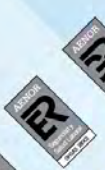
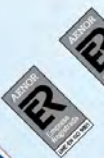


# memoria 2013



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

Estimado Sr. Ban Ki-moon,

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

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

Entre las acciones realizadas durante el ejercicio 2013 y que ponen de manifiesto nuestro firme compromiso, destacan las siguientes:

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

Mutualia, a través del Equipo de Actividades e Iniciativas sociales, integrado por personal de la organización de manera voluntaria, adquiere compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones. Así, a lo largo de 2013 ha colaborado con varias asociaciones, en diferentes actividades, con el fin de reforzar una cultura de solidaridad y compromiso social. Algunas acciones en esta línea han sido:

- Contribución a la defensa de los Derechos Humanos y al desarrollo humano sostenible en los dos hemisferios con la asociación Mundubat.
- Colaboración con el Programa Berakah, en la búsqueda de una vida digna y un desarrollo integral de todas las personas.
- Apoyo a la investigación de enfermedades neurodegenerativas desarrollada por la Fundación WOP.
- A través de la Asociación Donantes de Sueños las personas de Mutualia han participado en la compra de juguetes para mantener la magia de la Navidad en aquellas familias sin recursos y con niñas y niños menores a su cargo.
- Iniciativa, promovida por Lagun Artean, mediante la cual personas sin hogar han podido pasar la noche en un albergue.

Por otro lado, ha elaborado el "Código Ético de Proveedores" a través del cual los proveedores se comprometen a que sus acuerdos y relaciones de negocio estén sometidos a los principios básicos de ética y conducta profesional recogidos en el código. Para ello Mutualia tiene especificados cuáles son los comportamientos que considera esenciales en su relación con este grupo de interés. Así, a lo largo de 2013 ha conseguido que 25 de sus proveedores haya suscrito dicho código ético.





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

Mutualia, a través de su Comisión para la Igualdad y de su II Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres para el periodo 2012-2014 pretende erradicar esta discriminación a través de la ampliación y mejora de las medidas de conciliación y de la eliminación de barreras en el ámbito de la selección, contratación y promoción del personal, y en la retribución salarial. Como consecuencia del esfuerzo realizado durante estos años por la organización en lo que a igualdad de oportunidades se refiere, Mutualia ha obtenido en 2013 la Certificación EFR que acredita que su sistema de conciliación alcanza los niveles óptimos para ser considerada Empresa Familiarmente Responsable.

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

Tras la renovación en 2013 de la certificación ISO 14001 relativa a la gestión ambiental, Mutualia ha desplegado en toda la organización acciones de mejora orientadas a la minimización y al aseguramiento de una correcta gestión ambiental. Para ello, Mutualia ha alcanzado y desplegado los siguientes objetivos durante el año 2013: reducción del residuo de lámparas en un 82%, colocación de puntos de recogida de pilas en todos los centros, sensibilización y formación a las personas referentes de los distintos centros y el acondicionamiento de instalaciones.

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

Mutualia, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, dispone de un "Código de conducta de Mutualia" que recoge las buenas prácticas de gestión integrada de la empresa en todas sus relaciones, con las y los clientes internos, externos, Administraciones públicas, Órganos de gobierno de la Entidad y la Sociedad en general, y las normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que trabajan en Mutualia, que incentivan su comportamiento ético y cooperan en la prevención de la corrupción en todas sus formas. El seguimiento de este código ético es llevado a cabo por la labor del Comité de ética.

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

Estamos convencidos de que en un marco de crisis como el actual es, si cabe, todavía más importante el disponer de un sistema de gestión que contemple la responsabilidad social. Es por ello que apostamos por la renovación del compromiso adquirido con el Pacto Mundial, comprometiéndonos a la toma de decisiones y al desarrollo de actividades responsables que garanticen en todo momento el cumplimiento, respeto y divulgación de sus diez principios.

