Instituciones Internas de Contratación, etc.



# Juntos somos más Juntos somos mejores

*Corporación Mutua*

  
**CORPORACIÓN**mutua





CESMA es miembro fundador de Corporación Mutua. Ésta es el resultado de un proceso de agrupación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, constituyendo una Mancomunidad, en un marco de coordinación y puesta en común de medios y recursos.

Corporación Mutua es el primer ente mancomunado del sector del que forman parte ocho mutuas: Cesma, Ibermutuamur, MAC-Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat y Unión de Mutuas, cada una de las cuales mantiene su identidad y personalidad jurídica propia.

## CORPORACIÓN MUTUA EN 2013

### Principales magnitudes del ejercicio 2013

RED DE CENTROS PROPIOS	DICIEMBRE 2013
POBLACIÓN MEDIA CUENTA AJENA	2.772.770
CUOTA MEDIA DE MERCADO	23,17
PROMEDIO TRABAJADORES AUTÓNOMOS	131.983
CUOTAS DEVENGADAS* (m²)	1.338,86

\* Incluye las cuotas por cese de actividad de autónomos

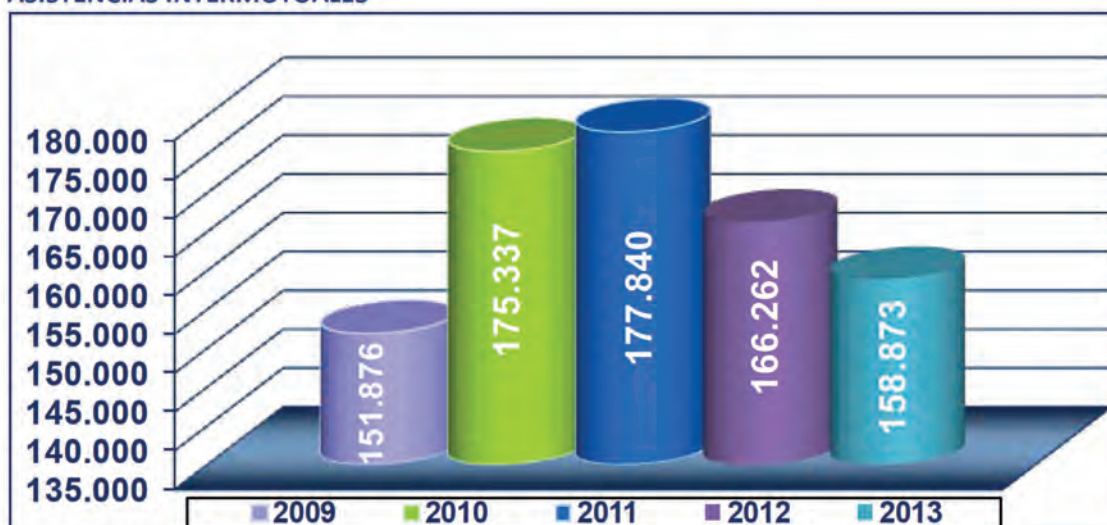
CONTINGENCIAS COMUNES	DICIEMBRE 2013
POBLACIÓN MEDIA CUENTA AJENA	1.934.262
PROMEDIO TRABAJADORES AUTÓNOMOS	530.389
CUOTAS DEVENGADAS (m²)	702,35

A principios de 2013, el presidente de CESMA, Remigio José González Martínez, accedió a la presidencia de la Corporación, en sustitución de José Fernando Rodríguez de Acero, presidente de MAC. La vicepresidencia la ostentó José María Gozalbo Moreno, presidente de UNIÓN DE MUTUAS. En Corporación Mutua los cargos de presidente y vicepresidente son rotatorios y tienen una duración anual.

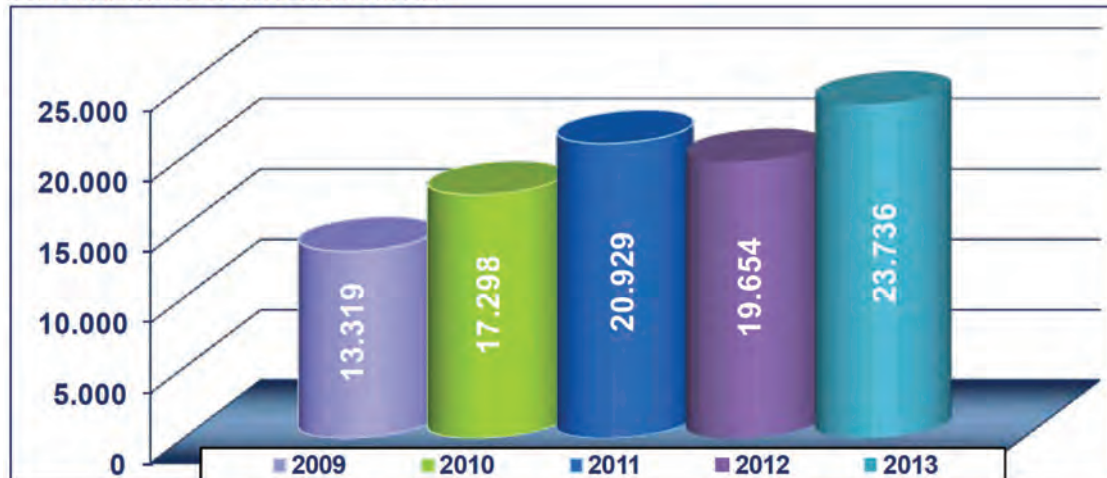
A lo largo de 2013, la actividad llevada a cabo desde Corporación Mutua se desarrolló de forma similar que en ejercicios anteriores, favoreciendo la puesta en común de medios y recursos, para hacer más eficientes a las mutuas partícipes y facilitar que pudieran prestar un mejor servicio a su población protegida.

En 2013, en el marco de la Corporación, se compartieron 158.873 asistencias y 23.736 pruebas médicas. Unas cifras que, en los últimos cinco años, ascendieron a más de 830.000 asistencias compartidas y más de 95.000 pruebas médicas intercambiadas, con el consiguiente ahorro económico que ello conllevó para el sistema, de más de 76 millones de euros.

#### ASISTENCIAS INTERMUTUALES



#### PRUEBAS MÉDICAS INTERMUTUALES



Sin embargo, la noticia que marcó el desempeño de Corporación Mutua en 2013 fue la publicación del RD 701/2013, de racionalización del sector público, de 20 de septiembre, que disponía la disolución y liquidación de las entidades mancomunadas de mutuas; pero que permitía seguir manteniendo los acuerdos sanitarios y de compartición de centros, mediante acuerdos y Convenios bilaterales, que tan buen resultado había generado en Corporación Mutua.

Tras el anuncio de disolución de la entidad mancomunada, las mutuas partícipes iniciaron un proceso para analizar qué parte de la actividad conjunta podía seguir desarrollándose mediante fórmulas colaborativas, conforme al marco legal vigente.



# CALIDAD Y VOCACIÓN DE SERVICIO

## CALIDAD Y VOCACIÓN DE SERVICIO

*Calidad*

(Indicadores GRI 4.12)

Gracias al alto nivel de los servicios que presta en el campo de la gestión de la contingencia profesional, contingencia común, cese de actividad de trabajadores autónomos, Cesma ha renovado la Certificación del Sistema de gestión de Calidad emitido por AENOR, de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001.

Para CESMA la mejora continua es uno de los valores fundamentales. Siguiendo este principio, aplicamos el sistema de gestión de excelencia empresarial EFQM en la que se busca de forma continua la mejora de nuestro Sistema para obtener el máximo nivel de calidad en la prestación de los servicios, para nuestros propios clientes, los derivados del resto de las Mutuas que componen Corporación Mutua y del resto de Mutuas del sector con los que tenemos conciertos establecidos.

El Sistema de Gestión de la Calidad de CESMA es un sistema eficaz y dinámico, donde existe un compromiso real por parte de todos los miembros de la organización para satisfacer los requisitos y superar las expectativas del Cliente, así como el cumplimiento de la legislación y reglamentación, nacional e internacional, aplicables.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se fundamenta tanto en la comunicación interna de los procesos como en la comunicación a nuestros clientes como medio más eficaz y económico para satisfacer aquello que necesitan o esperan.

Asumimos las siguientes responsabilidades y compromisos en un esfuerzo conjunto para seguir el camino hacia la excelencia:

- Fomentar el uso eficaz de los recursos y evaluar continuamente la adecuación de los mismos a los objetivos de CESMA.
- Asegurar que las personas que trabajan en CESMA son conscientes de la pertenencia e importancia de sus actividades para el desarrollo y avance de la organización y del éxito de “Corporación Mutua”, de la que formamos parte desde Diciembre de 2007, además de ser parte fundamental en el logro de los objetivos de calidad.
- Sumar esfuerzos, medios y recursos en la gestión del accidente de trabajo, la enfermedad profesional, las contingencias comunes y la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos, tanto en la asistencia sanitaria, prestaciones económicas y sociales, y en la prevención de riesgos y mejora de la Salud laboral.
- Promover activamente la retroalimentación y comunicación, tanto horizontal como vertical, entre todas las personas de CESMA, buscando su participación activa en la mejora continua de la compañía.
- Establecer los procesos adecuados que garanticen un modelo de gestión común para Corporación Mutua a la que pertenecemos, basado en un sistema de Calidad Total (ISO 9001 y modelo de excelencia empresarial EFQM) que busque la eficiencia, la calidad y la transparencia.
- Fomentar la Responsabilidad Social Corporativa como comportamiento profesional responsable, respetuoso y honesto hacia el Medio Ambiente.
- Controlar permanentemente que los indicadores de calidad se mantengan dentro de los límites que para cada período establezca el Comité de Calidad.
- Fomentar acciones de mejora con el objeto de evitar posibles reclamaciones acerca de nuestros servicios, mejorando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y aumentando la satisfacción de los clientes.



## Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones

(Indicadores GRI 3,5, 4.13 al 4.17,SO1)

Mutua de Andalucía y de Ceuta (CESMA) ha adoptado para su gestión el modelo de excelencia EFQM apostando firmemente por la calidad total en la prestación de sus servicios en aras a adaptarse a los requerimientos de nuestros clientes y mejorar la capacidad de la organización.

Siguiendo las directrices marcadas en el segundo Plan Estratégico de la organización para el período 2012-2014, fruto del trabajo de todos los componentes de los equipos de proceso de nuestro sistema de gestión y, en especial del proceso de Política y Estrategia (PyE), cuya misión es definir, desarrollar y controlar la política y la estrategia de Cesma hacia sus grupos de interés, durante el año 2013 se ha procedido a realizar el Plan de Gestión 2013. Ello ha conllevado a la revisión de los Planes de Acción desarrollados por los grupos de proceso.

En cuanto a los grupos de interés definidos en el nuevo Plan Estratégico de la organización, se han conservado los mismos, Clientes, Personas, Sociedad y Eficiencia. Cada proceso definió sus subgrupos de interés englobando en los cuatro grupos definidos anteriormente.

### GRUPOS DE INTERÉS



El análisis del Plan de Gestión 2013 nos ha permitido continuar trabajando en las 3 líneas estratégicas definidas en nuestro Plan Estratégico, lo que ha propiciado que alcanzáramos la mayoría de los objetivos planteados por la organización, en aras a la prestación de un servicio hacia nuestros grupos de interés excelente.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

### EFICIENCIA PARA CONSEGUIR LA SOSTENIBILIDAD EN EL TIEMPO

Entendida como gestión estratégica con el objetivo de controlar los gastos por actividad y prestaciones, derivados de la situación económica actual, incrementando en la medida de lo posible la cuota de mercado y la gestión diaria de la organización

### CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN EFQM

Afianzamiento, en términos de eficacia y eficiencia, de una gestión con estándares elevados de Calidad, que garanticen unas óptimas condiciones a nivel externo e interno.

### DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL ABSENTISMO DIRIGIDA A EMPRESAS Y TRABAJADORES

Como garantía para el desarrollo de una gestión adecuada del absentismo dirigida a empresas y trabajadores para la reducción de la misma.

El diálogo es constante y firme con nuestros grupos de interés con el fin de perfeccionar nuestros servicios y la comunicación con los mismos.

## PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

### CLIENTES

GRUPO DE INTERÉS	Reuniones Conjuntas	Sistema de qujas, sugerencias y agradecimientos	Encuestas de satisfacción de cliente	Encuestas empresa mutualista	Visitas	Oficina virtual de reclamaciones	Prestación de servicio	Encuesta sanitaria	
Colaboradoes/as	Anual	Continua	Anual	Anual	Continua	Continua	Continua		
Empresas									
Autónomos/as									
Tabajadores/as								Anual	
Proveedores	Anual								

### PERSONAS

GRUPO DE INTERÉS	Sistema de sugerencias	Reuniones representantes de trabajadores/as	Sistemas de comunicación	Trato directo	Reuniones de procesos	Encuesta de satisfacción
Empleados/as	Continua	Periódica	Continua		Trimestral	Bianual

### SOCIEDAD

GRUPO DE INTERÉS	Encuesta de Sociedad	Indicadores de rendimiento	Reuniones Conjuntas
Sociedad general	Anual	Continuada	
Sindicatos			
Asc. Empresariales			Trimestral*
Comités empresa			Anual* *
Col.profesionales			

\* Estas reuniones se realizan normalmente de forma trimestral aunque el periodo puede variar siendo como mínimo de forma anual.

\*\* Estas reuniones se realizan normalmente de forma anual aunque se realizan en función a la demanda.

EFICIENCIA													
GRUPO DE INTERÉS	Reuniones Conjuntas	Sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos	Encuestas de satisfacción de clientes	Normativa	Circulares	Seguimiento de convenios	Inspecciones médicas	Visitas	Asesorías	Asociaciones de empresarios/as y profesionales	TGSS	Amat	Informe MESS
Alineados (CM)	Periódico	Continua	Anual										
AMAT	Periódica			Periódica²									
INSHT													
MESS													
Órganos Gobierno*	Trimestral¹												
Sector								Continuas			Mensual¹	Anual	
Clientes Potenciales								Continuas					

<sup>1</sup> Estas reuniones se realizan normalmente de forma trimestral aunque el período puede variar, siendo como mínimo de forma anual; <sup>2</sup> Estas reuniones o comunicaciones realizan normalmente a demanda, siendo como mínimo de forma anual; <sup>3</sup> Estas reuniones normalmente suelen ser mensuales aunque como mínimo se realizan diez al año. AMAT Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo/INSHT Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo/MESS Ministerio de Empleo y Seguridad Social/TGSS: Tesorería General de la Seguridad Social; \* Ver Órganos de Gobierno y Participación.

De esta participación de los diferentes grupos de interés y de los temas planteados y preocupaciones, Cesma procede a realizar su análisis y valoración, para posteriormente, y contando con todos los actores intervinientes, proponer medidas y acciones encaminadas a la mejora de la prestación de servicios, comunicación e integración en nuestro sistema.

*Innovación*

(Indicadores GRI 4.14 al 4.17)

Cesma, en su afán de mejora continua, trabaja continuamente en la integración de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y los servicios como Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales con la intención de seguir ofreciendo un mejor servicio acorde a las expectativas de los usuarios.

### Web Corporativa

Cesma cuenta con una página Web de diseño moderno y funcional, que ayuda a ofrecer un servicio rápido y actual, lo que la convierte en una magnífica herramienta de trabajo e información para quienes la visitan.

La visualización de la página resulta clara, sin imágenes solapadas, con un diseño sencillo, redundando en un manejo práctico y eficaz.

Entre sus utilidades cabe destacar:

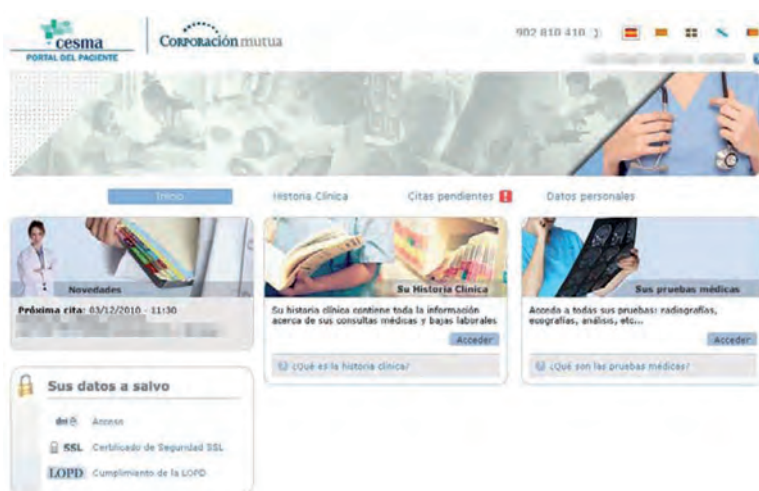
- Información más detallada, explicando paso a paso cómo llevar a cabo los principales trámites administrativos a efectuar en la Mutua.
- Formularios para efectuar trámites, presentados en formato autorrellenable y agrupados en una misma sección, para facilitar la búsqueda.
- Noticias y documentos informativos descargables.



### Portal del paciente

Los pacientes de Cesma ya pueden acceder a su historia clínica a través de Internet. Se trata de una página web desde la que se puede acceder y descargar su historia clínica, los resultados de las pruebas realizadas en los centros de la mutua, así como consultar sus citas.

Esta novedosa herramienta, fruto de la política de Responsabilidad Social Corporativa, refuerza el compromiso de la mutua con la Seguridad del Paciente, facilitándole el acceso a sus datos clínicos online, simplemente conectándose a Internet desde cualquier lugar.



Puede acceder mediante el DNI electrónico o mediante claves que se pueden solicitar en cualquier centro de Cesma. El acceso se realiza a través de una página segura, que utiliza el protocolo de seguridad SSL, que encripta los datos y garantiza la seguridad y la confidencialidad.

### Intranet

La Intranet de Cesma es una herramienta a disposición de los trabajadores y trabajadoras de la Entidad como espacio para compartir internamente documentos e informaciones comunes.

Con ello, se pretende propiciar las aplicaciones de trabajo en grupo, los foros de discusión y la gestión de las distintas actividades desarrolladas en la Mutua.





Supone un medio de comunicación bidireccional que permite la comunicación entre equipos, entre departamentos y en definitiva entre las distintas Delegaciones que conforman la Mutua. Es un sitio de web local que ayudará a conseguir una mejor y más eficiente comunicación y colaboración entre todos los empleados y empleadas de Cesma.

### *CesmaNet*

CesmaNet es la extranet que Cesma pone a disposición de empresas mutualistas y colaboradores. Se trata de un servicio web donde, con las máximas garantías de seguridad, puede consultar y gestionar datos, facilitando su gestión diaria con la mutua.

Directamente desde CesmaNet puede:

- Gestionar partes de accidentes con y sin baja, interactuando con el sistema Delt@.
- Hacer consultas de trabajadores en baja, incluyendo históricos.
- Consultas de descuentos autorizados por pago delegado.
- Obtener datos sobre siniestralidad y absentismo.
- Acceder a las bases de datos de convenios colectivos y al histórico del boletín de novedades legislativas.



### *Línea 900 de atención al Mutualista*

La Línea Asistencial 24h de Cesma, con el número telefónico gratuito 900 81 61 41, está operativa todos los días del año y dispone de un Call Center Medicalizado, con un equipo formado por personal sanitario que atiende y gestiona las urgencias médicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero.

Un profesional médico, tras obtener los datos de lo que ha sucedido y comprobar cuál es el estado del paciente, valorará la gravedad de la lesión, los servicios médicos que pueda precisar, indicará el hospital o centro asistencial más cercano al que puede acudir y el medio de transporte más adecuado para trasladar al accidentado.



Si el accidente laboral tiene lugar en el extranjero, el personal médico dará las pautas necesarias para la asistencia y la repatriación del accidentado, si fuese necesario. Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá llamarse a través del número +34 956 99 88 57.

### *Telefonía IP*

Este sistema utiliza la red multiservicio interna de la empresa para realizar la comunicación entre los terminales. Las principales ventajas de la telefonía IP son la integración de las diferentes sedes y trabajadores móviles de la organización en un sistema unificado de telefonía con gestión centralizada, llamadas internas gratuitas, plan de numeración integrado, integración con telefonía móvil, videollamadas y el acceso a funcionalidades avanzadas (buzón de voz, mensajería, retrollamada), además supone una reducción de los costes de telefonía, permitiendo realizar videoconferencias.

## *Comunicación*

Campañas informativas dirigidas a diferentes colectivos utilizando como soportes principales, folletos, presentaciones y microsites informáticos en la web con el fin de ampliar o desarrollar la información en ésta. Durante 2013, en Cesma se han llevado a cabo las siguientes campañas informativas:

- Campaña anual sobre Sistema de Incentivos Bonus a la reducción de la Siniestralidad.
- Campañas sobre prevención de riesgos laborales. Ver apartado prevención de riesgos laborales.
- Campaña informativa puesta en marcha de las Notificaciones Telemáticas de la Seguridad Social (NOTESS).

## *Plan de gestión del absentismo*

Cesma goza de una dilatada experiencia en la gestión del absentismo laboral, derivado de su propia actividad, al tramitar las prestaciones sanitarias y económicas por contingencia profesional, la gestión de la prestación económica de I.T. por contingencia común, prestaciones económicas por REL, etc.

Esta experiencia y los buenos resultados en la gestión de la I.T. permiten a Cesma dar un paso más para ofrecer un servicio más específico y, actualmente, trabaja en poner en marcha un nuevo proyecto: Plan de Gestión del Absentismo Laboral.

Éste incorporará un conjunto de acciones dirigidas al control del absentismo laboral derivado de incapacidad temporal y otras prestaciones, en colaboración con las empresas mutualistas. Entre las actuaciones, con implicación de servicio sanitario, administrativo y la propia empresa, cabe destacar:

- Acciones informativas y de asesoramiento sobre: Criterios de acceso a la incapacidad y prestaciones, Protocolos y normativas sobre competencias, obligaciones y criterios en la gestión de absentismo.
- Programas de comunicación y sensibilización, Reuniones con los representantes de los trabajadores.
- Análisis inicial sobre el absentismo: factores que inciden, análisis estadístico de los indicadores de I.T., análisis de la siniestralidad.
- Gestión eficiente de los procesos de incapacidad: Control y seguimiento óptimo de los procesos (interconsultas, citaciones, pruebas complementarias), Aplicación de los protocolos de valoración funcional, Intensificación de la verificación de criterios de acceso a las contingencias, Programas de retorno al trabajo personalizados, adaptando el entorno laboral si es posible, etc...
- Información, análisis y evaluación periódica: Tratamiento informático y estadístico del registro de ausencias, Seguimiento específico de indicadores clave, Determinación de medidas correctoras ante desviaciones en los índices, Reuniones conjuntas de valoración y comprobación de eficiencia del Plan.
- La empresa que se adhiere a este Plan podrá seguir el desarrollo del mismo a través de Cesmanet, soporte que va a permitir, a través de una aplicación, ver y analizar de manera muy gráfica y descriptiva los datos relacionados con la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en su compromiso de vocación de servicio y satisfacción al cliente, realiza encuestas de satisfacción con el fin de buscar la mejora y la calidad de nuestros servicios dirigidos a pacientes, empresas directas, colaboradores y sociedad.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción de forma telefónica a pacientes, empresas directas, colaboradores y bianualmente a Sociedad.