Atentamente,

  
Miguel Ángel Lujua





**Mutualia**

**[www.mutualia.es](http://www.mutualia.es)**

# Reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión

Mutualia durante el año 2013 ha sumado nuevas certificaciones y reconocimientos. Hemos certificado nuestro sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente según la Norma UNE 179003 así como la certificación efr de empresa familiarmente responsable. En cuanto a reconocimiento Mutualia ha sido ganadora del premio de buenas prácticas a nivel de Euskadi, y finalista tanto a nivel nacional como Europeo con el Proyecto Lidera, como impulsor de la motivación y compromiso de las personas.



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



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



Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.



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



Certificación UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente.



Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



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



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



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia.



Certificación Empresa Familiarmente Responsable.

# Índice

1.

## Declaración Corporativa

Carta Presidente

Carta Director Gerente

Presentación y alcance

Principios para la definición del contenido

2.

## Órganos de Gobierno

Junta Directiva

Comisión Ejecutiva

Comisión de Prestaciones Especiales

Comisión Control y Seguimiento

Comité de Dirección

3.

## Quiénes Somos

Perfil de la Organización

Modelo de Gestión

Código de Conducta

Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas

Informe del Progreso del Pacto Mundial

Marco Jurídico

Sociedad de Prevención

Corporación Mutua

4.

## Compromiso y Participación de los Grupos de Interés



5.

## Resultados 2013

Eficiencia

Calidad Asistencial

Orientación a cliente

Gestión avanzada

Compromiso de las personas

Innovación y tecnología

Sostenibilidad y compromiso con la sociedad

6.

## Indicadores GRI

7.

Encuadre de los requisitos del GRI  
con los datos de la memoria  
presentada

8.

## Cuentas anuales





1.

# Declaración Corporativa

Carta Presidente

Carta Director Gerente

Presentación y alcance

Principios para la definición del contenido



# Carta del Presidente



**E**stimados/as Mutualistas:

Un año más es para mí, como Presidente de Mutualia, una verdadera satisfacción poder compartir los resultados y los principales hitos de la gestión de nuestra mutua durante el ejercicio 2013, a través de

las páginas de esta memoria.

Este documento cuenta con la calificación (Nivel A) emitida por la organización Global Reporting Initiative (GRI) por cumplir los requisitos establecidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad en base al GRI 3.1.

La actividad que Mutualia ha desarrollado durante el último ejercicio y los resultados alcanzados deben ser analizados teniendo en cuenta la complicada coyuntura que por sexto año consecutivo ha vivido la economía vasca y por extensión nuestras empresas mutualistas.

El PIB de la economía vasca ha caído el 1,2% a lo largo del año 2013, arrastrado por los descensos del sector industrial, construcción y servicios. Esta caída del PIB fue, no obstante, ligeramente inferior

a la del ejercicio precedente. El sector industrial ha vuelto a marcar una evolución negativa, aunque más moderada que el año precedente, con una caída del 1,9% en su valor añadido. El sector de la construcción, con una contracción del 5% ha seguido mostrando una situación muy negativa. El sector servicios también ha descendido su nivel de actividad con una caída del 0,6%, siendo especialmente preocupante la situación por la que atraviesa el comercio minorista.

Esta fragilidad que muestra nuestra economía se refleja en el mercado laboral al que le está costando reaccionar. El último año ha vuelto a ser negativo para el mercado de trabajo. Así, a final de año, la tasa de paro se situaba en el 15,3%, 2,5 puntos porcentuales por encima de la correspondiente al año anterior.

Pese a estos datos negativos, quiero quedarme con las expectativas de recuperación moderada que nos muestran los indicadores disponibles y que indican una previsión de crecimiento del PIB vasco cercano al 1%.

En este difícil escenario, Mutualia ha intensificado su apuesta por tratar de lograr mayores cuotas de eficiencia, desarrollando su actividad pensando



en sus clientes, lo que nos sitúa en una posición de liderazgo en el sector de mutuas en Euskadi.

Sabemos que contamos con fortalezas muy importantes, que nos están siendo de gran utilidad para superar los retos que afrontamos. La implicación de todas las personas que conformamos Mutualia es una de nuestras claves. Contamos también con nuestro modelo de gestión, que es un factor crítico de éxito; y con el respaldo de nuestras empresas mutualistas.

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

**Urtsa Errazti y Olartekoetxea**

**Presidente.**



# Carta del Director Gerente



**D**istinguidos/as  
Mutualistas:

La apuesta por la eficiencia, la orientación a clientes, junto con la calidad de los procesos asistenciales han servido para afianzar a Mutualia en su posición de liderazgo en el sector de mutuas en Euskadi

durante 2013 y para cerrar el ejercicio con el mejor resultado de nuestra historia.

La situación económica y social ha continuado siendo compleja, lo que nos ha obligado a adaptarnos de forma rápida y continua a una realidad protagonizada por un elevado nivel de desempleo, un déficit público excesivo y por una contención del gasto tanto a nivel público como privado.

El contexto del sector en Euskadi ha estado marcado por un progresivo descenso de la afiliación desde el año 2008, especialmente intenso en el periodo 2011-2013, lo que ha ocasionado una disminución de nuestra actividad. En el caso de Mutualia la reducción del volumen de asistencias con medios propios ha sido del 16% desde el inicio de la crisis y del 20% en el número de inter-

venciones quirúrgicas.

En este difícil escenario, Mutualia ha volcado todos sus esfuerzos en incrementar la actividad dirigida a fidelizar a nuestros clientes y a incorporar empresas de nueva creación. Esta estrategia nos ha permitido no sólo mantener, sino crecer en cuota de mercado, cerrando 2013 con una cuota del 41,88%, con una afiliación media de 308.200 personas

Para identificar las necesidades de las y los clientes hemos establecido diferentes fuentes de información como encuestas de satisfacción, sistemática de quejas, reclamaciones, sugerencias, visitas de áreas, consultas a través de la web, focus groups, Foro Mutualia y el propio desarrollo de nuestra actividad diaria. De igual forma, durante 2013 hemos puesto en marcha diferentes equipos de trabajo cuyo objetivo ha sido identificar cambios y mejoras que contribuyan a afianzar la cultura de orientación y compromiso con clientes.

Hacer de nuestras y nuestros clientes la razón de ser de nuestra actividad nos ha hecho vivir con optimismo este periodo de incertidumbre que estamos atravesando. Es por ello por lo que quiero, a través de esta carta, lanzar un mensaje de esperanza sobre las expectativas de desarrollo y crecimiento futuro de nues-



tra entidad. Optimismo que se asienta sobre unas bases sólidas como ha quedado demostrado a lo largo del último año.

Mutualia se ha convertido en la primera mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en lograr la certificación UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes en 2013 como organización que tiene identificados sus riesgos, que los analiza y evalúa y que implanta controles o barreras para que no lleguen a nuestras y nuestros pacientes. Han sido muchos los aspectos en los que hemos ido avanzando: la Unidad de Gestión de Riesgos, la Comisión de Infecciones, el equipo de Higiene de Manos o el de Cirugía Segura, así como las acciones que hemos llevado a cabo para mejorar considerablemente la seguridad de las y los pacientes.

En el ámbito de la igualdad también hemos obtenido importante logros durante el último año como la Certificación EFR, que acredita que el Sistema de Conciliación de Mutualia alcanza los niveles óptimos para ser considerada

Empresa Familiarmente Responsable, según la norma EFR 1000-1.

Todos estos logros son el resultado de una implicación clara de las personas de Mutualia. Nuestro enfoque de liderazgo ha ido evolucionando considerablemente. En el año 2001, el número de líderes ascendía a 13 personas, mientras que a marzo de 2014 este número se ha incrementado a 110, como consecuencia de la puesta en marcha del Proyecto Lidera.