- Encuesta de satisfacción a pacientes, donde preguntamos sobre el tiempo de espera, información sanitaria recibida, la atención recibida tanto por administración como por el área sanitaria, estado de las instalaciones y la valoración global del servicio, además de indicar lo que más gusta y qué mejoraría del servicio.
- Encuesta de satisfacción a colaboradores. En esta nueva encuesta valoramos siete aspectos relacionados con el servicio como la atención recibida por parte del departamento de Atención al Mutualista, la facilidad de contacto, la eficacia en la gestión administrativa, el trato con otros departamentos de la Mutua, la información y documentación recibida, la percepción de sus clientes con respecto a los servicios prestados y la percepción del colaborador en relación con el sector, así como aquellos aspectos positivos y negativos que destacarían.
- Encuesta satisfactoria a empresas directas de más de diez trabajadores, es una encuesta que se realiza por primera vez este año cambiando de esta forma con el criterio de población muestral debido fundamentalmente al mayor conocimiento que tienen estas empresas de los aspectos que se analizan. Valoramos cuatro aspectos sobre la gestión de la Mutua, el grado de satisfacción de nuestros servicios, la fiabilidad del servicio recibido, la rapidez administrativa, la rapidez sanitaria, y que resalte los aspectos que mejorarían el servicio.
- Encuesta de satisfacción a empresas hasta diez trabajadores; esta encuesta es de nueva creación, preguntamos si conoce cuál es su mutua de accidente de trabajo y enfermedades profesionales, así como si ha tenido relación con Cesma en el último año, pasando a realizar una valoración de los servicios sanitarios y administrativos.
- Encuesta de sociedad, es una encuesta que se pone en marcha en el 2013 con la intención de saber la opinión de nuestro grupo de interés que es la sociedad. Los principales aspectos que se analizan en esta encuesta son: Influencia de Cesma en el desarrollo de la economía de ámbito territorial, Compromiso Social, Prevención, Calidad, Medio ambiente y una valoración global en su conjunto.

### *Encuesta de satisfacción pacientes*

Durante el año 2013 se procedió a encuestar a nuestros clientes usuarios del servicio sanitario (pacientes), conforme a los criterios establecidos en el año anterior, valorando las áreas de: Urgencias, Contingencias Profesionales, Fisioterapia, Intervención Quirúrgica y Contingencias Comunes. La población y el tamaño muestral analizados en las encuestas para las diferentes áreas son las siguientes:

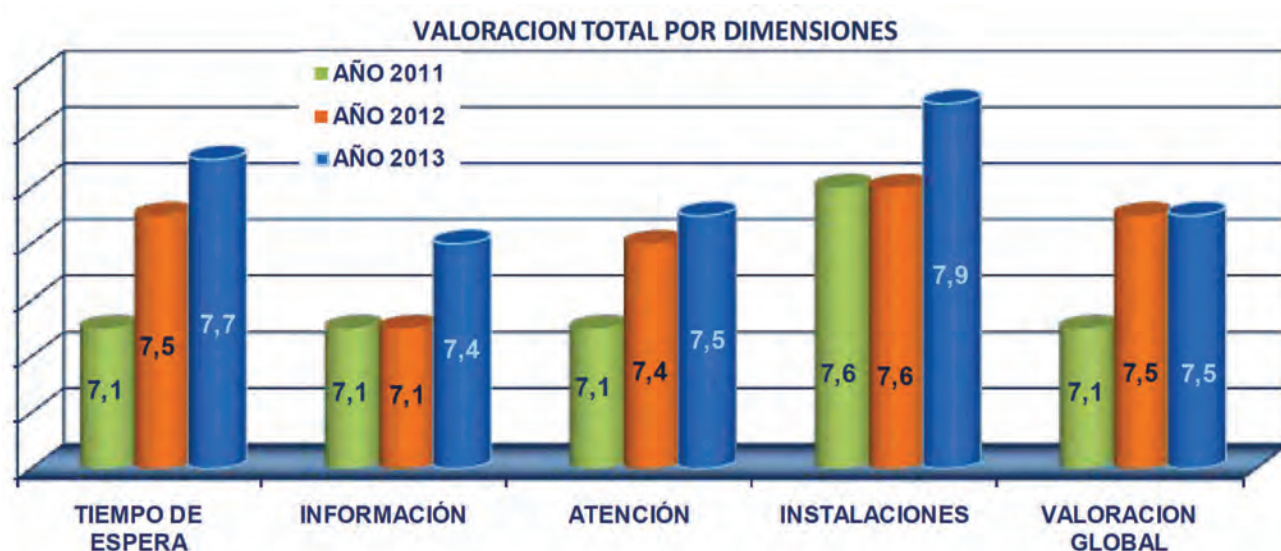
- Área Urgencias: De 3.438 pacientes se encuestaron 535.
- Área Contingencias Profesionales: De 2.795 pacientes se encuestaron 510.
- Área Fisioterapia: De 1.365 pacientes se encuestaron 433.
- Área de Hospitalización: De 19 pacientes se encuestaron 19.
- Área de Contingencias Comunes: De 4.380 pacientes se encuestaron 540.

**Valoración del servicio:** De las encuestas realizadas a los pacientes asistidos en las 5 áreas encuestadas se obtiene como resultado para el año 2013 una valoración media de 7,58 en una escala de 1 a 10 puntos, superando esta puntuación a la del año anterior en un 0,12 y siguiendo un valor ascendente con respecto a años anteriores. Por áreas, observamos que lo mejor valorado en el 2013 es el área de Urgencias, seguido de las áreas de Hospitalización, Contingencias profesionales y Contingencias Comunes como la menos valorada, superando las puntuaciones del año anterior, esto quiere decir que, por regla general, este grupo de interés considera satisfactorio el servicio recibido.



**Valoración por dimensiones:** Analizando por las variables encuestadas, la media obtenida para el año 2013 es de 7,6, al igual que la valoración por áreas en una escala de 1 a 10 puntos, superando esta puntuación a la del año anterior en un 0,18, y siguiendo también una tendencia ascendente con respecto a años anteriores.

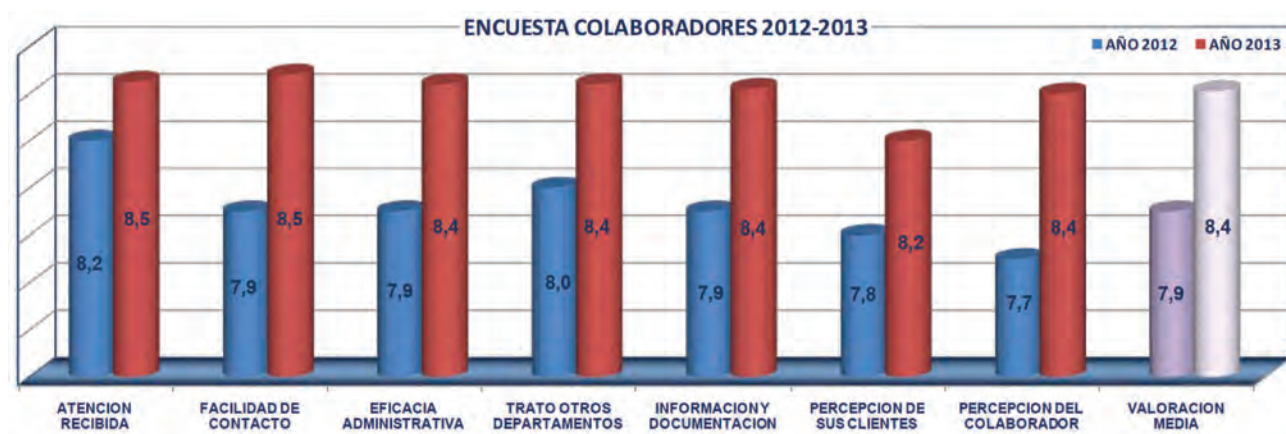
Por variables, lo más valorado son las instalaciones de la Mutua, el tiempo de espera y la atención recibida, mientras que lo menos valorado fue la información sanitaria recibida. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.





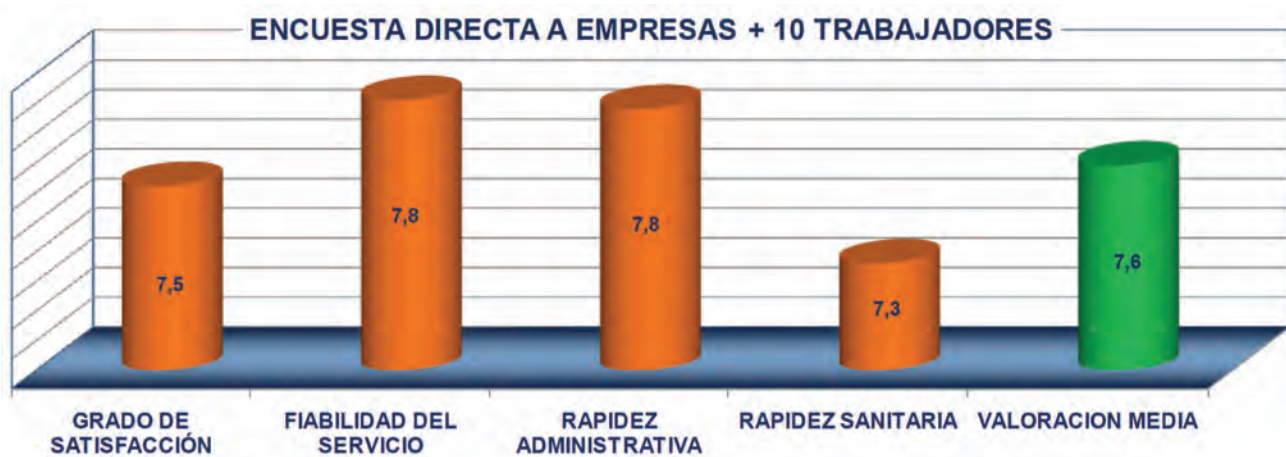
### Encuesta de satisfacción colaboradores

Respecto a las encuestas realizadas a los colaboradores, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoración sobre nuestros servicios de un 8,4 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados la atención recibida por el departamento de Atención al Mutualista y la facilidad de contacto, siendo lo menos valorado la percepción, con respecto a los servicios que le ha prestado la Mutua. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido, habiendo incrementado la satisfacción de los colaboradores con respecto al año pasado en 0,5 puntos.



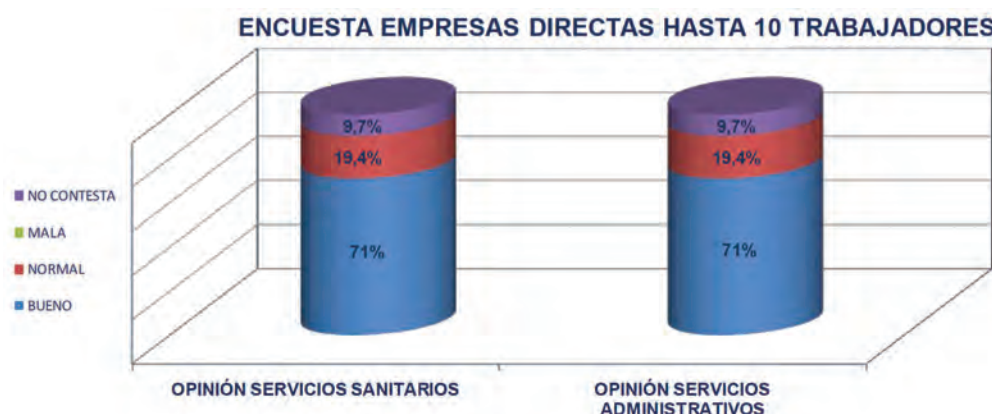
### Encuesta de satisfacción empresas directas de + de 10 trabajadores

Respecto a las encuestas realizadas a las empresas directas de hasta 10 trabajadores, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoración sobre nuestros servicios de un 7,6 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados la rapidez administrativa y la fiabilidad de nuestros servicios, y siendo lo menos valorado la rapidez sanitaria. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.



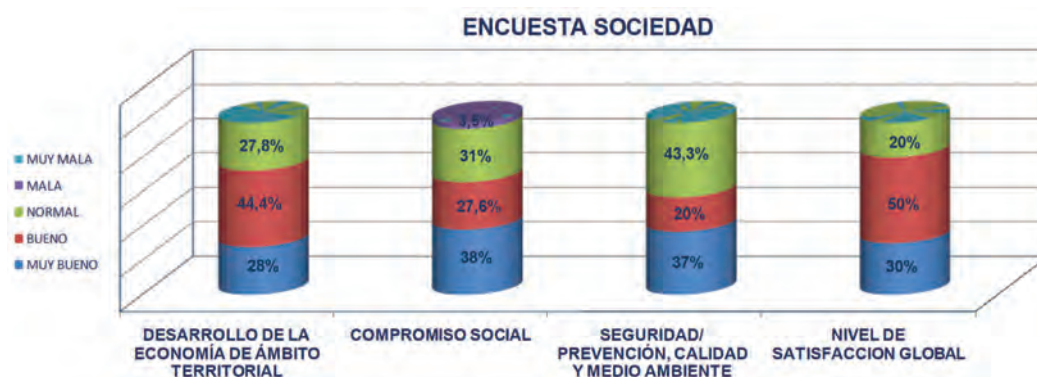
### Encuesta de satisfacción empresas directas hasta 10 trabajadores

Respecto a las encuestas realizadas a las empresas directas de hasta 10 trabajadores, podemos decir que el 92,8% de las empresas encuestadas tenían conocimiento de cuál es su mutua, habiendo tenido relación con Cesma el último año el 48,4%. La valoración mayoritaria sobre los servicios sanitarios y los administrativos ha sido buena con un 71% de los encuestados en ambos casos, considerando este resultado satisfactorio.



### Encuesta de Sociedad

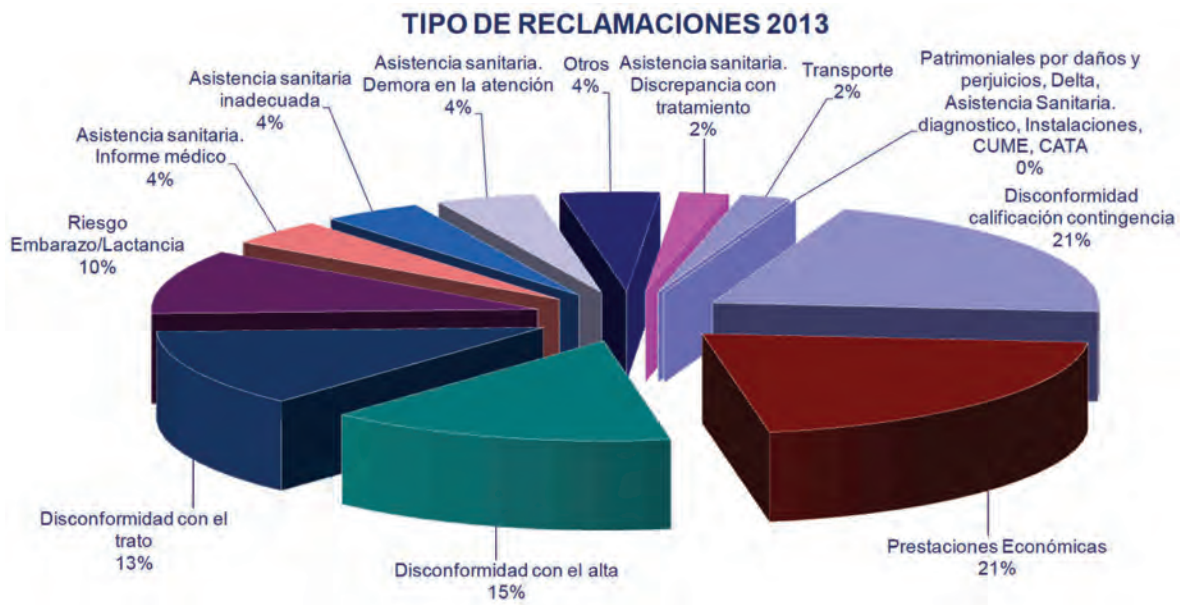
Respecto a las encuestas realizadas a diferentes organismos representativos de nuestro grupo de interés Sociedad, podemos decir que de los cuatro aspectos valorados los porcentajes que se presentan con valoraciones de buena y muy bueno son altos teniendo que destacar el nivel de satisfacción global de los encuestados.



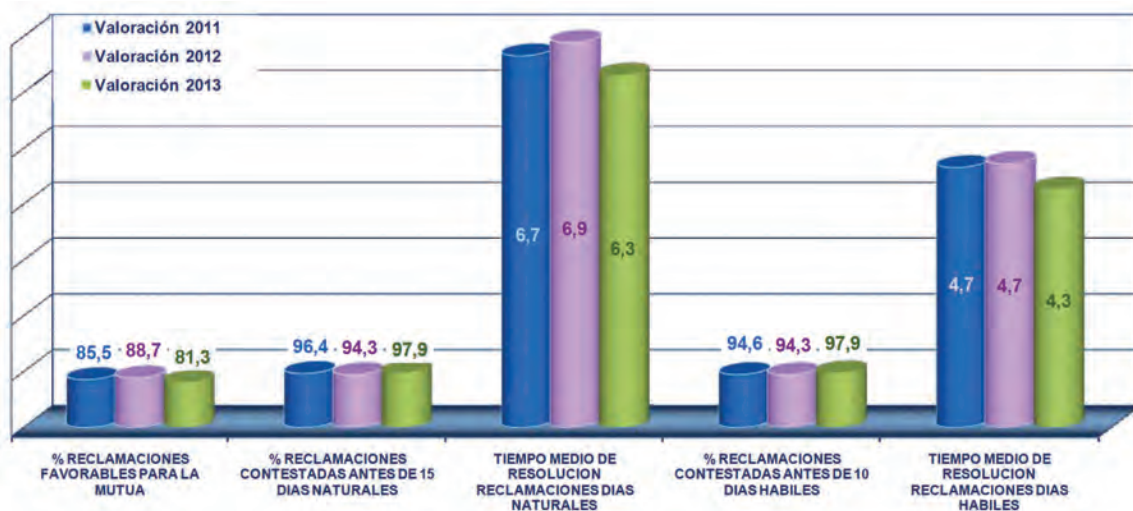
### QUEJAS Y RECLAMACIONES

A disposición de todas nuestras empresas mutualistas, colaboradores y población protegida existe un sistema de recogida de quejas y reclamaciones. Para ello, pueden dirigirse directamente desde los centros asistenciales, página Web [www.mutuacesma.com](http://www.mutuacesma.com) o a través de la Oficina virtual de Reclamaciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que atiende todas las quejas que se puedan dar en los diferentes servicios que se prestan, de forma que durante el 2013 se recogieron las siguientes reclamaciones:

- 48 reclamaciones registradas de un total de 16.641 procesos, esto supone un porcentaje en reclamaciones del 0,29 %, de las cuales un 81,25 % se resolvieron favorablemente para nuestra entidad.



- El 97,92% de las reclamaciones interpuestas se contestan antes de los 15 días naturales establecidos por Corporación Mutua y el 97,92% antes de los 10 días hábiles establecidos por la Junta de Andalucía, estando la media de contestación por reclamaciones en 6,31 días naturales y 4,27 días hábiles.



- Los datos de las reclamaciones en cuanto a porcentaje de reclamaciones favorables para la Mutua, contestadas antes de los 15 días naturales o 10 días hábiles y el tiempo medio de resolución de reclamaciones, tanto en días naturales como días hábiles, se mantienen dentro de los límites establecidos por la Dirección de la Mutua, superior al 90% en reclamaciones contestadas en plazo y por debajo de los 15 días naturales o 10 días hábiles en tiempos medios de resolución.

De igual forma, a través de nuestra página Web y en nuestros diferentes centros asistenciales, se cuenta con un sistema de comunicación de quejas y sugerencias, así como agradecimientos que nos hacen mejorar y prestar un servicio de mayor calidad.

## *Protección y confidencialidad*

(Indicadores GRI PR6, PR9)

Desde el año 2003 Cesma viene trabajando en la implantación y mantenimiento de las medidas de seguridad necesarias sobre la protección de datos, que ya desde ese mismo año se aplicaron a los archivos informáticos, posteriormente y con el cambio de los diferentes reglamentos de seguridad de protección de Datos, Cesma fue adaptando todos sus sistemas informáticos creando los niveles de seguridad adecuados a los requerimientos de dichos reglamentos, estableciendo además procedimientos para la protección de las historias clínicas en papel, los ficheros en papel se dotaron de un sistema físico de seguridad y señalización adecuado, realizando las inversiones necesarias en equipamiento y la adaptación de dependencias destinadas a tal fin, de igual forma se realizaron tanto auditorías internas como auditorías a proveedores externos que nos prestan servicios y manejan datos confidenciales. Se realizaron jornadas informativas a todos los trabajadores sobre la Ley de protección de Datos, creándose un nuevo proceso de apoyo dentro del modelo de gestión implantado en la Mutua, el proceso de Gestión Integral de Seguridad de Datos (GSD).

Durante el año 2013, y siguiendo lo estipulado en el plan de implantación de la normativa en seguridad de datos en las delegaciones, se ha programado una formación al personal desde dos perspectivas:

- a) Implantar el procedimiento e instrucciones técnicas a través de una jornada de formación por delegaciones.
- b) Explicar y aclarar dudas sobre las posibles vulneraciones de la LOPD con ejemplos prácticos y situaciones habituales en las delegaciones.

Esta formación se impartirá en el primer trimestre del año 2014 y deberá tener una cobertura de al menos el 90% del personal de la mutua.

Durante este tiempo no se ha recibido ningún tipo de reclamación ni sanción relacionados con la protección de datos.





# DESEMPEÑO ECONÓMICO



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Resultados generales

(Indicadores GRI 2.8, EC1, PR3) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en el ejercicio correspondiente al 2013, presenta los siguientes resultados en su balance económico con arreglo al 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 económicos.