Únicamente me resta enviar mi más sincero reconocimiento a todas las personas de Mutualia que con su desempeño diario posibilitan que nuestra mutua sea esta realidad que presentamos en esta Memoria 2013, a la Junta Directiva por su implicación a la hora de desarrollar sus funciones como representantes máximos de las empresas mutualistas y, por supuesto, a usted, estimado y estimada mutualista, por la confianza depositada en nuestra entidad.

**Miguel Ángel Lujua**

**Director Gerente**



# Presentación y alcance de la memoria

## Presentación

Mutualia es la Mutua de Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales número 2 de la Seguridad Social. Como Mutua de accidente de trabajo y enfermedades profesionales es una asociación de empresarias y empresarios sin ánimo de lucro que autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, colabora con la Seguridad Social en los siguientes ámbitos:

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

Mutualia es miembro de Corporación

Mutua, primera mancomunidad de entidades del sector por redes de servicio, junto a Cesma, Ibermutuamur, MAC, Mutua Gallega, Mc Mutual, Solimat y Unión de Mutuas.

Por otro lado, Mutualia ha seguido recorriendo su camino hacia la excelencia y la responsabilidad empresarial buscando aportar valor a las empresas y a sus personas trabajadoras, a partir de servicios innovadores y de calidad, mediante una gestión eficiente de los recursos.

A través de este documento pretende hacer un resumen de los indicadores y las actividades más destacadas del año 2013, facilitando a sus grupos de interés la información más relevante sobre las actuaciones implantadas en diferentes ámbitos.

## Alcance

Al igual que las memorias anteriores, última memoria presentada en Asamblea General el 19 de Julio de 2013, la memoria del ejercicio 2013 se ha elaborado en base a los principios de la Guía Global Reporting Initiative (Versión 3.1, 2000-2011) teniendo en cuenta las características de la organi-



zación y contemplando todas las actividades que desarrolla Mutualia. Esta memoria es un documento de comunicación tanto interna como externa. Una herramienta a través de la cual poder informar a sus grupos de interés sobre las acciones que ha realizado de acuerdo a las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, ambiental y social. De hecho, convencida de que será consultada en algún momento por cualquiera de sus grupos de interés, Mutuaia la edita en formato digital con el fin de darle un mayor alcance y, además, puede ser consultada tanto en la web de la propia organización

[www.mutualia.es](http://www.mutualia.es)

como en la página del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

**Miren Fernández,**

**Directora de Organización y Calidad**

Dirigiéndose al siguiente correo electrónico: [mfernandez@mutualia.es](mailto:mfernandez@mutualia.es).

La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por la organización durante el ejercicio 2013, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales

como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos, cuyo origen de datos son la historia clínica, partes de accidente etc.. Esta memoria a su vez aporta información de la Sociedad de Prevención de Mutuaia.

Mutuaia ha sometido su 8ª memoria a verificación externa (AENOR), elaborada en base a los criterios del GRI, obteniendo la calificación A+.



Clínica Ercilla



Clínica Pakea



Hospital San José

# Principios para la definición del contenido

## Materialidad

La elaboración de la Memoria 2013 ha sido posible gracias a la participación de la totalidad de las y los responsables de Mutualia así como de un gran número de personas que trabajan en las diferentes áreas de la organización.