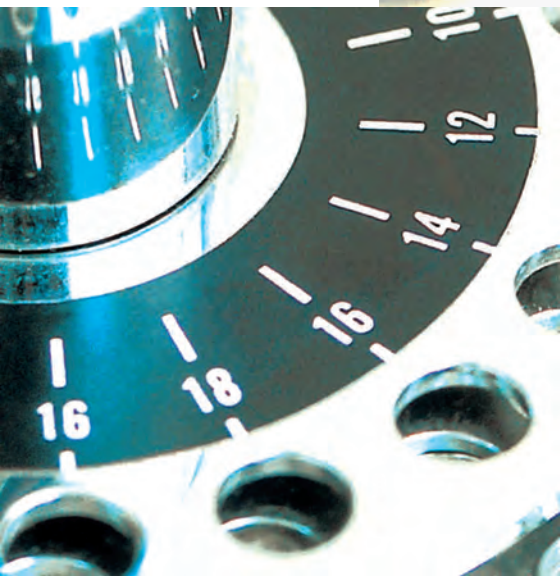
#### EJERCICIO 2013

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
INGRESOS TOTALES	54.317.977	117.183	54.435.160
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
FUNCIONAMIENTO	47.727.377	70.931	47.798.308
GASTOS PERSONAL	7.377.664	0	7.377.664
IMPUESTOS	71.799	11.289	83.088
OTRAS INVERSIONES	0	0	0
GASTOS TOTALES	55.176.840	82.220	55.259.060
VALOR ECONÓMICO FINAL	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
INGRESOS-GASTOS	-858.863	-34.963	-823.900

Importes en ¤



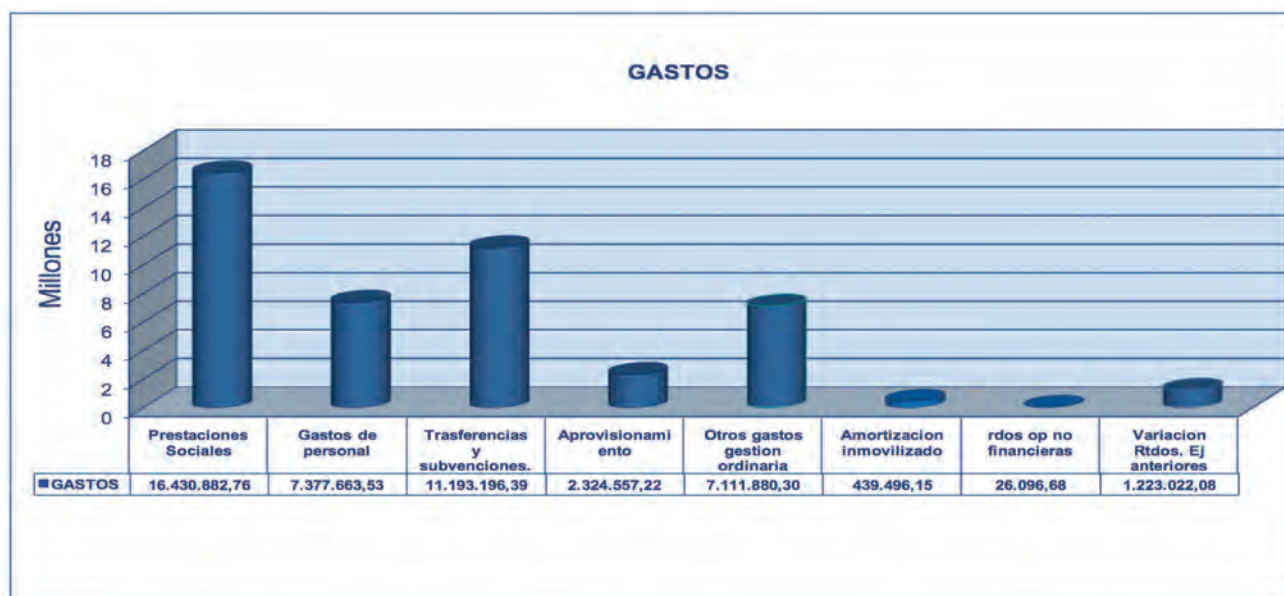
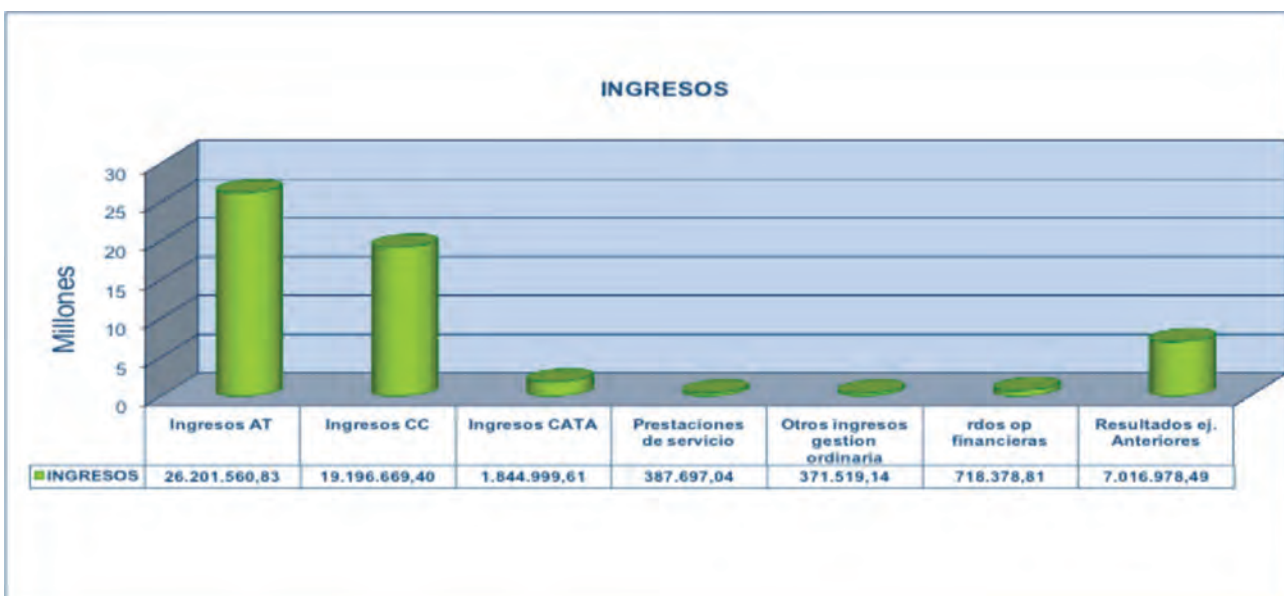
# Cuentas de Resultados y Balances



## Análisis de Resultados Económicos

(Indicadores GRI 2.8, 2.9, EC1, PR3) (Principio Pacto Mundial nº 8)

El resultado económico de 2013 ha supuesto la obtención de un superávit en las tres contingencias que gestionamos, Accidentes de Trabajo, Contingencias Comunes y Cese de actividad de trabajadores autónomos.



- La actividad económica durante el año 2013 siguió en recesión. Ello tuvo un efecto inmediato en la actividad propia de la Mutua, que produjo una disminución de la recaudación de cuotas de Accidentes del 5,90%.



- La morosidad se mantuvo elevada de manera significativa. Los cobros por vía Ejecutiva crecieron moderadamente. Es importante resaltar el enorme impacto de las anulaciones de cuotas por impago de las empresas, que ha supuesto para el año 2013 el 18,91% de las cuotas devengadas, consecuencia directa del impacto de la crisis en nuestra área geográfica de actuación.
- El gasto por prestación de Incapacidad Temporal de Accidentes de Trabajo, se mantuvo estable durante el año 2013, como consecuencia de la estabilidad del índice de siniestralidad, sin olvidar el esfuerzo de control y racionalización del gasto que se ha realizado. Es de destacar que ha aumentado en términos relativos, con relación al volumen de cuotas recaudadas, que ha pasado del 9,15% al 9,98%. En relación a las cuotas devengadas el índice se ha situado en el 9,58%. Este incremento se debe, básicamente, a la disminución de las cuotas de A.T.
- Los gastos de Capitales Coste de Rentas y su provisión disminuyeron respecto al año anterior, una vez asumido el efecto de la aplicación a partir de 1 de enero de 2007 de la nueva tarifa aplicable al cálculo de dichos capitales. La tendencia para los próximos años debe ser de clara disminución, ante la significativa reducción de la siniestralidad que se está produciendo. También es importante resaltar la puesta en marcha del grupo de EVI interno, dedicado al análisis y valoración de aquellos accidentes susceptibles de generar una capitalización. Ello puede mejorar, en el futuro más próximo, la eficiencia de la Mutua en el resultado de la contingencia de Accidentes de Trabajo. En el año 2013, hemos recibido devoluciones por este concepto muy significativas, lo que ha ayudado a mejorar el importe de este gasto y el resultado de la Mutua. No debemos esperar que este hecho se produzca en años sucesivos.
- La evolución de los tipos de interés durante el año, fue muy estable, debe tenerse en cuenta además las menores inversiones financieras realizadas. Todo ello ha producido un ligero incremento de los ingresos financieros.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, decreció, debido a la disminución de la afiliación y la morosidad. El resultado económico de ella, ha sido positivo, teniendo en cuenta por otro lado, las constantes mejoras en los procedimientos de gestión interna de la Mutua.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por contingencias comunes de los trabajadores autónomos por cuenta propia, se mantuvo estable. El resultado económico de esta gestión ha sido positivo.  
Es significativo e importante este cambio de tendencia en la gestión de las Contingencias Comunes en nuestra Mutua, habiendo pasado de un resultado económico negativo en el ejercicio 2009, a conseguir generar un resultado positivo en ambos colectivos. Debemos resaltar aquí la importancia que ha tenido en este cambio de tendencia, el hecho de la implicación en la gestión de esta contingencia, del grupo de proceso de Contingencia Común.
- En cuanto el resultado del patrimonio privativo, arroja un superávit de 45.049,07 €, que se aplicará a dotar las reservas de dicho patrimonio.

Respecto al año 2013, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, habiéndose recibido a la hora de presentar esta Memoria, el informe definitivo, de la citada Intervención, respecto de los Estados Financieros que se someten a la aprobación de la Junta General. En este sentido, la Intervención General de la Seguridad Social ha emitido opinión favorable respecto a los estados financieros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta a 31 de diciembre de 2013, tanto en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social como en la gestión del patrimonio histórico, en el sentido de que aquéllos presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y presupuestaria y de los resultados de la entidad, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación.

## Gestión de la Seguridad Social. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº cuentas		Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>47.239.835,42</b>	<b>48.045.184,73</b>
7200, 7210	a) Régimen general	9.134.822,87	9.224.523,07
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	10.061.846,53	9.574.227,98
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	28.043.166,02	29.246.432,68
	<b>2. Transferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>3.394,42</b>	<b>0,00</b>
	a) Del ejercicio	3.394,42	0,00
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
750	a.2) Transferencias	3.394,42	0,00
752	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>387.697,04</b>	<b>486.509,04</b>
780, 781, 782, 783	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>6.687.050,19</b>	<b>11.769.008,23</b>
776	a) Arrendamientos	0,00	0,00
775, 777	b) Otros ingresos	371.519,14	451.762,52
7970	c) Revisión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	2.270.517,99	5.912.371,25
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	4.045.013,06	5.404.874,46
795	<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>54.317.977,07</b>	<b>60.300.701,00</b>
	<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>-16.430.882,76</b>	<b>-16.413.576,15</b>
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	-14.842.147,89	-14.875.707,75
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-1.024.349,55	-817.139,76
(634)	d) Prestaciones financieras	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-351.910,71	-536.389,53
(636)	f) Prestaciones sociales	-11.896,18	-6.615,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	-64.882,48	-67.216,98
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-57.165,80	-64.436,19
(639)	i) Otras prestaciones	-78.530,15	-46.070,94
	<b>8. Gastos de personal</b>	<b>-7.377.663,53</b>	<b>-7.085.688,70</b>
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-5.634.573,75	-5.278.581,36
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	-1.743.089,78	-1.807.107,34
	<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>-11.193.196,39</b>	<b>-15.621.216,07</b>
(650)	a) Transferencias	-7.527.710,23	-7.840.736,26
(651)	b) Subvenciones	-3.665.486,16	-7.780.479,81
	<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>-2.324.557,22</b>	<b>-2.444.883,81</b>
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61¹	a) Compras y consumos	-2.324.557,22	-2.444.883,81
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-17.850.539,19</b>	<b>-20.072.708,56</b>
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-1.942.977,43	-2.184.134,19
(6610), (6611), (6612), (6613), (6614)	b) Tributos	-71.798,70	-70.712,37
(676)	c) Otros	0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-2.040.149,95	-6.152.233,44
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-8.932.989,12	-7.620.615,50
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-4.862.623,99	-4.045.013,06
(68)	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-439.496,15</b>	<b>-496.402,12</b>
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-55.516.335,24</b>	<b>-62.134.475,41</b>

¹ Su signo puede ser positivo o negativo

Importe en euros

	<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>-1.298.358,17</b>	<b>-1.833.774,41</b>
	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado</b>	<b>-15.577,62</b>	<b>-2.924,62</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674), 7531 7531	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
	b) Bajas y enajenaciones	-15.577,62	-2.924,20
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>-10.519,06</b>	<b>-56.845,39</b>
773, 778 (678)	a) Ingresos	339,08	15.738,85
	b) Gastos	-10.858,14	-72.584,24
	<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-1.324.454,85</b>	<b>-1.893.544,00</b>
	<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>234.702,57</b>	<b>201.583,42</b>
760 761, 762, 769 755, 756	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	000
	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	234.702,57	201.583,42
	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669) 784, 785, 786, 787	<b>16. Gastos financieros</b>	<b>-25.179,36</b>	<b>-23.885,01</b>
	<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>18. Variación del valor razonable de activos financieros</b>	<b>508.855,60</b>	<b>0,00</b>
7640, (6640) 7641, (6641)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	508.855,60	0,00
768, (668)	<b>19. Diferencias de cambio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968) 765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
	b) Otros	0,00	0,00
	<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>718.378,81</b>	<b>177.698,41</b>
	<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>-606.076,64</b>	<b>-1.715.845,59</b>
	<b>+ AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO AJUSTADO</b>	<b>-606.076,04</b>	<b>-1.715.845,59</b>
	<b>VII.- RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>7.623.054,56</b>	<b>6.551.201,77</b>
	<b>VIII.- VARIACIÓN POR RESULTADOS POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>-1.233.022,08</b>	<b>-690.852,61</b>
	<b>IX RESULTADO GLOBAL</b>	<b>5.793.956,44</b>	<b>4.144.503,57</b>

Importe en euros

## Balance de la Gestión de la Seguridad Social a 31 de diciembre de 2013

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº cuentas	ACTIVO	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>A) Activo no corriente</b>	<b>19.706.727,37</b>	<b>21.036.097,84</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>107.673,81</b>	<b>135.642,39</b>
200, 201, (2800), (2801)	1.- Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2.- Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3.- Aplicaciones informáticas	107.673,82	135.642,40
207, (2806), (2907)	4.- Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	-0,01	-0,01
208, 209, (2809), (2909)	5.- Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	<b>II.- Inmovilizado material</b>	<b>14.884.837,64</b>	<b>14.904.954,01</b>
210, (2810), (2910), (2990)	1.- Terrenos	1.896.788,05	516.432,38
211, (2811), (2911), (2991)	2.- Construcciones	10.726.407,05	12.049.035,21
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5.- Otro inmovilizado material	2.261.642,07	2.332.043,23
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6.- Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	7.443,19
	<b>III.- Inversiones inmobiliarias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
220, (2820), (2920), 211, (2821), (2921)	1.- Terrenos	0,00	0,00
2301, 2311, 2391	2.- Construcciones	0,00	0,00
	3.- Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>IV.- Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>15.764,15</b>	<b>15.764,15</b>
240, 243, 244, (2933), (2934)	1.- Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	15.764,15	15.764,15
248, (2938)	4.- Otras inversiones	0,00	0,00
	<b>V.- Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>4.535.201,11</b>	<b>5.807.023,17</b>
250, (259), (296)	1.- Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2.- Créditos y valores representativos de deuda	4.519.843,44	5.787.864,82
258, 26	4.- Otras inversiones financieras	15.357,67	19.158,35
2521, (2980)		163.250,66	172.714,12
	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>25.376.682,04</b>	<b>19.200.583,19</b>
	<b>B. Activo corriente</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
38, (398)	<b>I. Activos en estado de venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Existencias</b>	<b>16.008,12</b>	<b>11.895,05</b>
30, (390)	1.- Productos farmacéuticos	16.008,12	11.895,05
31, (391)	2.- Material sanitario de consumo	0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3.- Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>14.014.023,21</b>	<b>12.373.742,02</b>
4300, 431, 443, 448, (4900)	1.- Deudores por operaciones de gestión	3.091.195,89	2.502.101,26
4301, 440, 441	2.- Otras cuentas a cobrar	10.795.370,20	9.857.802,86
449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	3.- Administraciones públicas	127.457,12	13.837,90
470, 471, 472	4.- Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
450, 455, 456		4.747.461,64	4.088.616,89
	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
540, (549), (596)	1.- Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541	2.- Créditos y valores representativos de deuda	4.719.045,87	58.851,12
542, 544, 546, 547, (597), (598)			
545, 548, 565, 566	4.- Otras inversiones financieras	28.415,77	4.029.765,77
480, 567		0,00	0,00
	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>6.599.189,07</b>	<b>2.726.329,23</b>
577	1.- Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
556, 570, 571, 573, 575	2.- Tesorería	6.599.189,07	2.726.329,23
	<b>Total Activo (A+B)</b>	<b>45.083.409,41</b>	<b>40.236.681,03</b>

Importe en euros



Nº cuentas	Patrimonio neto y pasivo	Notas en memoria	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
10	<b>A) Patrimonio neto</b>		<b>37.044.098,99</b>	<b>32.982.112,61</b>
	<b>I. Patrimonio aportado</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
11	<b>II. Patrimonio generado</b>		<b>36.661.290,55</b>	<b>32.211.439,35</b>
120, 122	1.- Reservas		26.556.148,01	24.978.771,73
129	2.- Resultados de ejercicios anteriores		10.711.218,58	8.948.513,21
	3.- Resultados de ejercicio		-606.076,04	-1.715.845,59
	<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>		<b>382.808,44</b>	<b>770.673,26</b>
136	1.- Inmovilizado no financiero		362.243,94	362.243,94
133	2.- Activos financieros disponibles para la venta		20.564,50	408.429,32
130, 131, 132	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>B) Pasivo no corriente</b>		<b>180.000,00</b>	<b>286.924,20</b>
14	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Deudas a largo plazo</b>		<b>180.000,00</b>	<b>286.924,20</b>
170, 177	2.- Deudas con entidades de crédito		0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4.- Otras deudas		0,00	0,00
174	5.- Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		180.000,00	286.924,20
	<b>C) Pasivo corriente</b>		<b>7.859.310,42</b>	<b>6.967.644,22</b>
58	<b>I. Provisiones a corto plazo</b>		<b>4.862.623,99</b>	<b>4.045.013,06</b>
	<b>II. Deudas a corto plazo</b>		<b>106.924,20</b>	<b>113.298,28</b>
520, 527	2.- Deuda con entidades de crédito		0,00	0,00
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4.- Otras deudas		0,00	0,00
524	5.- Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		106.924,20	113.298,28
	<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>		<b>2.889.762,23</b>	<b>2.809.332,88</b>
4000, 401	1.- Acreedores por operaciones de gestión		0,00	0,00
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar		2.581.882,87	2.525.092,73
475, 476, 477	3. Administraciones públicas		307.879,36	284.240,15
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00
485, 568	<b>V. Ajustes por periodificación</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Total Patrimonio Neto y Pasivo (A+B+C)</b>		<b>45.083.409,41</b>	<b>40.236.681,03</b>

Importe en euros

## Gestión del Patrimonio Privativo. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº cuentas		Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7200, 7210	a) Régimen general	0,00	0,00
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
	<b>2. Transferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	a) Del ejercicio	0,00	0,00
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
750	a.2) Transferencias	0,00	0,00
752	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
780, 781, 782, 783	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>117.182,55</b>	<b>147.205,33</b>
776	a) Arrendamientos	95.719,83	131.142,61
775, 777	b) Otros ingresos	0,00	0,00
7970	c) Revisión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	21.462,72	16.062,72
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
795	<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>117.182,55</b>	<b>147.205,33</b>
	<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
(634)	d) Prestaciones financieras	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
(636)	f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
(639)	i) Otras prestaciones	0,00	0,00
	<b>8. Gastos de personal</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(640, (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	0,00	0,00
	<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(650)	a) Transferencias	0,00	0,00
(651)	b) Subvenciones	0,00	0,00
	<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61 <sup>1</sup>	a) Compras y consumos	0,00	0,00
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-82.219,74</b>	<b>-75.617,19</b>
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-30.055,35	-28.532,35
(6610), (6611), (6612), (6613), (6614)	b) Tributos	-11.289,03	-25.622,12
(676)	c) Otros	-68,62	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-40.806,74	-21.462,72
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
(68)	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-4.139,05</b>	<b>-3.647,77</b>
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12))</b>	<b>-86.358,79</b>	<b>-79.264,96</b>

<sup>1</sup> Su signo puede ser positivo o negativo

Importe en euros

Nº cuentas		Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>30.823,76</b>	<b>67.940,37</b>
	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674), 7531	b) Bajas y enajenaciones	0,00	0,00
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
773, 778 (678)	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>5.699,86</b>	<b>10.076,16</b>
	a) Ingresos	5.699,86	10.076,16
	b) Gastos	0,00	0,00
	<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>36.523,62</b>	<b>78.016,53</b>
	<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>8.523,62</b>	<b>3.297,12</b>
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	8.525,45	3.297,12
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669)	<b>16. Gastos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
784, 785, 786, 787	<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
768, (668)	<b>19. Diferencias de cambio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Otros	0,00	0,00
	<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>8.525,45</b>	<b>3.297,12</b>
	<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>45.049,07</b>	<b>81.313,65</b>
(6616), (6617), (6618), 6619	<b>21. Impuesto sobre beneficios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>45.049,07</b>	<b>81.313,65</b>
	<b>+ AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO AJUSTADO</b>	<b>45.049,07</b>	<b>81.313,65</b>

Importe en euros

## Balance de Gestión del Patrimonio Privativo a 31 de diciembre de 2013

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº cuentas	Activo	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>A) Activo no corriente</b>	<b>803.787,24</b>	<b>795.777,32</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
200, 201, (2800), (2801)	1.- Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2.- Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3.- Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
207, (2807), (2907)	4.- Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
208, 209, (2809), (2909)	5.- Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	<b>II.- Inmovilizado material</b>	<b>801.536,33</b>	<b>793.526,41</b>
210, (2810), (2910), (2990)	1.- Terrenos	554.686,56	554.686,57
211, (2811), (2911) (2991)	2.- Construcciones	224.835,86	229.678,54
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917); (2918), (2919), (2999)	5.- Otro inmovilizado material	22.013,91	9.161,30
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6.- Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>III.- Inversiones inmobiliarias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
220, (2820), (2920), 221, (2821), (2921)	1.- Terrenos	0,00	0,00
2301, 2311, 2391	2.- Construcciones	0,00	0,00
	3.- Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>IV.- Inversiones financieras a largo plazo o en entidades de grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
240, 243, 244, (2933), (2934)	1.- Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
249, (2939)	2.- Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
248, (2938)	4.- Otras inversiones	0,00	0,00
	<b>V.- Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>2.250,91</b>	<b>2.250,91</b>
250, (259), (296)	1.- Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2.- Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
258, 26	4.- Otras inversiones financieras	2.250,91	2.250,91
2521, (2980)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>B. Activo corriente</b>	<b>605.615,92</b>	<b>573.825,38</b>
38, (398)	<b>I.- Activos en estado de venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Existencias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
30, (390)	1.- Productos farmacéuticos	0,00	0,00
31, (391)	2.- Material sanitario de consumo	0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3.- Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>80.619,19</b>	<b>68.606,85</b>
4300, 431, 443, 448, (4900)	1.- Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4301, 440, 441	2.- Otras cuentas a cobrar	2.552,47	20.637,09
449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	3.- Administraciones públicas	78.066,72	47.969,76
470, 471, 472, 473, 474	4.- Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
450, 455, 456	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>450.000,00</b>	<b>0,00</b>
540, (549), (596)	1.- Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541	2.- Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
542, 544, 546, 547, (597), (598)	4.- Otras inversiones financieras	450.000,00	0,00
545, 548, 556, 566	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
480, 567	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>74.996,73</b>	<b>505.218,53</b>
577	1.- Otros activos líquidos equivalentes	0,00	350.000,00
556, 570, 571, 573, 575	2.- Tesorería	74.996,73	155.218,53
	<b>Total Activo (A+B)</b>	<b>1.409.403,16</b>	<b>1.369.602,70</b>

Importe en euros



Nº cuentas	Patrimonio neto y pasivo	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
	<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>1.399.101,77</b>	<b>1.362.859,35</b>
10	<b>I. Patrimonio aportado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>1.399.101,77</b>	<b>1.362.859,35</b>
11	1.- Reservas	1.349.001,36	1.267.687,71
120, 122	2.- Resultados de ejercicios anteriores	5.051,34	13.857,99
129	3.- Resultados de ejercicio	45.049,07	81.313,65
	<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
136	1.- Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
133	2.- Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
130, 131, 132,	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
137			
	<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>8.848,28</b>	<b>2.948,28</b>
14	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>8.848,28</b>	<b>2.948,28</b>
170, 177	2.- Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173,	4.- Otras deudas	8.848,28	2.948,28
178, 18			
174	5.- Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>1.453,11</b>	<b>3.795,07</b>
58	<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Deudas a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
520, 527	2.- Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522, 523,	4.- Otras deudas	0,00	0,00
528, 560, 561			
524	5.- Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>1.453,11</b>	<b>3.795,07</b>
4000, 401	1.- Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4001, 41, 550, 554,	2. Otras cuentas a pagar	1.240,95	3.702,91
557, 5586, 559			
475, 476, 477, 479	3. Administraciones públicas	212,16	92,16
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	<b>V. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Total Patrimonio Neto y Pasivo (A+B+C)</b>	<b>1.409.403,16</b>	<b>1.369.602,70</b>

Importe en euros

### Cartera de valores al 31 de diciembre de 2013

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Para la selección de inversiones se tienen en cuenta los siguientes principios:

- Seguridad, liquidez y rentabilidad, primando la seguridad y liquidez por encima de la rentabilidad de las inversiones.
- Diversificación de riesgos, teniendo en cuenta las inversiones realizadas en ejercicios anteriores, con el objeto de tener la cartera suficientemente diversificada. Para la selección de inversiones se tienen en cuenta los siguientes principios:

Aquellas operaciones, tales como ventas de valores en corte, operaciones intradía, compra/venta de futuros y operaciones, etc., se han evitado especialmente de acuerdo a las recomendaciones establecidas en el Código de Conducta aprobado por la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

#### VALORES LARGO PLAZO DISPONIBLE PARA LA VENTA

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE DEL TÍTULO	FECHA COMPRA	N.º TÍTULO	VALOR CONTABLE	VALOR NOMINAL	VALOR MERCADO
251030001	BONOS DEL ESTADO Vto 31/10/2018 al 3,75%	10/12/2013	4,310	4.508.303	4.310.000	4.310.000
Totales				4.508.303	4.310.000	4.310.000

Importe en euros

#### VALORES CORTO PLAZO DISPONIBLE PARA LA VENTA

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE DEL TÍTULO	FECHA COMPRA	IS	N.º TÍTULO	VALOR CONTABLE	VALOR NOMINAL	VALOR MERCADO
541031000	LETRAS DEL TESORO Vto 22/05/2014	29/11/2013		2,000	1.990.265	2.000.000	2.000.000
541031000	LETRAS DEL TESORO Vto 21/02/2014	29/11/2013		2,669	2.666.480	2.669.000	2.669.000
Totales					4.656.745	4.669.000	4.669.000
TOTAL GENERAL CARTERA					9.165.048	8.979.000	8.979.000

Importe en euros

Durante el ejercicio 2013 el informe anual sobre inversiones financieras temporales arroja los siguientes criterios y principios:

- No se han realizado amortizaciones financieras durante este período.
- Se han realizado ventas o reintegros BK Fondtesoro 2 FIM por importe de 1.740.630,76 ¤ y BBVA Dinero Fondtesoro CP FI por importe de 4.168.224,84 ¤.

## Cantidades abonadas por incapacidad permanente y muerte durante el ejercicio 2013

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	Ceuta	Cádiz	Málaga	Sevilla	Córdoba	Huelva	Granada	Jaén	Almería	Accidentes	Total □
<b>DIRECTAS</b>											
<b>AUXILIOS ECONÓMICOS</b>											
Cantidades pagadas	46,41	0	91,51	0	92,82	0	0	0	0		230,74
<b>DESPLAZAMIENTOS</b>											
Cantidades pagadas	14.367,20	41.507,60	47.015,20	13.742,88	18.071,07	11.889,60	2.586,10	2.782,44	1.448,46		153.410,55
<b>INDEMNIZACIONES Y ENTREGAS ÚNICAS</b>											
<b>INDEMNIZACIONES POR BAREMO</b>											
Cantidades pagadas	4.120,00	10.880,00	9.980,00	6.520,00	9.210,00	1.490,00	1.890,00	0	0		44.090,00
Nº de accidentados	4	9	11	6	7	2	1	0	0	40	
<b>T. ALZADO MUERTE</b>											
Cantidades pagadas	7.817	0	14.736	-1.718	12.995	0	0	0	0		33.831,00
Nº de accidentados	2	0	2	1	4	0	0	0	0	9	
<b>INDEMNIZACIONES A TANTO ALZADO</b>											
Cantidades pagadas	0	77.638,28	51.902,88	25.992,96	0	0	-37.663,30	0	0		117.870,82
Nº de accidentados	0	3	2	1	0	0	1	0	0	7	
<b>TRANSFERIDAS</b>											
<b>INVALIDEZ PERMANENTE</b>											
Cantidades pagadas	214.185,73	1.753.639,85	270.524,92	731.093,64	-12.862,75	100.541,81	196.012,45	0	0		3.253.135,65
Nº de accidentados	9	22	20	14	3	3	3	0	0	74	
<b>CAPITALES RENTA MUERTE</b>											
Cantidades pagadas	137.903,84	0	184.982,05	0	53.597,08	0	0	0	0		376.482,97
Nº de accidentados	1	0	3	0	1	0	0	0	0	5	
<b>SUMAS TOTALES</b>	<b>456.078,57</b>	<b>1.806.027,45</b>	<b>579.232,68</b>	<b>775.631,85</b>	<b>81.103,18</b>	<b>113.921,25</b>	<b>162.825,25</b>	<b>2.782,44</b>	<b>1.448,46</b>	<b>135,00</b>	<b>3.979.051,29</b>

## Cantidades pendientes de pago en reserva por incapacidad permanente y muerte a 31/12/2013

(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	Ceuta	Cádiz	Málaga	Sevilla	Córdoba	Huelva	Granada	Jaén	Almería	Accidenes	Total <sup>⌘</sup>
<b>DIRECTAS</b>											
<b>SUBSIDIO DEFUNCIÓN Y T. ALZADO MUERTE</b>											
Cantidades pendientes pago	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0,0
Nº de accidentados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>INDEMNIZACIÓN A TANTO ALZADO</b>											
Cantidades pendientes pago	0	31.079,52	23.005,12	32.054,30	0	0	0	0	0		86.138,94
Nº de accidentados	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5	
<b>TRANSFERIDAS</b>											
<b>INVALIDEZ PERMANENTE</b>											
Cantidades pendientes pago	538.293,42	863.266,94	1.419.327,79	962.010,80	120.172,95	294.379,13	356.716,28	0	0		4.554.167,31
Nº de accidentados	6	13	28	14	3	4	1	0	0	69	
<b>CAPITAL RENTA MUERTE</b>											
Cantidades pendientes pago	132.462,24	0	0	0	0	50.212,13	39.643,27	0	0		222.317,64
Nº de accidentados	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3	
<b>SUMAS TOTALES</b>	<b>670.755,66</b>	<b>894.346,46</b>	<b>1.442.332,91</b>	<b>994.065,10</b>	<b>120.172,95</b>	<b>344.591,26</b>	<b>396.359,55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>4.862.623,89</b>



Como análisis significativo, la cuenta de Origen y Aplicación de Resultados recoge el origen por Contingencias y Patrimonio del resultado anual, así como la aplicación a las distintas reservas reglamentarias, esto nos da una visión clara del destino de los resultados anuales obtenidos.

En el año 2013 la gestión de Accidentes de Trabajo tuvo un excedente de 2.315.110,75 €, de lo que hay que deducir las pérdidas por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 365.002,76 €. Todo ello hace un total de excedente por Accidentes de trabajo de 1.950.108 €.

En el año 2013 la gestión de Contingencias Comunes tuvo un excedente de 3.085.624,25 €, a lo que hay que deducir las pérdidas por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 873.865,55 €. Todo ello hace un total de excedentes por Contingencias Comunes de 2.211.758,7 €. Es importante reseñar que la resolución de 2 de julio de 2012, de la Intervención General de la Seguridad Social aprobó los criterios para la distribución de gastos entre las distintas contingencias, lo que ha supuesto una novedad relevante respecto a años anteriores, en los que la distribución se hacía en función de los criterios que establecía cada Mutua.

Durante el año 2013 la gestión de cese de actividad de trabajadores autónomos tuvo un Excedente de 1.616.243,49 €, de lo que hay que añadir el excedente por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencias, por importe de 15.846,23 €. Todo ello hace un total de excedente de 1.632.089,72 €.

Durante el año 2013 la gestión del Patrimonio Privativo de la Mutua tuvo un excedente de 45.049,07 €.

La aplicación de Resultados de las Mutuas está regulada por el Reglamento de colaboración en la gestión y particularmente la dotación de reservas y destino último de los Excedentes de las Mutuas.

En cumplimiento de lo previsto en este reglamento, el excedente obtenido en la Contingencia de Accidentes de Trabajo por importe de 1.950.108 €, se destina a dotar el Fondo de Estabilización de Accidentes de Trabajo por importe de 5.975.054 € equivalente al 50% de su importe total, y a dotar el Fondo de Prevención y Rehabilitación, situado en el Banco de España, por importe de 975.054 € equivalente al 50% restante de su importe total.

El excedente obtenido en la gestión de la Contingencia Común, por importe de 2.211.758,7 €, se destina a dotar la reserva de estabilización por Contingencias Comunes por importe de 59.465,95 € y el resto, por importe de 2.152.292,75 €, a dotar el Fondo de Reserva Especial, situado en el Banco de España, agregándose al Fondo de Pensiones establecido por el Gobierno como garantía del sistema de Pensiones Públicas.

El excedente obtenido en la gestión del cese de actividad de Trabajadores Autónomos, por importe de 1.632.089,72 €, se destina, en virtud de lo previsto en el art. 25.3 de la Orden ESS/184/12, a dotar la reserva por CATA por importe de 1.596.183,75 € y la reserva por CATA en Tesorería General de la Seguridad Social, situada en el Banco de España, por importe de 35.905,97 €.

El excedente obtenido en la Gestión del Patrimonio Privativo, por importe de 45.049,07 €, se dedica en su totalidad a dotar el Fondo Patrimonial.

## RESULTADOS SEGÚN SU ORIGEN SEG. SOCIAL

GESTIÓN ACCIDENTES DE TRABAJO	2.315.110,75
GESTIÓN DE CONTINGENCIAS COMUNES	3.085.624,25
GESTIÓN POR CESE ACTIVIDAD TRABAJADORES AUTÓNOMOS	1.616.243,49
<b>TOTAL EXCEDENTE GESTIÓN SEG. SOCIAL</b>	<b>7.016.978,49</b>

## RESULTADOS POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES

DISMINUCIÓN POR VARIACIÓN RTDOS. POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES C.P.	-365.002,76
DISMINUCIÓN POR VARIACIÓN RTDOS. POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES C.C.	-873.865,55
DISMINUCIÓN POR VARIACIÓN RTDOS. POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES CATA	15.846,23
<b>TOTAL VARIACIÓN REMANENTE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>-1.223.022,08</b>

## RESULTADOS PATRIMONIO PRIVATIVO

GESTIÓN PATRIMONIO PRIVATIVO	45.049,07
<b>TOTAL EXCEDENTE PATRIMONIO PRIVATIVO</b>	<b>45.046,07</b>

## TOTAL RESULTADO

**5.839.005,48**

## APLICACIÓN DEL RESULTADO

DOTACIÓN RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR AT	975.054,00
DOTACIÓN RESERVA POR CATA	1.596.183,75
DOTACIÓN RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR CC.CC.	59.465,95

INGRESO EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE PREVENCIÓN	975.054,00
INGRESO EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	2.152.292,75
INGRESO RESERVA POR CATA EN TGSS	35.905,97

DOTACIÓN AL FONDO PATRIMONIAL	45.049,07
-------------------------------	-----------

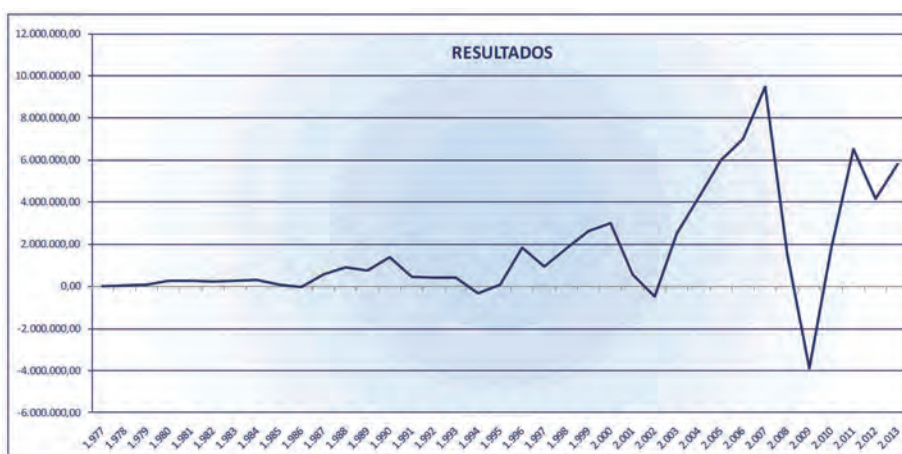
## TOTAL APLICACIONES

**5.839.005,49**

## Evolución histórica de resultados económicos

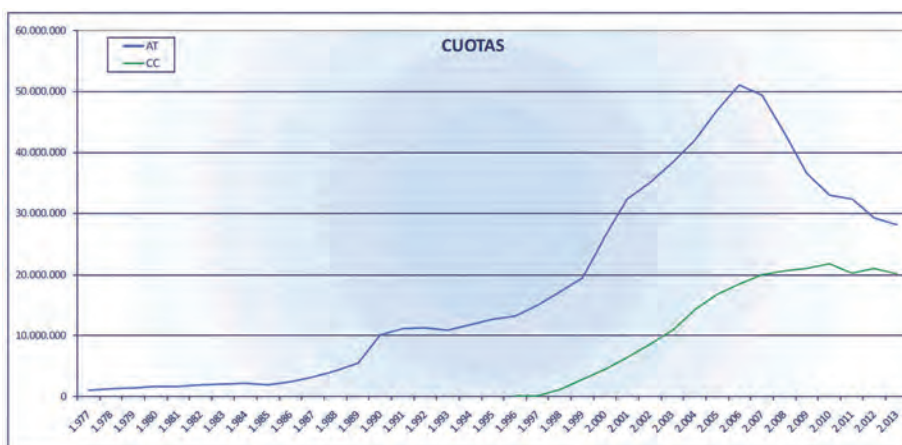
(Indicadores GRI 2.8, EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Los resultados económicos desde 1977 hasta 2013 han experimentado una evolución variable tendente al crecimiento continuado, produciéndose un punto de inflexión en el año 2007 con un resultado positivo de 9.492.382,24 €, para luego empezar a experimentar un descenso en el crecimiento durante los siguientes años.



Este punto de inflexión en el crecimiento de Mutua de Andalucía y de Ceuta es debido en gran medida a la crisis de los últimos años y su impacto en las empresas y trabajadores asociados, así como la disminución continuada de las tarifas de accidentes en los últimos ejercicios.

Tras el esfuerzo significativo de mejoras en la gestión, así como el inevitable ajuste a la disminución del tamaño de la Mutua, por efecto de la crisis económica, en el año 2011 hemos conseguido volver a la senda de generación de excedentes en todas las contingencias.



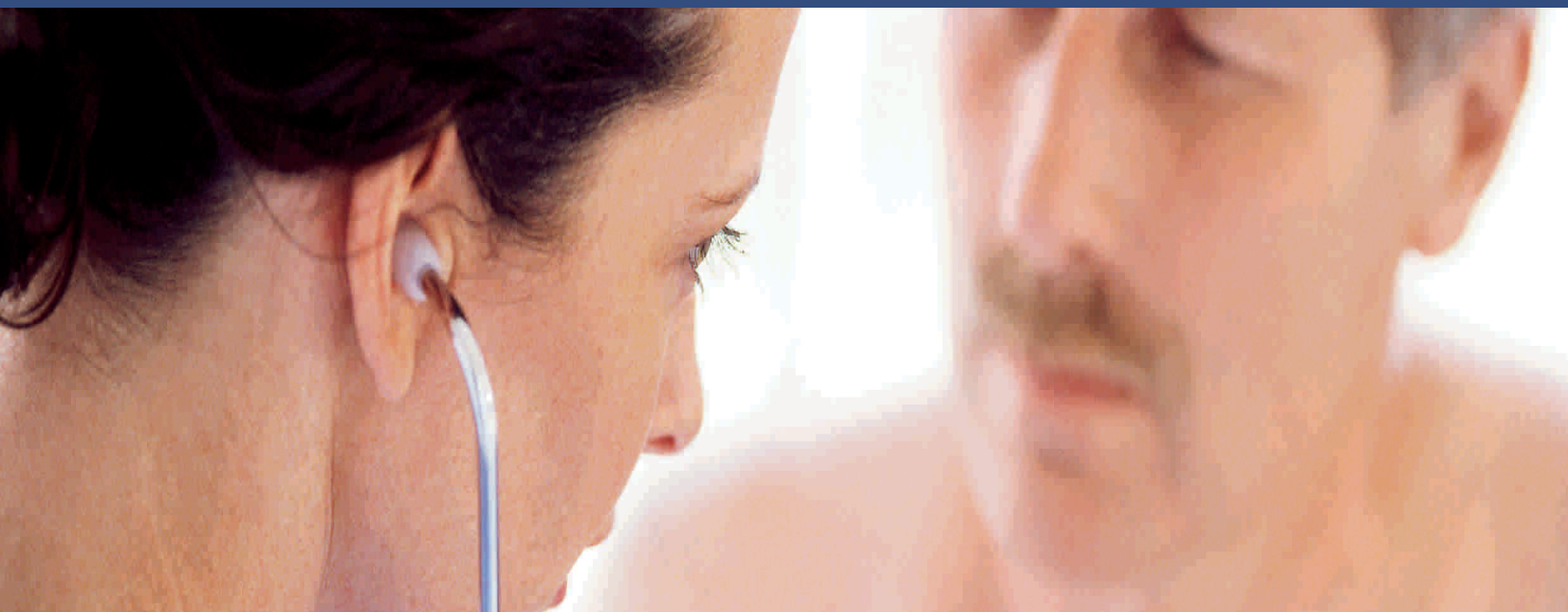
En el ejercicio 2013 se ha producido un suave incremento de afiliación de empresas y trabajadores en Accidentes de Trabajo, y hemos incrementado la afiliación en Contingencia Común, tanto de autónomos como de cuenta ajena, habiéndose conseguido estabilizar la pérdida de cuotas desde el comienzo de la crisis económica, que solo tuvo una pequeña disminución respecto al año anterior. Esta situación de suave incremento, se mantiene durante el primer semestre de 2014.



DESEMPEÑO EFICIENTE



GESTIÓN DE SERVICIOS  
A EMPRESAS Y  
TRABAJADORES





## DESEMPEÑO EFICIENCIA

*Afiliación*

(Indicadores GRI 2.8, EC1)

Mutua de Andalucía y de Ceuta cierra el ejercicio 2013 con casi 21.000 empresas asociadas y una población protegida próxima a los 67.000 trabajadores por cuenta ajena, de los cuales casi un 72% también tiene cubierta la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencia común.

El número de trabajadores autónomos adheridos se acerca a los 29.000, de los cuales el 26% tiene cubiertas las contingencias profesionales con la Mutua, algo menos que en el ejercicio anterior.

En Cesma, la afiliación de empresas en 2013 ha aumentado con respecto al ejercicio 2012, provocado fundamentalmente por la ligera reactivación económica que empieza a notarse. La afiliación de los trabajadores autónomos ha aumentado un 0,52%, lo que indica que tras la crisis y el cese de actividad de muchos autónomos, una cantidad superior inician o reanudan la actividad económica. Esta tendencia al alza se mantiene sostenida en los últimos ejercicios.

### AFILIACIÓN CONTINGENCIA PROFESIONAL

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	2.106	7.584	1.180
ALMERÍA	457	1.131	204
CÁDIZ	645	2.212	255
CEUTA	1.992	8.806	391
CÓRDOBA	1.259	4.225	368
DOS HERMANAS	133	461	25
EL PUERTO SANTA MARÍA	622	1.662	188
GRANADA	641	1.655	226
HUELVA	777	2.752	369
JAÉN	106	319	43
JEREZ DE LA FRONTERA	616	1.982	208
MÁLAGA	7.411	21.404	2.528
MARBELLA	1.869	4.639	555
MIJAS	930	2.786	359
SEVILLA	1.356	5.016	469
TOTAL	20.920	66.634	7.368

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2013	20.920	66.634	7.368
2012	20.358	65.802	7.330
VARIACIÓN	+ 2,67%	+ 1,25%	+ 0,52%

## AFILIACIÓN CONTINGENCIA COMÚN

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	1.922	6.082	2.989
ALMERÍA	303	768	643
CÁDIZ	410	1.489	752
CEUTA	1.656	6.615	1.967
CÓRDOBA	851	2.801	1.906
DOS HERMANAS	86	270	124
EL PUERTO SANTA MARÍA	341	1.064	880
GRANADA	322	789	1.105
HUELVA	402	1.285	1.493
JAÉN	88	243	134
JEREZ DE LA FRONTERA	487	1.687	994
MÁLAGA	5.139	14.981	10.462
MARBELLA	1.459	3.798	2.041
MIJAS	728	2.221	1.402
SEVILLA	959	3.767	1.959
<b>TOTAL</b>	<b>15.153</b>	<b>47.860</b>	<b>28.851</b>

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2013	15.153	47.860	28.851
2012	14.156	46.039	27.338
VARIACIÓN	+ 6,58%	+ 3,8%	+ 5,24%

## CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS

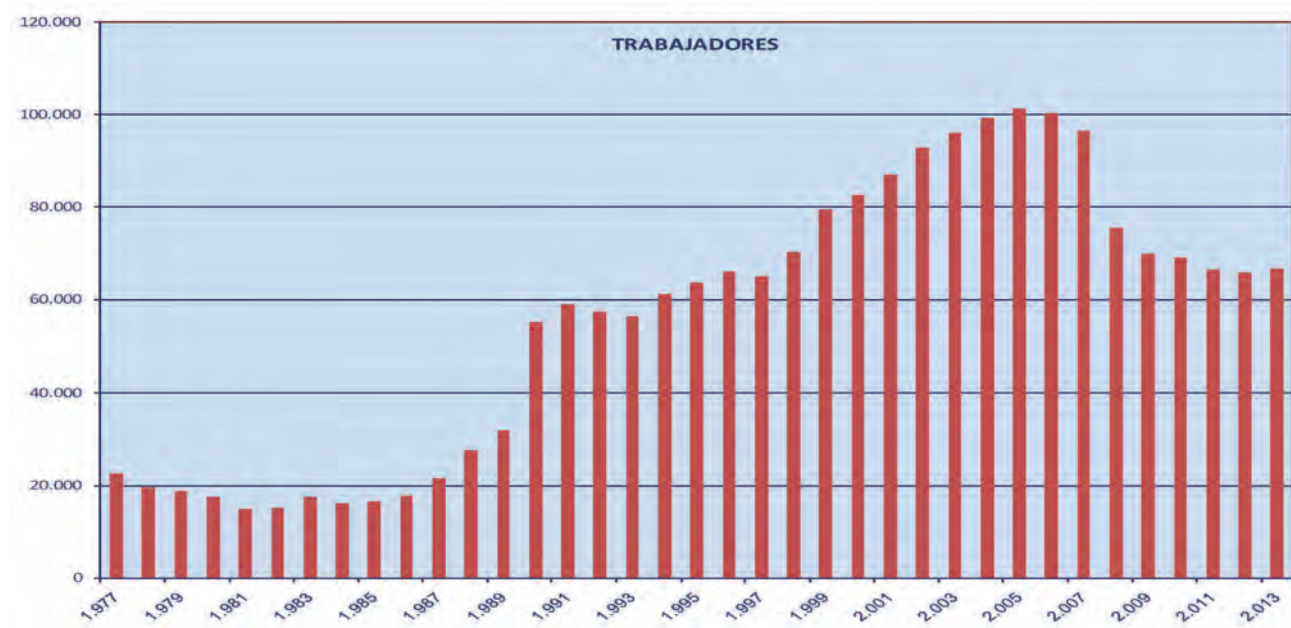
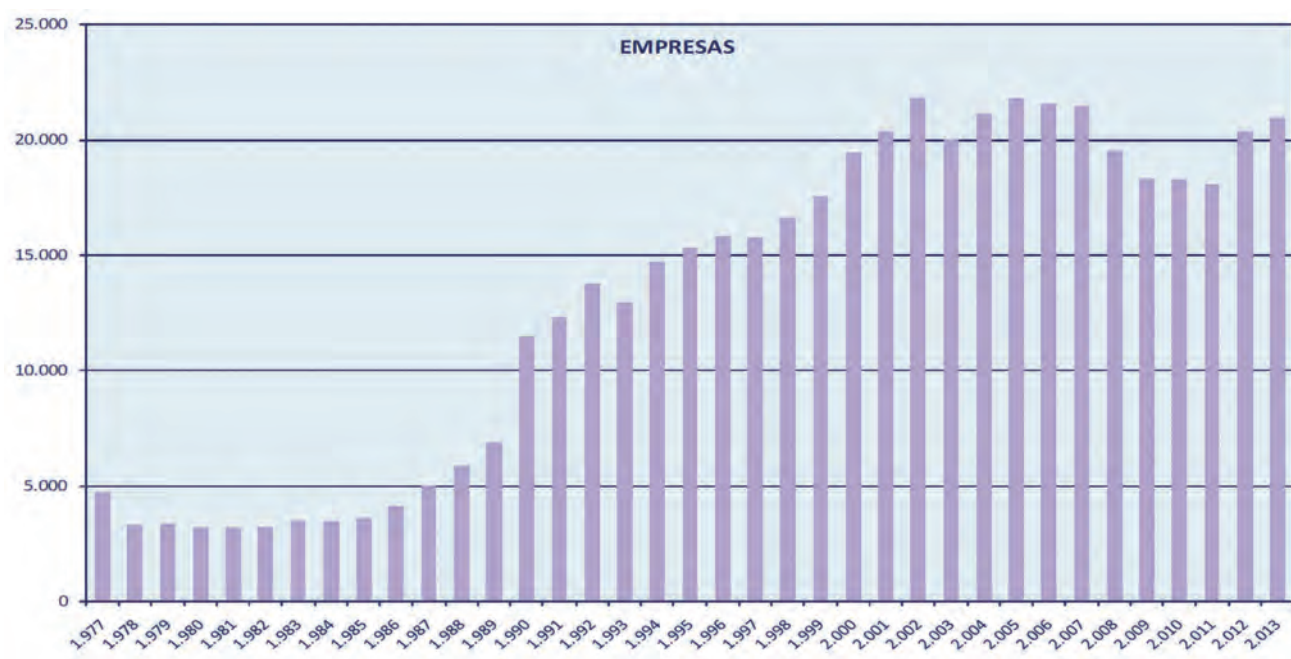
DELEGACIONES	
ALGECIRAS	1.180
ALMERÍA	204
CÁDIZ	255
CEUTA	391
CÓRDOBA	368
DOS HERMANAS	25
EL PUERTO SANTA MARÍA	188
GRANADA	226
HUELVA	369
JAÉN	43
JEREZ DE LA FRONTERA	208
MÁLAGA	2.528
MARBELLA	555
MIJAS	359
SEVILLA	469
<b>TOTAL</b>	<b>7.368</b>

COMPARATIVA	CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS
2013	7.368
2012	7.330
VARIACIÓN (%)	+0,52 %

## Evolución histórica de empresas

(Indicadores GRI 2.8, EC1)

Presentamos la evolución histórica desde el año 1977 del número de empresas y trabajadores con los que ha contado Mutua de Andalucía y de Ceuta durante el transcurso de los años.



A close-up photograph of a stethoscope and a pen. The stethoscope's chest piece is in the foreground, with its two circular binaurals visible. A black pen is positioned vertically, resting against the stethoscope. The background is a soft, out-of-focus white.

# Servicios Asistenciales

*Accidentes y estado de los procesos*

## Servicios asistenciales y prestaciones

(Indicadores GRI 2.8, EC1)

Durante el año 2013 Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 5.027 pacientes en la contingencia derivada del accidente de trabajo y la enfermedad profesional tanto a trabajadores por cuenta ajena como a trabajadores autónomos, con un importe total de 8.439.218,28 ¤ correspondiente a prestaciones sanitarias por recuperación y rehabilitación a prestaciones económicas.

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2013

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS	2.485	2.232	7	4.724	393,66	7,09

NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	75.675
NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS	66.634
NÚMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS	20.920

<u>IMPORTE PRESTACIONES</u>	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN	5.395.777,08 ¤	1.142,21 ¤
PRESTACIONES ECONÓMICAS	2.403.577,28 ¤	964,52 ¤
TOTAL	7.799.354,36 ¤	2.106,73 ¤

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2013

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS	135	168	0	303	25,25	4,11

NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	4.573
NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS	7.368

<u>IMPORTE PRESTACIONES</u>	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN	530.661,51 ¤	1.751,36 ¤
PRESTACIONES ECONÓMICAS	109.202,41 ¤	808,91 ¤
TOTAL	639.863,92 ¤	2.560,26 ¤



Con respecto a la contingencia derivada de la incapacidad temporal por contingencia común durante el año 2013, Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 11.742 pacientes, siendo el importe total de prestaciones económicas y de seguimiento y control 14.326.933,25 ¢.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2013**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º PROCESOS	8.696	724,66	18,17

NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	243.221
NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS	47.860
NÚMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS	15.153

<u>IMPORTES PRESTACIONES</u>	TOTAL	POR PROCESO
PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1.121.012,92 ¢	128,91 ¢
PRESTACIONES ECONÓMICAS	7.015.849,87 ¢	806,79 ¢
<b>TOTAL</b>	<b>8.136.862,79 ¢</b>	<b>937,70 ¢</b>

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2013**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º PROCESOS	3.046	253,83	10,56

NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	227.220
NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS	28.851

<u>IMPORTES PRESTACIONES</u>	TOTAL	POR PROCESO
PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	990.719,21 ¢	325,25 ¢
PRESTACIONES ECONÓMICAS	5.199.351,25 ¢	1.706,94 ¢
<b>TOTAL</b>	<b>6.190.070,46 ¢</b>	<b>2.032,21 ¢</b>

En la contingencia de riesgo durante el embarazo y la lactancia durante el año 2013, Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 311 trabajadoras, siendo el importe total en prestaciones económicas de 943.610,96 ¢.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE RIESGO DURANTE EL PERÍODO DE EMBARAZO Y LACTANCIA NATURAL 2013**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
N.º TRABAJADORAS	311	25,92

NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	26.712
-----------------------------------	--------

<u>IMPORTES PRESTACIONES</u>	TOTAL	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	943.610,96 ¢	3.034,12 ¢

En la contingencia de prestación económica de cese de actividad de los trabajadores autónomos se reconocieron un total de 16 solicitudes, siendo el importe total en prestaciones económicas de 50.839,99 ₺.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CESE DE ACTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2013**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
N.º PROCESOS	16	1,33

<u>IMPORTES PRESTACIONES</u>	TOTAL	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	50.839,99 ₺	3.177,50 ₺

Y por otro lado, en la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer y otra enfermedad grave, se reconocieron 3 solicitudes, con un importe total en prestaciones económicas de 80.738,59 ₺.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CUIDADO DE MENORES AFECTADOS POR CÁNCER U OTRA ENFERMEDAD GRAVE 2013**

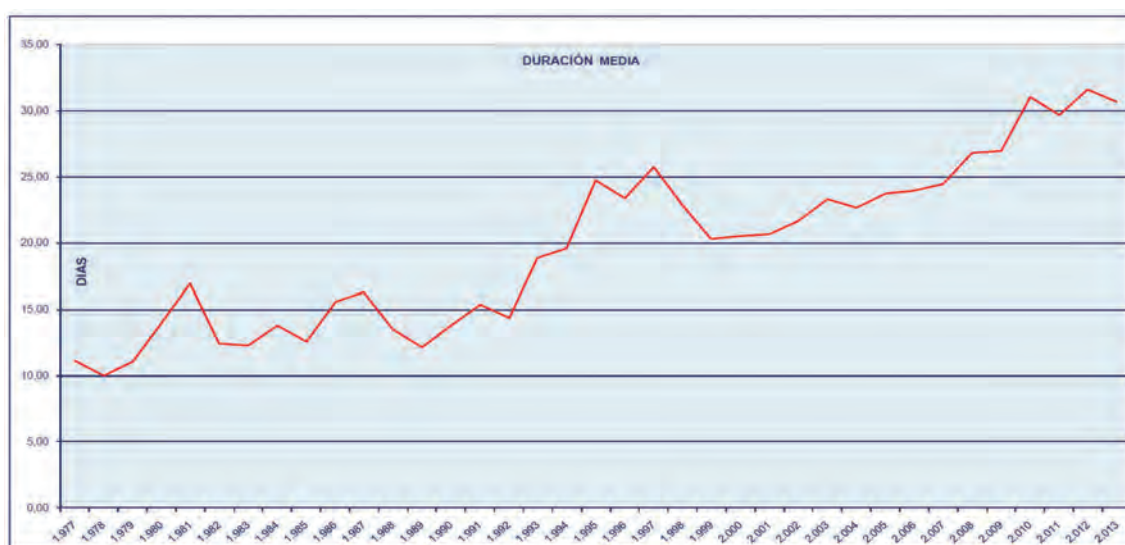
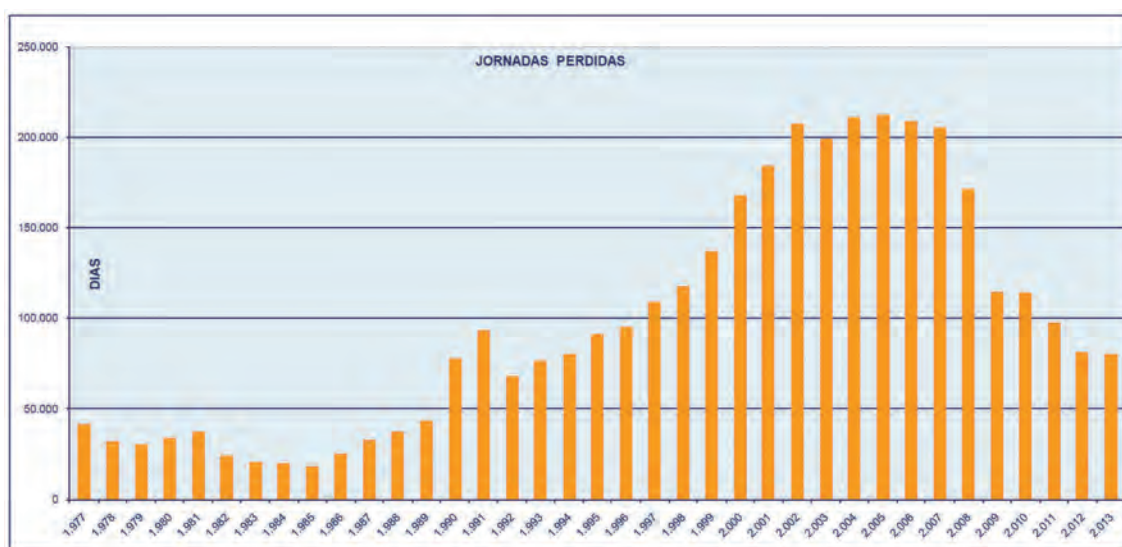
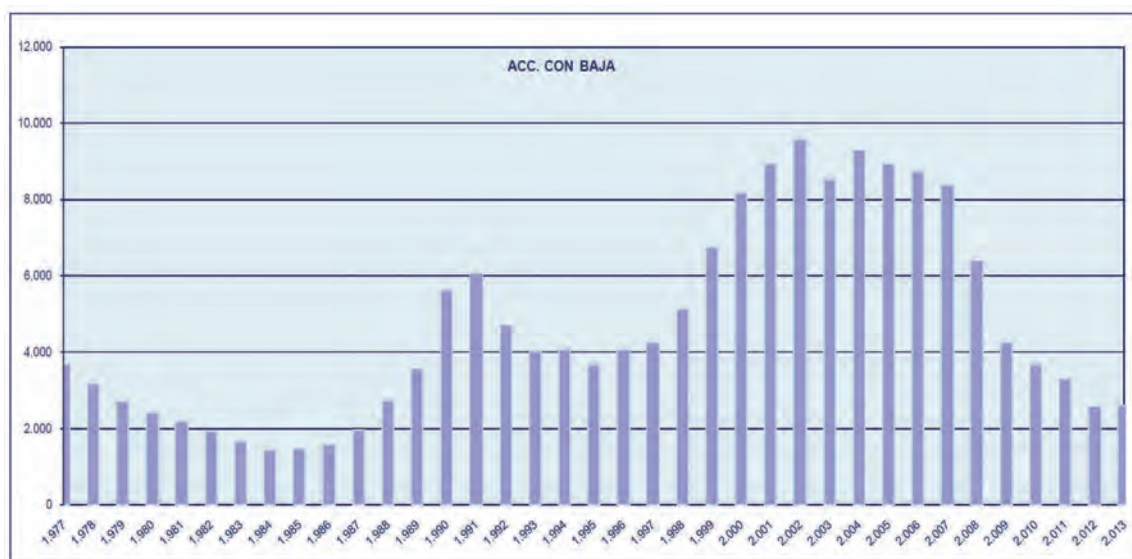
	TOTAL	MEDIA MENSUAL
N.º PROCESOS	3	0,02

<u>IMPORTES PRESTACIONES</u>	TOTAL	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	80.738,59 ₺	26.912,86 ₺

## Evolución histórica de accidentes

(Indicadores GRI 2.8, EC1)

Años	Asegurados	Accidentados	Porcentaje Accidentados %	Accidentes sin baja	Accidentes Incapacidad temporal	Baremo	Parciales	Permanente total y absoluta	Muerte
1992	57.500	4.815	8,37	939	3.787	38	12	29	10
1993	56.360	4.116	7,30	937	3.093	43	12	28	3
1994	61.287	4.179	6,82	899	3.187	33	12	40	8
1995	63.779	4.987	7,82	1.208	3.687	41	8	33	10
1996	66.011	5.984	9,07	1.800	4.083	49	16	30	6
1997	65.180	6.854	10,52	2.519	4.235	52	7	34	7
1998	70.270	8.541	12,15	3.389	5.048	65	6	26	7
1999	79.569	11.174	14,04	4.424	6.587	84	17	50	12
2000	82.505	13.551	16,42	5.388	8.055	55	18	30	5
2001	87.056	15.322	17,60	6.394	8.794	64	24	37	9
2002	92.777	16.422	17,80	6.857	9.375	91	13	66	20
2003	96.094	15.070	15,68	6.536	8.355	72	6	87	14
2004	99.371	15.353	15,45	6.054	9.132	75	13	65	14
2005	101.337	14.658	14,46	5.706	8.768	87	26	61	10
2006	100.350	14.171	14,12	5.447	8.498	76	28	112	10
2007	96.482	13.083	13,56	4.696	8.175	79	23	104	6
2008	75.489	10.681	14,15	4.285	6.207	93	17	66	13
2009	69.960	7.360	10,52	3.110	4.076	85	27	54	8
2010	69.032	6.414	9,29	2.729	3.536	75	16	49	9
2011	66.546	5.698	8,56	2.523	3.053	57	21	38	6
2012	65.802	4.646	7,06	2.209	2.306	50	8	62	11
2013	66.634	4.724	7,09	2.232	2.366	40	7	74	5





# Prevención de Riesgos Laborales





El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Mutua de Andalucía y de Ceuta (CESMA), ha ido adaptándose a la evolución de la normativa en materia de Seguridad y Salud y a las necesidades de sus empresas asociadas, manteniendo el objetivo de prestar un servicio de calidad a sus asegurados.

Siguiendo con el espíritu de innovación, nuestro Departamento de Prevención se ha especializado en actuaciones preventivas gratuitas, dentro de las coberturas de las contingencias del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional, frente a las actuaciones preventivas que realizan los servicios de prevención ajenos privados, sin entrar en el campo que realizan los mismos y que son todas aquellas obligaciones que los empresarios deben cumplir a través de alguna de las modalidades de organización preventiva en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y su reforma (Ley 54/2003) y no eximirán en ningún caso del cumplimiento de dichas obligaciones.

Contamos con un grupo de profesionales con un alto grado de cualificación en materia de Prevención de Riesgos laborales y multidisciplinar en las áreas de la Seguridad Industrial, la Higiene Profesional y la Ergonomía y Psicosociología Aplicada.

CESMA viene desarrollando, desde hace muchos años, de forma continuada, actividades preventivas, dirigidas a todas las empresas asociadas, trabajadores protegidos y autónomos adheridos con el objetivo de: reducir la siniestralidad laboral, promover la integración de la prevención en la gestión profesional de la empresa y aumentar la cultura de la prevención a través de acciones encaminadas a tal fin.

Las actividades que ha llevado a cabo durante el año 2013 nuestro Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, han sido las siguientes:

- Realización de Planes de Choque (Proyecto PRESS, SINEM, etc.) en empresas que por su situación de siniestralidad pudieran estar interesadas, en aras a la reducción de los accidentes de trabajo en la misma.
- Visitas a los centros de trabajo de las empresas asociadas, para el análisis de sus instalaciones y procesos de trabajo, intercambio de opinión con los trabajadores de las mismas, con elaboración de informes de seguridad sobre prácticas inseguras y/o fallos técnicos observados que puedan tener más repercusión en la siniestralidad.
- Visitas de asesoramiento y apoyo para la implantación de un modelo de organización preventiva en la empresa, tal y como dispone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/95.
- Colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en las diferentes campañas, Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, que realizan con el objeto de que estas actuaciones alcancen al mayor número de empresas, trabajadores y autónomos asociados a la mutua.
- Estudios de siniestralidad, indicando las causas y factores que hayan incidido en la generación de los accidentes, así como el estudio de los costes que le han generado a la empresa los accidentes ocurridos.
- Estudios de análisis de las causas y factores que hayan incidido en la generación de accidentes.
- Asesoramientos preventivos e información continuada por medio telefónico, fax, e-mail, atención personalizada en el departamento de prevención de la Mutua, Visita a la Empresa, etc.

- Información y asesoramiento a los colaboradores de las actividades preventivas que se están llevando a cabo en sus empresas, además de cualquier otra consulta relacionada con prevención de riesgos laborales.

Durante 2013 Mutua de Andalucía y de Ceuta realizó un total de 1.270 actividades que se resumen en el siguiente cuadro:

Actividad	Algeciras	Cádiz	Córdoba	TOTAL
Investigaciones internas de accidentes	39	0	9	48
Investigaciones externas de accidentes	1	0	0	1
Estudios de siniestralidad	14	51	92	156
Asesoramiento preventivo	493	248	323	1.064
Asesoramiento preventivo en evaluaciones de riesgo	0	1	0	1
Total actividad por delegación	547	299	424	1.270

Las actividades preventivas desarrolladas por el personal técnico del Departamento de Prevención con cargo a cuotas de Cesma durante el año 2013 se engloban en los programas de actividad recogidos en la Resolución de 13 de Mayo de 2013 y siguieron las directrices marcadas en dicha resolución, de forma que:

- Quedó simplificada el tipo de actividades a desarrollar con la finalidad de poder alcanzar mayor eficacia en la consecución de las prioridades establecidas.
- Se priorizaron nuestras actividades en las empresas de hasta 50 trabajadores, que pertenecían a sectores de actividad económica en los que concurrían mayor volumen de accidentes de trabajo graves y mortales, así como a las empresas que en el año 2012 habían superado los índices de siniestralidad propios frente a los obtenidos en el ejercicio 2011, en ambos casos por accidentes graves y mortales.
- Visitamos a estas empresas para detectar las posibles causas de las elevadas contingencias y les dispensarán el asesoramiento y orientación oportunos.
- Incorporamos un programa específico para promover la coordinación y colaboración de las empresas y trabajadores, incluidos los autónomos, en los casos en que concurrían en el desarrollo de sus actividades o en el mismo espacio físico. Visitamos los centros de trabajo y les informamos sobre la necesidad de cooperar en la aplicación de los planes y medidas establecidos.
- Como medida de apoyo especial a las empresas de menos de diez trabajadores y a los autónomos, los cuales debido a sus menores estructuras suponemos tienen dificultades para realizar el control y la prevención de las contingencias profesionales, se establecieron reuniones con los mismos para informarles del servicio de la Seguridad Social denominado «Prevención 10» y enseñarles a utilizarlo. De esta forma, se facilita a aquellos el cumplimiento de sus obligaciones documentales de carácter prevencionistas, vía web y sin costes.



# DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL





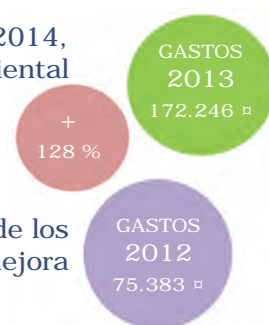
## DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

### Gestión medioambiental

(Indicadores GRI EN26, EN30) (Principios Pacto Mundial nº 7 y 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en su plan estratégico 2012-2014, contempla la necesidad de desarrollar una mejora de la gestión medioambiental mediante el seguimiento y control de los recursos que consumimos, que tienen un impacto directo en el medio ambiente, así como la implantación de un modelo de gestión, que mejore nuestra “eficiencia medioambiental”.

El gasto de Cesma durante el pasado año en la gestión correcta de los residuos generados, fue de 10.429,05 €, siendo el gasto en reparaciones y mejora de la eficiencia de las instalaciones de 161.817,47 €.



### Aspecto: materiales

(Indicadores GRI EN1 y EN2) (Principios Pacto Mundial nº 8 y 9)

Los materiales utilizados para el desarrollo de nuestras actividades en cuanto a papel consumido para impresión, tóner, cartuchos, así como productos sanitarios, son los siguientes:

MATERIALES	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACIÓN
CONSUMO DE PAPEL (Kg)	3.875	4.992	28,83%
CONSUMO DE TÓNER Y CARTUCHOS (Uds.)	958	641	-33,09%
CONSUMO DE MATERIAL SANITARIO:			
- BOTIQUINES Y REPUESTOS (Uds.)	5.347	5.850	9,41%
- FÉRULAS (Uds.)	468	273	-41,67%
- VENDAS (Uds.)	4.844	4.769	-1,55%
- APÓSITOS (Uds.)	5.550	8.658	56%
- SUTURAS (Uds.)	932	648	-30,47%
- JERINGAS (Uds.)	5.660	5.060	-10,60%
- GUANTES (Uds.)	37.056	34.706	-6,34%
- ESPARADRAPOS (Uds.)	918	215	-76,58%
- BISTURÍS (Uds.)	330	340	3,03%
- AGUJAS (Uds.)	9.390	4.645	-50,53%

En los años analizados se ve en general una disminución de los recursos que utilizamos, aunque el consumo de folios, apósitos y botiquines y repuestos aumentan, debido fundamentalmente a un incremento de la actividad sanitaria tanto de asistencia propia como consecuencia de la firma de convenios de asistencia sanitaria con otras Mutuas y de la asistencia prestada entre Mutuas de la Corporación.

Nuestro proveedor de papel y los productos que nos facilitan son respetuosos con el medio ambiente, contando con el certificado del Sistema de gestión de Calidad, de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001 y el Certificado de Sistemas de gestión ambiental, de acuerdo con la norma UNE-EN-ISO 14001.



Con respecto a los materiales de tipo valorizados o reciclados, nuestros datos son los siguientes:

MATERIALES	AÑO 2012	AÑO 2013
CONSUMO DE PAPEL RECICLADO (Kg.)	150	0
PORCENTAJE DE PAPEL RECICLADO UTILIZADO	3,90 %	0 %

Durante 2013 existe un aumento del consumo de papel en todas las delegaciones, a pesar de existir una mejora en la mentalización del personal de Cesma en lo referente a la reutilización de folios ya utilizados.

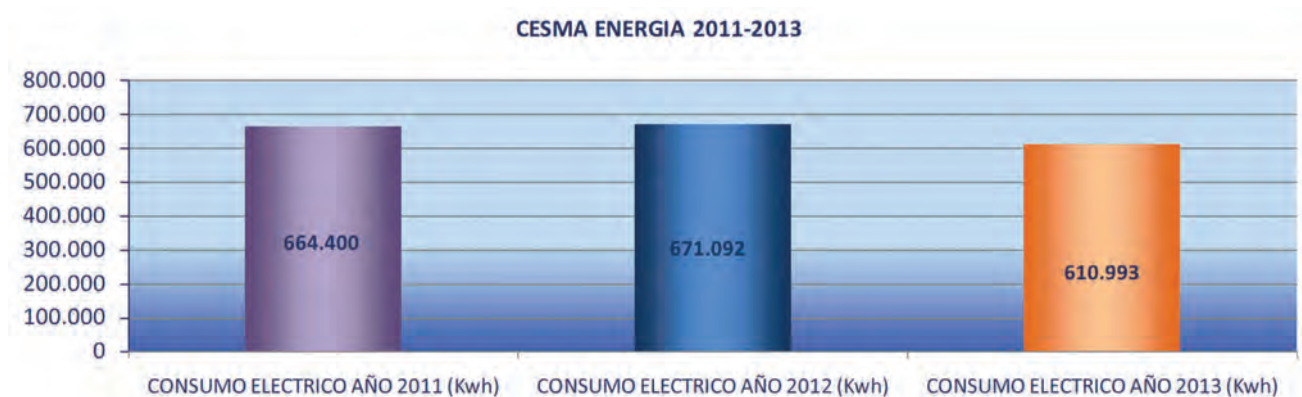
El tipo de papel que utilizamos cuenta con la Certificación de gestión forestal responsable y cadena de custodia, FSC (Forest Stewardship Council) o PEFC (Sistema español de certificación de gestión forestal sostenible) que garantiza que al menos un porcentaje de la madera utilizada en el proceso de producción procede de bosques gestionados ecológicamente (Conservación, mantenimiento y reforestación ECF papel fabricado con fibra virgen para el que, en el proceso de blanqueo no se utiliza cloro gas ( $Cl_2$ ), pero sí dióxido de cloro ( $ClO_2$ ) y la etiqueta ECOLABEL.

### Aspecto: Energía

(Indicadores GRI, EN4, EN5, EN6, EN26) (Principios Pacto Mundial del n° 7 al 9)

El tipo de energía utilizada por nuestra organización es aquella que consumimos de forma indirecta o bien llamadas fuentes de energías transformadas, en este caso es la energía eléctrica y aquella que consumimos de forma directa o bien llamadas las procedentes de energías primarias, que en nuestro caso es el consumo de gasóleo de automoción para nuestra furgoneta de recogida de pacientes (Delegación de Málaga) y el consumo correspondiente a la utilización de los vehículos propios en actividades de la empresa.

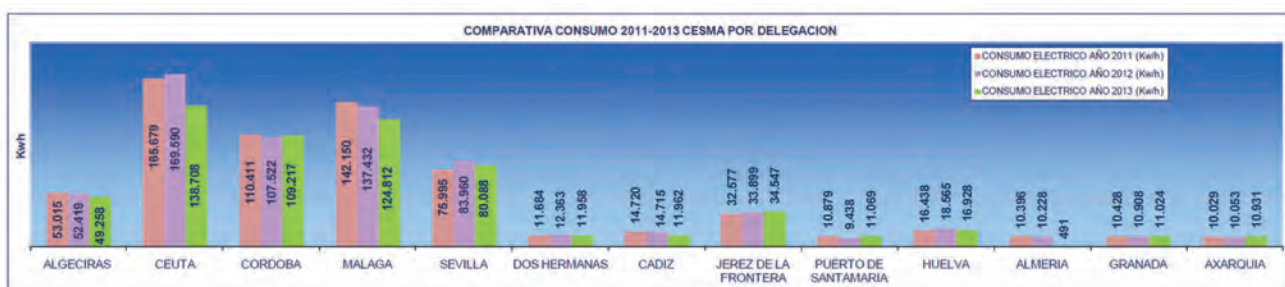
#### Consumo de electricidad



Este consumo total de 610.993 Kwh ( $2.199,575 \times 10^3$  MJ), con consumo medio de energía por persona al año de 3.182,25 kwh ( $11,46 \times 10^3$  MJ) y por metro cuadrado construido de 66 kwh (236,45 MJ) anuales por metro cuadrado. Esto supone un descenso en el consumo eléctrico total con respecto al año pasado de un 8,95%. Este descenso de consumo es debido a una mayor mentalización del personal en cuanto a la utilización de la energía (luces, climatización), implantación de instalaciones con eficiencia energética elevada, luminarias led en la delegación de Cádiz, renovación de instalaciones y equipos electromédicos en Cádiz, Jerez y Algeciras.

Los diferentes proveedores de energía eléctrica con los que trabajamos obtienen dicha energía eléctrica para su distribución, de diferentes fuentes. Estas fuentes, ordenadas de mayor a menor en porcentaje de obtención, son de tipo renovable (24,86%), carbón (9,23%), gas natural (31,13%), nuclear (16,79%), cogeneración (5,02%) e hidráulica (12,97%).

#### Datos de consumo eléctrico por delegación y comparativa años anteriores



Durante el año 2013, y con el nuevo plan estratégico 2012-2014, sigue en marcha el proyecto de reducción de consumos eléctricos en horario de no actividad laboral, que consiste en la desconexión de todas aquellas instalaciones y equipos que no sean necesarios y que normalmente se quedan encendidos en este horario, esto nos permite reducir el consumo eléctrico entre un 1% y 5%. Con la modificación del Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios, Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre, y en el que se establecen los criterios básicos en la utilización de los sistemas de climatización referentes a la regulación de las temperaturas que se tienen que fijar en las instalaciones y su relación con el consumo energético, se puso en marcha una circular interna para proceder a aplicar dicha normativa en los centros de Cesma y que en el presente plan estratégico se da continuidad al recordatorio y seguimiento del control de temperatura en las estancias.

#### Consumo de gasóleo de automoción

El consumo anual de gasóleo de automoción destinado a nuestra furgoneta de Málaga fue de 2.741,85 litros\* y el destinado a los vehículos propios que realizan actividades de la empresa fue de 13.033,60 litros\*\*.

\* Para el cálculo de los litros de combustible se ha tenido en cuenta el precio medio de gasóleo de automoción en el año 2013 en la provincia de Málaga, publicado por el Ministerio del Industria, Energía y Turismo.

\*\* Para el cálculo de litros de combustible se ha tenido en cuenta como fuente la base de datos de clasificación del consumo relativo de coches, publicado por el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético), habiéndose tomado la media del consumo de los vehículos con clasificación energética C.

CONSUMO DE FUENTES PRIMARIAS	AÑO 2012	AÑO 2013
CONSUMO DE GASÓLEO DE VEHÍCULOS	18.509,21 litros	15.775,45 litros
CONSUMO DE ENERGÍA DEBIDO A VEHÍCULOS	169.796,2304 Kwh	144.717,8225 Kwh
	611,266 MJ	520,984 MJ

En general se disminuye el consumo de gasoil por una menor actividad tanto de la prestación de servicios con la furgoneta para la recogida y transporte de pacientes y una mayor actividad interna en cuanto a jornadas formativas, reuniones y visitas a colaboradores, habiendo potenciado los servicios telemáticos y de videoconferencias.

La única fuente de abastecimiento de agua con la que funciona nuestra organización es la que nos suministran las diferentes Empresas Municipales Suministradoras de Agua potable.

Nuestros consumos de agua son los siguientes:

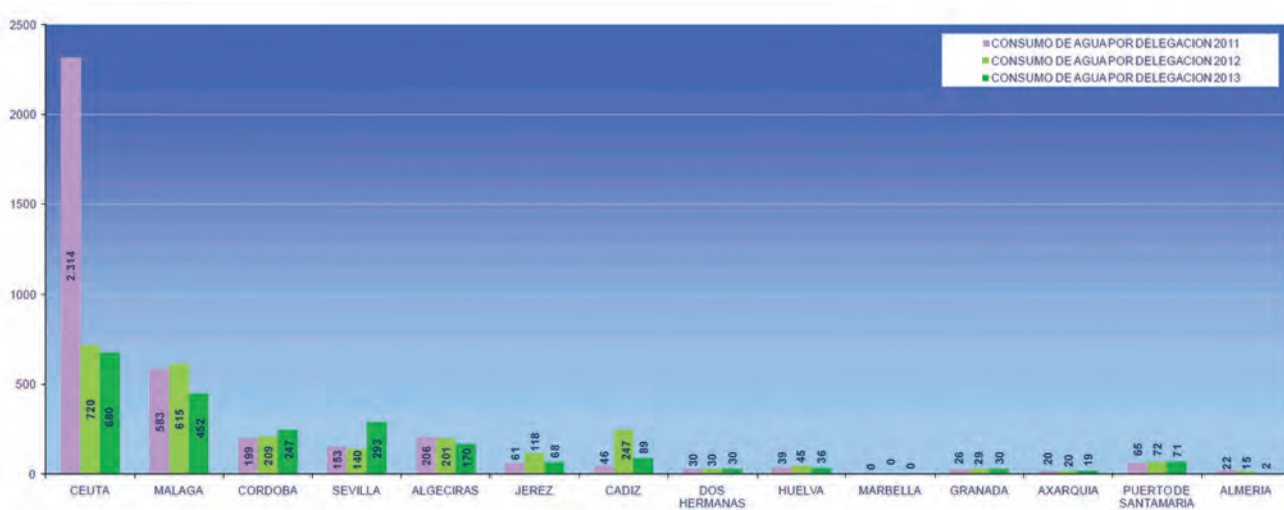
## Consumo de agua



Nota: El cálculo del consumo de agua de la Delegación de Dos Hermanas es estimado, debido a que el contador es comunitario. Se ha hecho una estimación en función al número de puntos terminales de consumo, así como el número de personas que usan la instalación, extrapolándolo al consumo de agua en otras delegaciones de parecidas características. Nuestra delegación de Marbella no aparece, debido a que en el año 2010 se trasladaron al centro compartido con Ibermutuamur y, por tanto, el consumo de agua no es controlado por Cesma, por lo que a la hora de hacer los cálculos no se les ha tenido en cuenta, concretamente son seis personas.

Este consumo total de 2.187 m³/año supone un consumo medio por persona de 11,39 m³/año, esto representa una disminución en el consumo con respecto al año anterior en metros cúbicos año de un 11,13%.

## Datos de consumo de agua por delegación y comparativa años anteriores



La distribución de agua en Cesma está desglosada en el consumo propio de los centros y en el mantenimiento de las zonas ajardinadas, delegación de Ceuta.

Durante 2013 la disminución del consumo estuvo motivada principalmente a un mayor control del consumo de agua de riego de los jardines y de las fugas de agua. Como parte de las mejoras realizadas durante este año para la reducción del consumo de agua y como continuidad del año anterior, seguimos realizando el seguimiento de los consumos.

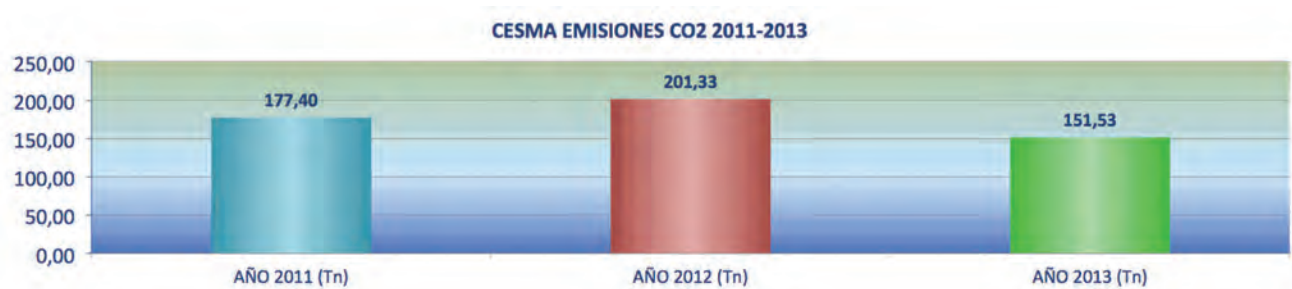
Con respecto a las fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua y porcentaje total de agua reciclada y reutilizada, en el primer caso no se aplica y en el segundo caso es inexistente.

### *Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos*

(Indicadores GRI, EN16 al EN23, EN26, EN29) (Principios Pacto Mundial del nº 7 al 9)

Las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad durante 2013, fueron principalmente de tipo indirectas, provocadas por el consumo de energía eléctrica en nuestras delegaciones y directas provocadas por el consumo de gasoil de los vehículos utilizados para realización de actividades de la empresa. Los resultados obtenidos son los siguientes:

#### Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones indirectas

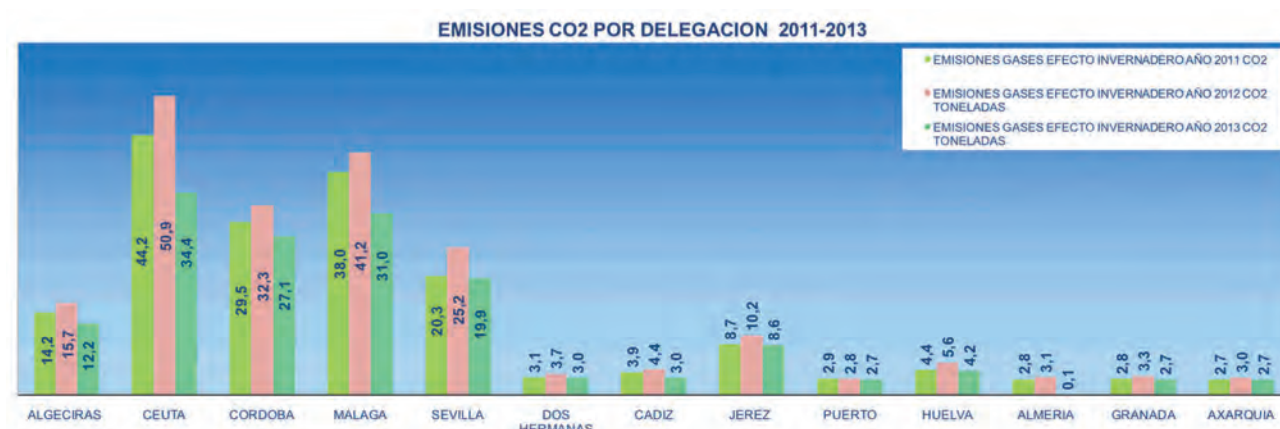


Se utiliza como factor de emisión de gases efecto invernadero el valor de 300 gr CO2/Kwh, debido al consumo eléctrico, el correspondiente al factor de emisión peninsular calculado por REE (Red Eléctrica Española) que tiene en cuenta el mix energético de cada año y asocia a cada tecnología de generación un factor de emisión de acuerdo con los valores presentados en el Plan de Energías Renovables en España 2005-2010. Este mix energético es variable y el factor de emisión correspondiente, ya que depende de las diferentes contribuciones realizadas por las fuentes de generación eléctrica de la red durante el año.

Las emisiones totales de efecto invernadero ascienden a 151,53 toneladas de CO2, disminuyendo nuestras emisiones en 49,8 toneladas de CO2 con respecto al año pasado. La disminución de estas emisiones queda justificada en el apartado de consumo eléctrico y por una disminución del factor de emisión de gases efecto invernadero del mix de producción de la red eléctrica nacional.



## Datos de emisiones indirectas por delegación



## Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones directas

Durante el año pasado se produjeron emisiones de tipo directas, debido fundamentalmente a consumo de combustible de los vehículos de Cesma y los personales de los empleados cuando realizan actividades para la empresa. Se tiene que decir igualmente que en el arranque y puesta a punto de los gupos electrógenos que se encuentran en cuatro de nuestras delegaciones también se produce un consumo de gasoil que se considera despreciable.

EMISIONES DIRECTAS CO2	AÑO 2012	AÑO 2013
COMBUSTIBLES VEHÍCULOS	48,31 toneladas	41,17 toneladas

Para el cálculo de las toneladas de CO2 generadas se toma como valor para los motores diesel 2,61kg de CO2 por litro de gasoleo, dato sacado del IDAE en base a lo declarado por los fabricantes y se miden según un procedimiento normalizado para todos los vehículos en Europa. El CO2 es, junto con el vapor de agua, un producto de la combustión de cualquier hidrocarburo.

Nuestras emisiones se han visto reducidas en este apartado durante el año 2013 en un 14,77%, debido a una menor actividad tanto de nuestra unidad móvil como del número de desplazamiento del personal a jornadas y otros eventos.

En cuanto a las emisiones destructoras de la capa de ozono, de NOx, SOx y otras emisiones, se pueden considerar prácticamente nulas. El único vertido de residuos que generamos a la Red de Saneamiento público es el agua utilizada en nuestras actividades.

## Residuos

Los residuos producidos y gestionados por Cesma a través de gestores autorizados son principalmente generados en los sistemas de revelado de placas radiográficas, fundamentado en el procesamiento por líquidos químicos que son perjudiciales para el medio ambiente y los residuos de tipo biosanitarios. Además, tenemos que hacer notar que existen también otros tipos de residuos que generamos en menor cantidad, que son gestionados para su posterior transporte y reciclado. Estos residuos son de tipo electrónicos, biomasa, tóner, cartuchos de impresora, papel, mobiliario y enseres.

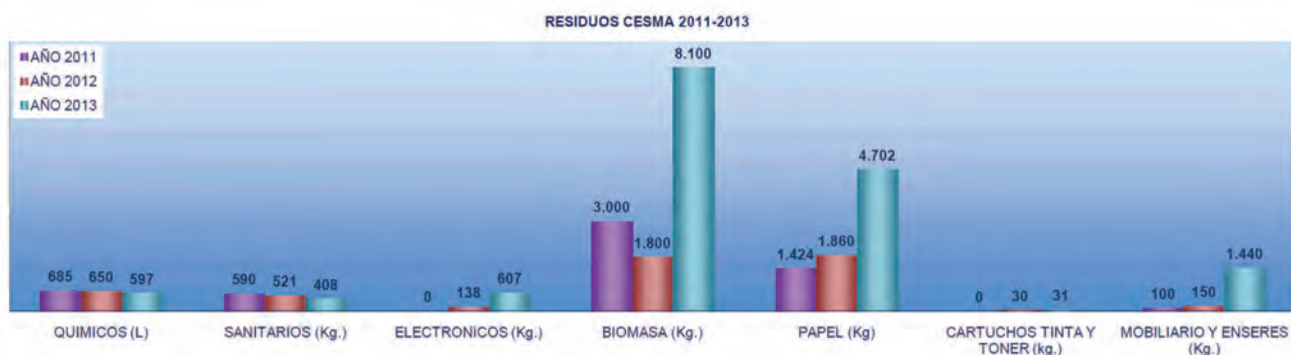
## Cantidad residuos gestionados por delegación

DELEGACIONES DE CESMA	QUÍMICOS (L)	BIOSANITARIOS (Kg.)	ELETRÓNICOS (Kg.)	BIOMASA (Kg.)	PAPEL (Kg.)	TÓNER CARTUCHOS	MOBILIARIO ENSERES (Kg.)
ALGECIRAS	-	36	-	-	3.000	-	-
CEUTA	-	158	526	8.100	256	29	-
CÓRDOBA	-	24	-	-	312	-	-
MÁLAGA	-	106	-	-	-	-	-
SEVILLA	-	20	15,5	-	350	2,24	1.270
DOS HERMANAS	200	22	-	-	-	-	170
CÁDIZ	-	16	-	-	169	-	-
JEREZ DE LA FRONTERA	147	24	65	-	615	-	-
PUERTO DE SANTA MARÍA	250	20	-	-	-	-	-
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	597	426	606,5	8.100	4.702	31,24	1.440
<p>Consideraciones de cálculo. Consideramos que la cantidad de litros de residuos químicos equivalen aproximadamente a kg. Para el cálculo del papel reciclado en Córdoba se ha estimado de la siguiente forma: la cantidad mínima de papel recogida por semana 6 kg. Para las bolsas de 60 L. de documentación recogidas en Ceuta se estima un peso mínimo aproximado de 25 kg, fueron 9 bolsas. Para el cálculo de cartuchos y tóner reciclados consideramos que el peso medio del cartucho y el tóner es de 280 g.</p> <p>* Residuos peligrosos: Químico, biosanitario, electrónicos, tóner y cartuchos.</p> <p>* Residuos no peligrosos: biomasa, papel y mobiliario y enseres.</p>						TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	1.660,74 kg
						TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS	14.242 kg

El 100% de los residuos peligrosos generados fueron transportados y tratados por gestores autorizados para su reciclado. En el caso de los residuos no peligrosos que se gestionaron fueron transportados y tratados por gestores autorizados o por empresas que procedieron a su recogida para su tratamiento y valorización dentro del sistema de recogida de residuos de cada municipio.

Los residuos químicos descienden respecto a 2012 un 8,15% y los biosanitarios un 18,23%. En nuestras delegaciones de Jerez y Córdoba contamos con contenedores para la gestión del papel usado. Contamos con depósitos de recogida de tóner en varias delegaciones y que por la cantidad anual que se generó, en el año 2013 solo se realizaron dos recogidas. Con respecto a los residuos electrónicos, se tramitaron 607 kilos.

## Datos de generación de residuos Cesma



Con respecto a los derrames producidos de residuos químicos, sobre todo de las reveladoras de RX, no se produjeron cuantías importantes a destacar, siendo recuperados y contenidos los derrames producidos en las propias garrafas de recogida de residuos químicos.

Cesma, a través de su plan estratégico y las medidas contenidas en él, referentes a la reducción del consumo energético que se comentaron en los apartados anteriores, logrará incidir de forma directa en el impacto ambiental que producen las emisiones de CO<sub>2</sub> en el medio ambiente.

Seguimos realizando el seguimiento de los ajustes en los mantenimientos de los grupos electrógenos para mantener su rendimiento y evitar posibles averías, así como en el seguimiento del rendimiento y posibles averías en nuestros sistemas de climatización, reveladoras de placas, etc.

El cambio del sistema de revelado de placas radiográficas, de revelado químico, al revelado digital, ha supuesto una disminución en la generación de residuos químicos importante, habiendo instalado este tipo de revelado en el año 2013 en nuestras delegaciones de Cádiz y Jerez; esto supone que todas las delegaciones con centros sanitarios de Cesma, excepto El Puerto de Santa María y Dos Hermanas, cuentan ya con este tipo de revelado, planificando los recursos económicos necesarios para que en el siguiente año ya el 100% de las delegaciones de Cesma con centro sanitario cuente con dicho sistema.





# DESEMPEÑO SOCIAL Y HUMANO





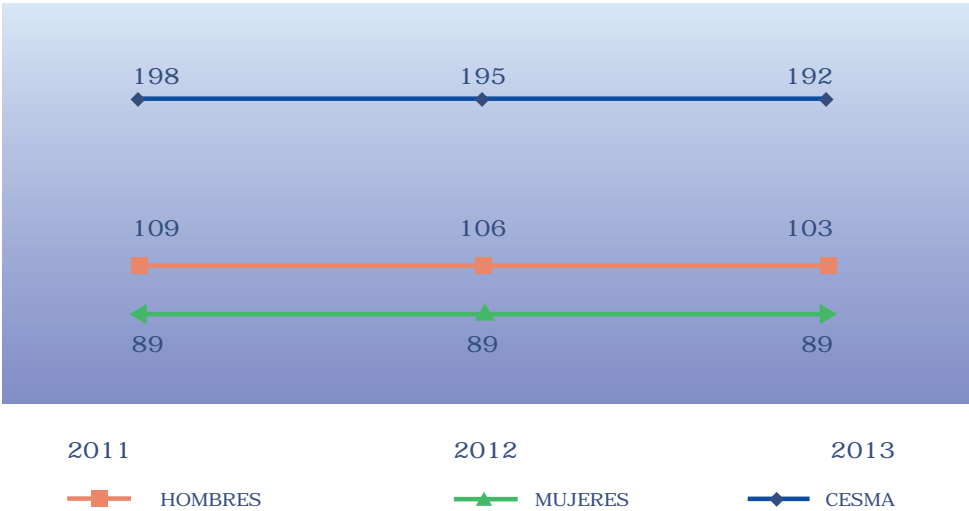
# DESEMPEÑO SOCIAL Y HUMANO

## Gestión del capital humano

(Indicadores GRI, 2.8, 4.4, 4.17, LA1 al LA14, EC3, EC5, EC7, HR4, HR5) (Principios Pacto Mundial del nº 1 al 3 y 6)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en el transcurso de su historia, y como parte de la política que ha ido desarrollando, cree firmemente en el grupo de personas que componen esta entidad, como una parte importante y fundamental en el desarrollo y empuje de ésta, apostando por el crecimiento profesional y personal de todos y cada uno de los trabajadores/as que la componen.

La evolución de la plantilla fue decreciendo en buena parte debido al contexto de crisis económica que sufre el país y a las medidas de restricción presupuestaria en lo referente al capítulo de personal.



El desglose de la plantilla para el año 2013 quedó de la siguiente forma

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA 2013		Nº DE PERSONAS	
HOMBRES			
> 50 años	34	103	
30 a 50 años	65		
< 30 años	4		
MUJERES			
> 50 años	7	89	
30 a 50 años	73		
< 30 años	9		

Como contrapartida a esta situación, el 98,92% de la plantilla tiene empleo estable de carácter indefinido, realizando su jornada laboral a tiempo completo el 84,4%. Los contratos temporales en su mayoría son por sustituciones o incrementos de la plantilla por necesidades del servicio de forma puntual.

TIPO DE CONTRATO	Nº
INDEFINIDO	188
TEMPORAL	4

DURACIÓN DE LA JORNADA	Nº
COMPLETA	164
PARCIAL	28

La media de rotación de empleados se presenta baja en todos sus resultados, lo que confirma que los niveles de incertidumbre y descontento de trabajadores es bajo, a pesar de los tiempos de dificultades económicas. Los porcentajes de rotación media de empleados que se reflejan, se refieren básicamente a empleados contratados para el funcionamiento de los quirófanos de la entidad, y que son contratados exclusivamente para los días concretos en que funcionan esos quirófanos, siendo generalmente las mismas personas las que prestan ese servicio. Mutua de Andalucía y de Ceuta sigue apostando por el empleo estable y por la igualdad entre los trabajadores y trabajadoras.

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Hombres	2,58%
Mujeres	0,52%

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Más de 50 años	0 %	1,54%
De 30 a 50 años	0,52%	0,52%
Menos de 30 años	0%	0,52%

ROTACIÓN MEDIA VOLUNTARIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Hombres	2,08%
Mujeres	0,52%

Dentro de la plantilla, el número de directivos que forma parte de ésta es de 9, de los cuales 4 son hombres y 5 mujeres, esto supone un 4,69 % respecto a la plantilla total, no habiendo variado el número de directivos con respecto al año pasado.

DIRECTIVOS POR TRAMO DE EDAD Y SEXO

TRAMOS DE EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Más de 50 años	0	2
De 30 a 50 años	5	2
Menos de 30 años	0	0

Todos los directivos residen en la región en la que nos encontramos ubicados, Comunidad Autónoma de Andalucía y Ciudad Autónoma de Ceuta. Esto nos permite planificar, analizar y actuar, en concordancia con las necesidades y problemáticas de los lugares donde actuamos con el fin de beneficiar de la mejor forma a los diferentes grupos de interés.

Todos los trabajadores en los diferentes ámbitos de relaciones laborales están bajo el Convenio Colectivo perteneciente a Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajos y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social firmado a Nivel Nacional, existiendo mejoras alcanzadas entre la representación de los Trabajadores y la Dirección con la intención de mejorar la conciliación laboral y familiar como son la libranza del día 24 o 31 de diciembre y el establecimiento de forma alternativa de los turnos de jornada continua y partida. Las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado, vienen asimilando y regulando las retribuciones de los empleados de Mutuas a los empleados del sector público.

El salario menor en Cesma supera un 10,81 % al establecido en el actual convenio colectivo para la misma categoría, habiéndose mantenido los mismos puntos porcentuales con respecto al año 2012. Si analizamos la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, podemos decir que son el mismo por categorías según establece el Convenio Colectivo.

Como consecuencia de la situación económica en el año 2010, se produjo una reducción del 5% del salario de todas las plantillas de las Mutuas, regulado por Real Decreto Ley 8/2010 de 20 de mayo, vigente en el año 2013.

Delegaciones	Ceuta	Algeciras	Málaga	Sevilla	Córdoba	Cádiz	Jerez
Nº Representantes	3	3	5	1	1	1	1

La participación de los trabajadores en los órganos de gobierno de Cesma queda garantizada por mandato legal, mediante la presencia como miembro de un representante de los trabajadores en la Junta Directiva. Como base para el buen entendimiento y el dialogo el comité cuenta como mínimo con dos representantes ante la dirección que se reúnen para tratar las cuestiones que se planteen.

Cesma como base para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores y elemento fundamental para la satisfacción de todos los profesionales que componen nuestra plantilla, asume la organización de la Gestión Preventiva en las áreas de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicosociología, mediante la designación de dos coordinadores y siete trabajadores/as con una cualificación y experiencia profesional demostradas, para desarrollar las funciones correspondientes, estando distribuidos de forma territorial en las delegaciones de Ceuta (un coordinador y un trabajador designado), Algeciras y Marbella (una coordinadora y una trabajadora designada), Cádiz, Jerez y Puerto de Santa María (un trabajador designado), Málaga, Marbella, La Axarquía, Granada y Almería (dos trabajadores designados), Córdoba y Huelva (un trabajador designado) y Sevilla y Dos Hermanas (un trabajador designado). El área de Vigilancia de la salud queda cubierta mediante conciertos con entidades externas acreditadas en cada una de las localidades donde se ubican las delegaciones de Cesma.

La representación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales está formada por tres representantes que suponen el 1,56 % de la plantilla. El Comité de Seguridad y Salud que está formado por la representación de los trabajadores y la empresa (3 personas por parte de la empresa y 3 delegados de prevención), garantiza el buen funcionamiento de la gestión y las actividades que se realizan en materia de Prevención de Riesgos Laborales de Cesma.

Entre los asuntos acordados en el Comité de Seguridad y Salud podemos destacar:

- El responsable de formación remitirá a los coordinadores de la prevención interna de Cesma información sobre el personal que se va formando con cursos externos a los gestionados por los trabajadores designados al objeto de que la información que sea preceptiva quede recogida en la ficha de control de formación preventiva que dichos trabajadores designados llevan de cada Delegación.
- Contactar con responsable de Corporación Mutua al objeto de poner en marcha la coordinación preventiva de actividades para nuestro personal del centro de Mijas.
- Poner en marcha, en modo de prueba, la coordinación de actividades empresariales, a través, del programa PCAE, en empresa de limpieza (CLECE) que realice su trabajo en varios centros de Cesma, tras la asistencia de los técnicos a la jornada de presentación del programa por parte de CEOE formación, se decide ponerlo en marcha con una y ver su efectividad real para coordinar estos trabajos.
- Utilizar el aplicativo de Cesma que registra todos los procesos mecanizados por las distintas Delegaciones en cuanto a los accidentes con y sin baja notificados para que genere un correo electrónico informativo inmediato hacia el Comité de Seguridad y Salud. Este, posteriormente, informará a los trabajadores designados para que procedan a realizar la investigación del accidente y además se remitirá correo a los Delegados de Prevención para que puedan ejercer sus facultades y competencias recogidas en el art. 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Nº 31/1995).

Cesma tiene implantado y en funcionamiento el Plan de Prevención de Riesgos Laborales junto con los planes de emergencia y evacuación de cada uno de sus centros con los que contamos.

Los programas preventivos realizados por delegación durante 2013 son los siguientes:

ACTIVIDADES					
Deleg.	Revisión y actualización de datos del manual de prevención	Revisión de las condiciones de trabajo	Inspección de seguridad	Formación e información	Coordinación Actividades Empresariales
Puerto	1	0	1	1	0
Marbella	0	0	1	1	0
Algeciras	1	5	1	4	1
Huelva	1	0	1	2	0
Córdoba	1	1	1	3	0
Ceuta	1	0	1	5	1
Cádiz	1	0	1	1	0
Jerez	1	1	1	1	0
Axarquía	0	0	0	1	0
Granada	0	0	1	1	0
Málaga	0	1	1	1	1
Almería	1	0	1	2	0
Sevilla	0	1	1	2	1
Dos Hermanas	0	1	1	2	0
CESMA	8	10	13	27	4



ACTIVIDADES					
Deleg.	Entrega / gestión de Equipos de protección individuales	Vigilancia de la salud Nº reconocimientos	Informe de siniestralidad	Plan de emergencia	Investigación de accidentes
Puerto	0	0	1	1	0
Marbella	0	2	1	0	0
Algeciras	2	16	1	1	2
Huelva	0	3	1	1	2
Córdoba	1	12	1	1	0
Ceuta	2	17	1	1	2
Cádiz	1	8	1	1	0
Jerez	0	0	1	1	2
Axarquía	0	1	1	1	0
Granada	0	3	1	1	1
Málaga	1	21	1	1	2
Almería	0	1	1	0	0
Sevilla	2	16	1	1	2
Dos Hermanas	1	3	1	1	0
CESMA	10	103	14	12	14

Se realizaron durante el año programas de educación, formación y asesoramiento de prevención y control internos de riesgos concretamente:

- Delegación de Córdoba jornadas formativas e informativas sobre el Manual de Prevención Propio, formación sobre el Plan de Emergencia y Riesgo Eléctrico.
- Delegación de Ceuta jornadas de información sobre el Manual de Prevención Propio, Equipos de trabajo y fichas de seguridad y Plan de Emergencia.
- Delegaciones de Málaga, Granada, Axarquía y Almería jornadas de información sobre el Manual de Prevención Propio.
- Delegación de Algeciras jornadas de información Riesgo y Medidas preventivas (auxiliares de clínica que han pasado a desempeñar funciones administrativas), formación sobre el Manual de Prevención propio y fichas de seguridad productos, Protocolo violencia externa y plan de emergencia.
- Delegaciones de Sevilla y Dos Hermanas formación de Riesgos y Medidas de emergencia y Protocolo violencia externa.
- Delegación de Cádiz formación sobre Medidas de Emergencia y riesgos específicos.
- Delegación de Huelva jornadas de información sobre el Manual de Prevención Propio, formación sobre Evaluación de riesgos y medidas preventivas.
- Delegaciones de Jerez y Puerto de Santa María formación sobre Medidas de emergencia.
- Delegación de Marbella formación sobre Violencia externa, Emergencia y Manual formativo en prevención.

Los datos de procesos por contingencias profesionales para el año 2013 se mantienen estables con respecto a lo del año 2012 de forma general.

SINIESTRALIDAD		2011	2012	2013
Número de accidentes de trabajo sin baja		12	9	12
Número de accidentes de trabajo con baja totales		9	4	1
Desglose	Número de accidentes de trabajo	1	5	0
	Número de días	5	19	0
	Número de accidentes in itinere	3	3	1
	Número de días	84	31	25
	Número enfermedades profesionales	0	1	0
	Número de días	0	42	0
Número de accidenes de trabajo y enfermedades profesionales totales		21	13	13
Número de días		92	89	25
Índice de incidencias		15,3	5,10	0
Índice de frecuencia		8,79	4,99	0

Con respecto a los datos del año 2013, de los procesos por contingencia común, se ha producido un ligero aumento de casos aunque los días fueron notablemente inferiores.

CONTINGENCIA COMÚN		2011	2012	2013
Número de casos periodo señalado		80	57	64
Número de casos periodo precedente		3	2	1
Número de días		1.397	1.138	1.010
Incidencia de bajas		410,2	290,81	331,6

Incidencia de bajas: Relación entre el número total de bajas médicas por cada mil trabajadores asegurados.

Finalmente, los niveles de absentismo comparados con el año pasado disminuyeron.

ABSENTISMO	2011	2012	2013
Índice de absentismo (AT+CC)	2,13%	1,69%	1,57%



En cuanto a formación profesional y personal de nuestros trabajadores/as, durante el año 2013 ascendió a un total de 42 acciones formativas externas, 14.815 horas lectivas y una inversión anual de 77.972,80  abarcando al 63,54% de los empleados de la Mutua, habiendo incrementado todos los indicadores del año anterior como se muestra en las siguientes tablas.

FORMACIÓN EXTERNA	2011	2012	2013
Acciones formativas	19	29	42
Horas lectivas	4.116	5.228	14.815
Porcentaje de trabajadores formados	62,63	60,2	63,54
Inversión anual ()	34.266,49	44.027,04	77.972,8

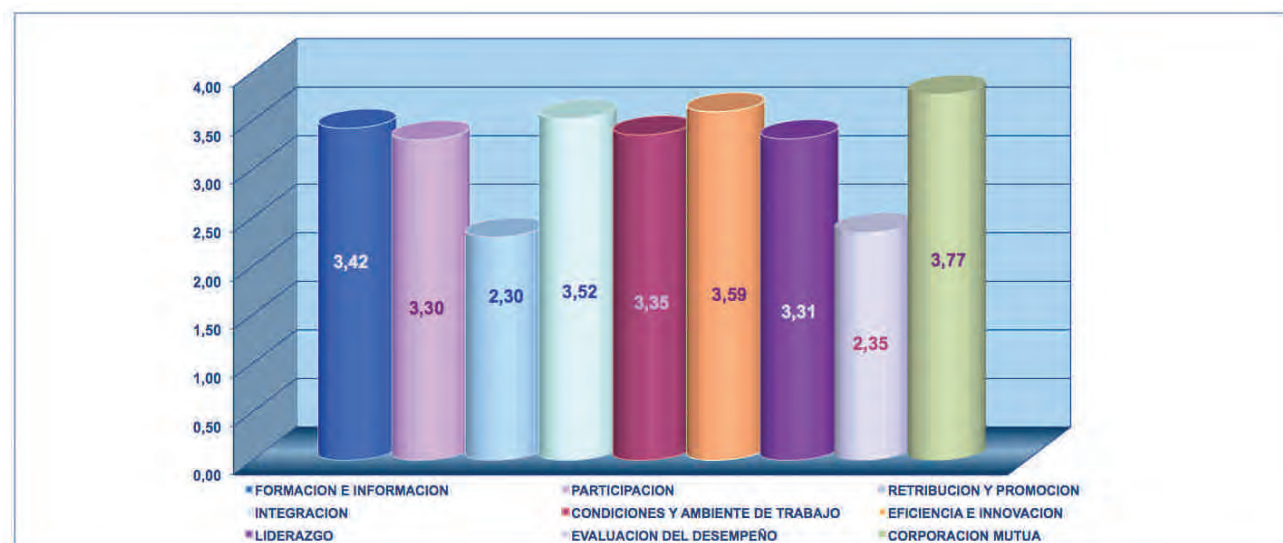
FORMACIÓN EXTERNA POR ÁREAS AÑO 2013				
ÁREAS	PERSONAS FORMADAS	TOTAL HORAS	% PERSONAS FORMADAS	% HORAS DE FORMACIÓN POR ÁREA
DIRECCIÓN GENERAL	28	317	93,33	2,14
PRESTACIONES ECONÓMICAS	47	6.971	54,04	47,05
SANITARIO	49	1.880	68,06	12,69
ATENCIÓN AL MUTUALISTA	22	4.568	61,11	30,83
CALIDAD MEDIOAMBIENTE PREVENCIÓN	9	1.007	75	6,80
INFORMÁTICA	3	72	100	0,49
TOTAL PERSONAS	158	14.815		

El 100 % de los cursos realizados cumplen con criterios de mejora de habilidades, conocimientos técnicos y cualificación profesional de los empleados/as.

Durante el 2013 se realizó la cuarta encuesta de clima laboral que nos permitió medir el grado de satisfacción y motivación de los empleados, conocer qué piensa la plantilla, identificar carencias, ineficiencias y defectos; en suma, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicio de sus protagonistas principales, quienes día a día hacen la historia de nuestra Mutua. En esta encuesta se analizaron aspectos del desempeño personal, relacionados con la participación, retribución y promoción, integración, condiciones y ambiente de trabajo, eficiencia e innovación, liderazgo y evaluación del desempeño. Esta encuesta tiene una periodicidad bianual.

La participación fue de un 58,55%, un 10,64% menos que el año 2012. Los resultados obtenidos en los diferentes bloques analizados, y teniendo en cuenta que la valoración es de uno a cinco, nos hace pensar que el clima laboral en la empresa es satisfactorio.

## ENCUESTA CLIMA LABORAL



## Compromiso con la sociedad

(Indicadores GRI, EC6, HR1, HR2 SOL1,PR6) (Principios Pacto Mundial del nº 1 al 6, 8 y 10)

### Proveedores

Mutua de Andalucía y de Ceuta, como servidores públicos, y dentro de la gestión de las contrataciones de obras, suministros y servicios, se rige en todo momento por criterios de publicidad, confidencialidad, transparencia, igualdad y no discriminación, que vienen establecidos en nuestras instrucciones internas de contratación junto con la aplicación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, garantizando dentro de los requisitos de contratación aspectos fundamentales de cumplimiento legal de contratación, derechos de los trabajadores de las empresas adjudicatarias y compromisos relacionados con la Responsabilidad Social. Cesma realiza las adjudicaciones en función a la oferta económica más ventajosa, cumplimiento de pliegos de condiciones según sea de aplicación la Ley de contrataciones del Sector público o las instrucciones internas de contratación.

Atendiendo siempre a los principios anteriormente citados, el número de proveedores cuyo domicilio fiscal se encuentra en las Comunidades Autónomas de Andalucía y de Ceuta asciende a una cantidad total de 287 empresas, que supone un 76,74 % de los proveedores con los que trabajamos.

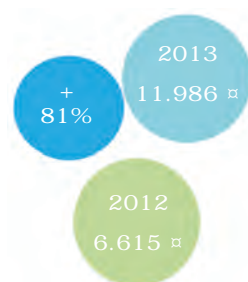
COMUNIDAD A LA QUE PERTENECE	N.º de proveedores	PORCENTAJE
Andalucía	234	62,57%
Ciudad Autónoma de Ceuta	53	14,17%
Resto de Comunidades	87	23,26%
	374	100,00%



Como parte de esta línea de trabajo y en el ámbito de la transparencia, Mutua de Andalucía y de Ceuta cuenta con los mecanismos necesarios para controlar y asegurar cada una de sus actividades mediante la realización de auditorías anuales. Dos auditorías de calidad, una interna y otra externa realizada por una entidad acreditada. Además, una financiera realizada por la Intervención General de la Seguridad Social. Durante el año 2013 se auditaron todas las diferentes áreas y procesos de Cesma.

### *Comisión de Prestaciones Especiales*

Dentro de las prestaciones especiales del 2013 e independiente de las legalmente establecidas, se han recibido tres solicitudes de petición de ayuda social para la compra de una silla de ruedas de minusválido para practicar el baloncesto, ayudas a la estancia y manutención de los familiares de los accidentados, prestación voluntaria que Cesma concede por un importe total de 11.986 €, cantidad que supera a la del año pasado en 5.371 €.



### *Actividades Sociales*

Con el ánimo de incrementar nuestro compromiso para con los más desfavorecidos, en julio de 2013 Cesma pone en marcha la recogida de móviles usados para colaborar con la Asociación de Enfermos de Patologías Mitocondriales AEPMI ([www.aepmi.org](http://www.aepmi.org)), entidad sin ánimo de lucro que se fundó en el año 2000 y que nace de la unión de un grupo de padres y afectados de patologías mitocondriales, que deciden constituirse en asociación, para trabajar por la mejora de atención social y sanitaria, así como llevar tareas de apoyo y orientación a quienes padecen la enfermedad y a sus familiares.



Siguiendo con esta labor de acción social, colaboramos doblemente desde el aspecto ambiental y social con SOLEMCCOR. Solidaridad y empleo de Cáritas en Córdoba, S.L.U. ([www.solemccor.es](http://www.solemccor.es)) y la Asociación Madre Coraje ([www.madrecoraje.org](http://www.madrecoraje.org)), empresas de carácter social, que nos realizan la recogida de papel y tóner, permite aunar conceptos medioambientales de reducir, reciclar y reutilizar con los de reinserción de colectivos en dificultad y cooperar en el desarrollo de comunidades empobrecidas, concretando puestos de empleo en apoyo a la conservación del medio ambiente e ingresos para su redistribución en acciones sociales.

### *Medio ambiente*

Con la aparición y puesta en marcha de la revista interna digital de Cesma, y desde su primera edición, entre sus contenidos se introdujo un apartado dirigido al medio ambiente, donde se han escrito artículos y recomendaciones relacionados con este tema, buscando la sensibilización y concienciación de todos los trabajadores y trabajadoras de Cesma.

### *Colaboración con otras entidades*

A disposición de cualquier entidad, contamos en nuestra sede central con un salón de actos que fue utilizado por diferentes organismos e instituciones sin ánimo de lucro, para realizar charlas y cursos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales, entre las que podemos destacar la Delegación del Gobierno en Ceuta a través de la Unión Provincial de Empleo y la Ciudad Autónoma de Ceuta.

De igual forma durante el 2013 se realizaron jornadas dirigidas a diferentes grupos de interés, concretamente se realizaron once actividades en los ámbitos de Atención al Mutualista, Prevención con cargo a cuotas y sanitario entre las que podemos recoger:

- Jornada prevención 10 dirigida a empresas de menos de 10 trabajadores y autónomos.
- Jornadas sobre el CATA en la Camara de Comercio de Algeciras, dirigidas a empresarios y graduados sociales.
- Participación en las jornadas “29 jornadas nacionales de enfermería en traumatología y cirugía ortopédica”, en el área de nuevas tecnologías sobre el portal del paciente.
- Jornada informativa de tipo laboral a empresas y graduados sociales.
- Jornada formativa de Incapacidad Temporal por Contingencia Común en el ámbito sanitario del Servicio de Salud Andaluz, en colaboración con la Inspección Médica de Malaga.
- Ponencia sobre “El papel de las Mutuas en la Gestión de la Incapacidad Temporal” en la 2ª Jornada empresarial de Torre del Mar organizada por la Asociación de comerciantes y empresarios.

## *Pacto Mundial de Naciones Unidas*

En el 2013, a finales del mes de julio, nos adherimos a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Estos compromisos adquiridos quedan definidos de la siguiente forma:

### 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.

#### PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### NORMAS LABORALES

#### 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.

### MEDIO AMBIENTE

#### 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.

### CORRUPCIÓN

#### PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

## *Informe de progreso pacto muncial*

Como parte de la adhesión y de los compromisos adquiridos por Cesma en este nuestro primer año, mediante la presente Memoria anual 2013 elaboradas con criterios del Global Reporting International procedemos a informar de nuestro progreso con respecto a los compromisos del Pacto mundial informando de esta manera a nuestros grupos de interés.

Establecemos para ello en la siguiente tabla la equivalencia existente entre ambos informes.

PRINCIPIOS	INDICADORES DEL GRI
DERECHOS HUMANOS	
PRINCIPIO 1	HR 1-9, EC5, LA4, LA6-9, LA 13-14, SOS, PR1-2, PR8
PRINCIPIO 2	HR 1-9, SO5
NORMAS LABORALES	
PRINCIPIO 3	LA 4-5, HR 1-3, HR5, SO5
PRINCIPIO 4	HR7, HR 1-3, SO5
PRINCIPIO 5	HR6, DH1-3, SO5
PRINCIPIO 6	LA2, LA13-14, HR 1-4, EC7, SO5
MEDIO AMBIENTE	
PRINCIPIO 7	EN26, EN30, EC2, EN18, SO5
PRINCIPIO 8	EN 1-30, PR 3-4, SO5
PRINCIPIO 9	EN2, ENS-7, EN10, EN18, EN26-27, SO5, EN30
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
PRINCIPIO 10	SO2-6





## Red de centros en constante expansión

*La red asistencial de Cesma se encuentra en constante expansión, tanto en Ceuta como en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Cesma, con sus raíces en Ceuta, es también la única Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social de carácter andaluz*

ALMERÍA

**CEUTA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Avda. N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> de Otero s/n. 51002 Ceuta  
Tel.: 956 522 944  
cesmaceuta@mutuacesma.com

**ALGECIRAS. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Prolongación Avda. Virgen del Carmen, Camino de la Granja, s/n. Edificio Príncipe I Bajos. 11204 Algeciras (Cádiz).  
Tel. 956 662 480  
cesmaalgeciras@mutuacesma.com

**CÁDIZ. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Plaza Argüelles, 6. 11004 Cádiz  
Tel.: 956 214 611  
cesmacadiz@mutuacesma.com

**PUERTO DE SANTA MARÍA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Avda. de la Constitución, 5. 11500. Puerto de Santa María (Cádiz). Tel. 956 857 736  
cesmapuerto@mutuacesma.com

**JEREZ DE LA FRONTERA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Plaza Madre de Dios, 2. 11401 Jerez de la Frontera (Cádiz). Tel.: 956 347 843  
cesmajerez@mutuacesma.com

**MÁLAGA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

C/. Cuarteles, 10. 29002 Málaga  
Tel.: 952 219 659  
cesmamalaga@mutuacesma.com

**MARBELLA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Avda. Severo Ochoa, 12, edif. Puerta de Marbella 29603 Marbella (Málaga). Tel.: 952 858 753  
cesmamARBella@mutuacesma.com

**AXARQUÍA**

C/. Princesa, 9. 29740 Torre del Mar (Málaga)  
Tel.: 951 283 022  
cesmaaxarquia@mutuacesma.com

**MIJAS Centro Asistencial Corporación Mutua**

Avda. Andalucía, 10  
29651 Mijas (Málaga)  
Tel.: 952 981 520

**CÓRDOBA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Carretera de Trassierra s/n. 14011 Córdoba  
Tel.: 957 413 845  
cesmacordoba@mutuacesma.com

**SEVILLA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Avda. José M<sup>a</sup> Moreno Galván, 4. Edif. Parque Florida, 1 bajos. 41003 Sevilla  
Tel.: 954 546 100  
cesmasevilla@mutuacesma.com

**DOS HERMANAS. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta**

Avda. San José, 15. 41700 Dos Hermanas (Sevilla)  
Tel.: 954 721 897  
cesmasevilla@mutuacesma.com

**GRANADA.**

Avda. Cruz del Sur, 8, bajo. 18014 Granada  
Tel.: 958 296 159  
cesmagranada@mutuacesma.com

**Centro Asistencial Concertado Sanatorio Nuestra Señora de la Salud**

C/. N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> de la Salud s/n. 18014 Granada  
Tels.: 958 204 311 / 958 204 400

**HUELVA.**

Avda. de Italia, 41 (esq. C/ Rico) 21004 Huelva  
Tel.: 959 253 260  
cesmahuelva@mutuacesma.com

**Centro Asistencial Corporación Mutua**

C/. Cartagena, 19  
21006 Huelva  
Tel.: 959 750 909

**JAÉN.**

C/ Navas de Tolosa, 1. Entr. D. 23003 Jaén  
Tel: 953 225 907

**ALMERÍA.**

Ctra. / Ronda, 21  
04006 Almería  
Tel: 950 622 830  
cesmaalmeria@mutuacesma.com



# ANEXO ÍNDICE INDICADORES GRI





# ÍNDICE INDICADORES GRI

## ESTRATEGIAS Y ANÁLISIS

1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de declaración de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta Director Gerente	
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta Director Gerente	

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nombre de la organización	Perfil de la organización	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la organización	
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Perfil de la organización	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Perfil de la organización Red de centros asistenciales	
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Red de centros asistenciales	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil de la organización Red de centros asistenciales	
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la organización	
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, propietario efectivo, desglose por país/región de: ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, costes por países/región que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, empleados.	Desempeño económico Red de centros asistenciales Gestión del capital humano	
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos.	Perfil de organización Órganos de Gobierno y Participación Estructura de funcionamiento Desempeño económico: Análisis de resultado, Cuenta de origen y aplicación de resultados	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Compromiso con la Sociedad	

## PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario 24).	Perfil de la memoria	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil de la memoria	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil de la memoria	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Perfil de la memoria	

## ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA, ÍNDICE CONTENIDO GRI, VERIFICACIÓN

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido.	Perfil de la memoria Carta Director Gerente Grupos de interés. Enfoque líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
3.6 Cobertura de la memoria (p.ej.) países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el protocolo sobre la cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	Perfil de la memoria	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria 26.	Perfil de la memoria	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Corporación Mutua	
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.	Perfil de la memoria	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No hay reexpresión de la información	
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No hubo cambios con respecto a periodos anteriores	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Anexo Indicadores GRI	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Perfil de la memoria	

## GOBIERNO, COMPROMISO, PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1 La estructura de gobierno 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.	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento	
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Órganos de gobierno y participac. Estructura de funcionamiento	
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Órganos de gobierno y participac. Estructura de funcionamiento	
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Órganos de gobierno participación Gestión del Capital Humano	

4.5 Vínculo ante la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Órganos de gobierno y participación. Estructura de funcionamiento	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Órganos de gobierno y participación	
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Estructura de funcionamiento	
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.	Perfil de la organización	
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, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Estructura de funcionamiento	
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Estructura de funcionamiento	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Carta Director Gerente	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Calidad y política de calidad	
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.	Corporación Mutua Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	
4.14 Relaciones de grupos de interés que la organización ha incluido.	Grupos de interés, enfoque líneas estratégica, objetivos y acciones	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Innovación Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Innovación Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Innovación Vocación de servicio y satisfacción del cliente Desempeño social y humano Gestión del capital humano	

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Resultados generales Carta Junta Directiva	
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No se han producido riesgos/oportunidades con implicaciones financieras	
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Gestión del capital humano	
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A	

## 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.	Gestión del capital humano	
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compromiso con la sociedad	
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compromiso con la sociedad	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	N/A	
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos, operaciones significativas.	Carta director gerente	

## MATERIALES, ENERGÍA, AGUA Y BIODIVERSIDAD

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Gestión medioambiental Aspecto Materiales	
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Gestión medioambiental Aspecto Materiales	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Gestión medioambiental Aspecto energía	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Gestión medioambiental Aspecto Energía	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Gestión medioambiental Aspecto Energía	
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.	Gestión medioambiental Aspecto Energía	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Gestión medioambiental Aspecto Energía	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Gestión medioambiental Aspecto Agua	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Gestión medioambiental Aspecto Agua	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Gestión medioambiental Aspecto Agua	
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.	N/A	
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 áreas protegidas.	N/A	
EN13 Hábitat protegidos o restaurados.	N/A	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A	
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 hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A	



## EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN18 Iniciativas pra reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A	

## PRODUCTOS Y SERVICIOS, CUMPLIMIENTO NORMATIVO, TRANSPORTE, GENERAL

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, grado de reducción de ese impacto.	Gestión medioambiental Aspecto Energía Aspecto Agua	
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, Enpor categorías de productos.	N/A	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cero	
EN29 Impactos ambientales significaivos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así cmo del transporte de personal.	Gestión medioambiental Aspecto Emisiones, vertidos, residuos	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Gestión medioambiental	

## DESEMPEÑO SOCIAL, EMPLEO, RELACIONES CON LOS TRABAJADORES, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Gestión del capital humano	
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Gestión del capital humano	
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	Gestión del capital humano	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Gestión del capital humano	
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Gestión del capital humano	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Gestión del capital humano	
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesoinales, días perdidos y número de víctimas mortale relacionadas con el trabajo por región.	Gestión del capital humano	
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 comunidd en relación con enfermedades graves.	Gestión del capital humano	
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Gestión del capital humano	

## DESEMPEÑO SOCIAL, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Gestión del capital humano	
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que las apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Gestión del capital humano	
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones reguladores del desempeño y de desarrollo profesional.	Gestión del capital humano	

## DESEMPEÑO SOCIAL, DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, portenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Órganos de gobierno participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	
LA14 Relación ente salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Gestión del capital humano	

## 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.	N/A	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Compromiso con la sociedad	
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.	Sin datos	

## NO DISCRIMINACIÓN, LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS, EXPLOTACIÓN INFANTIL, TRABAJOS FORZOSOS Y PRÁCTICAS DE SEGURIDAD.

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Gestión del capital humano	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Gestión del capital humano	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/A	
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.	N/A	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/A	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A	

## SOCIEDAD, COMUNIDAD CORRUPCIÓN, POLÍTICA PÚBLICA, COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

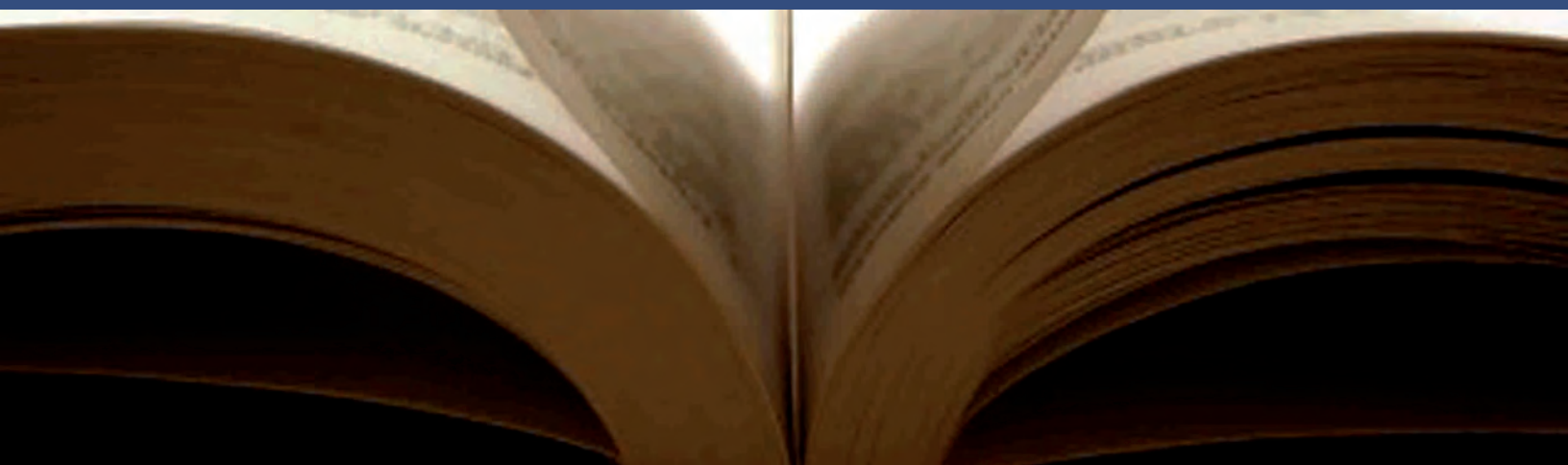
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Compromiso con la sociedad Grupos de interés, enfoque líneas estratégicas, objetivos y acciones	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Compromiso con la sociedad	
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	No se han realizado	
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/A	
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	N/A	
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y su resultados.	N/A	
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No ha habido sanciones	

## RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO, SALUD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, COMUNICACIONES DE MARKETING, PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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 satisfacción de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribución en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Desempeño económico Compromiso con la sociedad Anexo Marco normativo	
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Anexo Marco Normativo Protección y confidencialidad	
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.	N/A La normativa actual no permite a las Mutuas realizar Marketing	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente	
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.	No ha habido sanciones Cumplimiento normativo y transparente	



# ANEXO MARCO NORMATIVO



## MARCO NORMATIVO

(Indicadores GRI PR6) (Principio Pacto Mundial nº 8)

- Texto Refundido aprobado por Real Decreto 1/1994, de 20 de junio, Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre colaboración en la gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Ley 39/2010, de Presupuestos Generales del Estado para 2011, publicada en el BOE del día 23 de diciembre de 2010, las Mutuas pagarán una prestación a los progenitores trabajadores para el cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves.
- Real Decreto 38/2010, de 15 de enero, por el que que modifica el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (BOE de 16 de enero de 2010). Texto completo.
- Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de incentivos a las empresas que contribuyan especialmente y de manera contrastable a la disminución y a la prevención de la siniestralidad laboral.
- ORDEN TIN/1448/2010, de 12 de junio, por la que se desarrolla el 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.
- 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.
- Orden Ministerial de 16 de diciembre de 1987, por la que se establecen modelos para la notificación de accidentes de trabajo y dicta instrucciones para su cumplimentación y tramitación. Modificada por la ORDEN TAS/2926/2002, de 19 de noviembre, por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y se posibilita su transmisión por procedimiento electrónico.
- Resolución de 26 de noviembre de 2002, que regula la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo (Delta), que posibilita la transmisión por procedimiento electrónico de los nuevos modelos para la notificación de accidentes de trabajo.
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Orden TAS/1/2007, de 2 de enero, por la que se establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y crea el correspondiente fichero de datos personales.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de riesgos laborales.
- Orden Ministerial de 19 de junio de 1997, que desarrolla el anterior Real Decreto 575/1997, de 18 de abril, que regula determinados aspectos de la gestión y control de la prestación económica de incapacidad temporal.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo 2012-2015 (publicado 4 de julio 2013).
- Real Decreto 1148/2011, de 29-07 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.
- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.
- LEY 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los tratadores autónomos.
- R.D. 1541/2011, de 31 de octubre, por el que se desarrolla 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.
- Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- ORDEN TIN/41/2011, de 18 de enero, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011.



- RESOLUCIÓN de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.
- LEY 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- REAL DECRETO 1439/2010, de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes, aprobado por Real Decreto 783/2001, de 6 de julio.
- Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
- Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus posteriores modificaciones (Real Decreto 1826/2009, Real Decreto 238/2013).
- Reglamento 842/2006, gases fluorados de efecto invernadero.
- Reglamento 1005/2009, sustancias que agotan la capa de ozono.
- Real Decreto 865/2003, por el que se establecen los criterios higiénicos sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la ley 37/2003, del ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos y Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, que modifica la Ley 20/1986, de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- Real Decreto-Ley 3/2012, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral.
- 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.

- Resolución de 23 de marzo de 2013, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social del coeficiente del 0,055 al que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/56/2013, de 28 de enero, para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores de las empresas asociadas. Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013.
- Orden ESS/1445/2012, de 2 de julio, por la que se determinan las condiciones para la disposición de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Prevención y Rehabilitación.
- Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Resolución de 13 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2013.
- Real Decreto-Ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social.
- Ley 13/2012, de 26 de diciembre, de lucha contra el empleo irregular y el fraude a la seguridad social.
- Ley orgánica 7/2012, de 27 de diciembre, por la que se modifica la ley orgánica 10/1995, de 23-11, del código penal en materia de transparencia y lucha contra el fraude fiscal y en la seguridad social.
- Real Decreto 1716/2012, de 28 de diciembre, de desarrollo de las disposiciones establecidas, en materia de prestaciones, por la Ley 27/2011, de 01 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la seguridad social.
- Real Decreto-Ley 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleados de Hogar y otras medidas de carácter económico y social.
- Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013.
- Orden TIN/2504/2010, de 20 de septiembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en lo referido a la acreditación de entidades especializadas como servicios de prevención, memoria de actividades preventivas y autorización para realizar la actividad de auditoría del sistema de prevención de las empresas.
- Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.

## Principales Novedades 2013

- Ley 19/2013 De transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2013 Para la protección de los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social.
- RD 701/2013 Racionalización del sector público.
- Orden ESS/66/2013 Por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.
- Orden ESS/484/2013 Por la que se regula el Sistema de remisión electrónica de datos en el ámbito de la Seguridad Social.
- Orden ESS/485/2013 Por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Seguridad Social.
- Orden ESS/486/2013 Por la que se crea y regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos.
- Orden ESS/1451/2013 Por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario.

#### Perfil de la memoria 2013 (Indicadores GRI 3.1 al 3.13)

Los datos y resultados de la presente memoria, elaborada con criterios GRI 3.1, están referidos al ejercicio 2013, existiendo memorias anteriores realizadas desde el año 2009 con criterios GRI. Su ciclo de presentación es de forma anual. Durante el presente ejercicio no se han producido cambios de criterios a la hora de presentar los resultados en la mayoría de los apartados.

El ámbito de cobertura de la memoria corresponde a todas las actividades realizadas por Mutua de Andalucía y de Ceuta, ofreciendo información sobre la organización y los diferentes aspectos del desempeño de la empresa en relación a su Responsabilidad Corporativa y su aportación a la Sociedad en general. Los aspectos incluidos en esta memoria son los más importantes para Cesma y para sus grupos de interés. La obtención de los datos e hipótesis contenidos en la memoria, parten del Plan General de Contabilidad, aplicaciones de gestión, seguimiento de datos, etc.

La clasificación que Mutua de Andalucía y de Ceuta le da a la presente Memoria 2013, según los criterios GRI 3.1 y el contenido en indicadores, es de nivel A+, habiéndose de forma voluntaria realizado una auditoría de verificación de su cumplimiento y veracidad de su contenido por la entidad Bureau Veritas.

En la elaboración de la memoria y la obtención de datos han intervenido diferentes departamentos y áreas, formando un equipo multidisciplinar, a los cuales se les agradece la colaboración prestada. El soporte de presentación de la memoria se hará en formato impreso y digital publicado en la página web. La versión de esta memoria corresponde a la edición de fecha de 5 septiembre de 2014.

#### *Para cuestiones relativas a la memoria de RSC:*

Coordinación y elaboración de la memoria RSC: José Jesús Blanco Carrasco. [jose.blanco@mutuacesma.com](mailto:jose.blanco@mutuacesma.com)

Atención al Mutualista: Mario Azcoitia León. [mario.azcoitia@mutuacesma.com](mailto:mario.azcoitia@mutuacesma.com)

Comunicación: Cecilia García Maldonado. [cecilia.garcia@mutuacesma.com](mailto:cecilia.garcia@mutuacesma.com)

Calidad: José María Gómez Muñoz. [josemaria.gomez@mutuacesma.com](mailto:josemaria.gomez@mutuacesma.com)