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

## Participación de los grupos de interés

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



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

## Contexto de sostenibilidad

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

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

## Equilibrio

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

## Comparabilidad

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



### Precisión

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

### Periodicidad

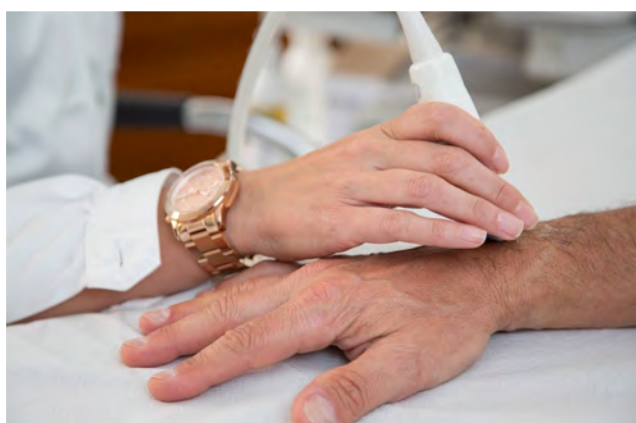
La memoria del ejercicio anual, se presentará coincidiendo con la aprobación de las cuentas y presentación a la Junta Directiva de Mutualia.

La memoria de Mutualia se presenta a validación externa con una periodicidad bienal.

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

### Claridad

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





# 2.

## Órganos de Gobierno

Junta Directiva

Comisión Ejecutiva

Comisión de Prestaciones Especiales

Comisión Control y Seguimiento

Comité de Dirección

Organigrama

## Junta Directiva

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

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

Está compuesta al 100% por hombres y se distribuye por rangos de edad de la siguiente manera:

- Entre 41 y 50 años: 7,14%
- Entre 51 y 60 años: 50,00%
- Entre 61 y 70 años: 28,57%
- Entre 71 y 80 años: 14,29%

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

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



## **PRESIDENTE**

Urtza Errazti Olartekoetxea  
Jez Sistemas Ferroviarios, S.L.

## **Vicepresidente 1º**

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

## **Vicepresidente 2º**

Jesús Echave Román  
Sainsa—Sociedad Alavesa de Inversiones

## **Secretario**

Santiago Iriarte Aizarna  
Universidad de Deusto

## **Vocal**

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

## **Vocal**

Juan Jesús Santa Cruz Sagarduy  
Calcinor, S.A.

## **Vocal**

Andrés Zearreta Otazua  
Eusko Jaularitzza—Gobierno Vasco

## **Vocal**

Javier Otaño  
Krafft, S.L.



## **Vicepresidente 3º**

Alberto Delclaux de la Sota  
Prodol Meditec, S.A.

## **Vicesecretario**

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

## **Vocal**

Antxon Segurola Jauregui  
Kutxabank, S.A.

## **Vocal**

Álvaro García-Navarro Aguirre  
Tubos Reunidos, S.A.

## **Vocal**

Fernando Salamero La Orden  
Vinos herederos Marqués de Riscal, S.A.

## **Representante del Personal de Mutua**

Antxon Arrasate Auzmendi



# Comisión Ejecutiva

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



Está compuesta por un número no superior a diez. Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes.

Sus integrantes son el 100% hombres cuyas edades se distribuyen de la siguiente manera:

- Entre 51 y 60 años: 40%
- Entre 61 y 70 años: 40%
- Entre 71 y 80 años: 20%



# Comisión de prestaciones especiales

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

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

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

## **PRESIDENTE**

José Enrique Arroyo Villalba  
U.G.T.

## **VICEPRESIDENTE**

Álvaro Plaza Reino  
ARCELOMITAL GIPUZKOA, S.L.U.

## **SECRETARIO**

Alfonso Ríos Velada  
CC.OO.

## **Vocal**

José Hernández Duñabeitia  
ASLE

## **Vocal**

Iñigo Alkain Domínguez  
LAB

## **Vocal**

Leire Heredia Bilbao  
ELA

## **Vocal**

Guillermo Muñecas Goikoetxea  
Estampaciones Metálicas  
Bizkaia, S.A. (Gestamp)

## **Vocal**

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

## **Vocal**

Juan Cruz López Barrena  
ELA

## **Vocal**

Elena Izquierdo Cuadrado  
Zayer, S.A.



# Comisión de Control y Seguimiento

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

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la mutua, de los

que la mitad corresponden a la representación de las trabajadoras y trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad, y la otra mitad a la representación de las empresas asociadas, elegidas a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad.

En representación de las empresas asociadas	<b>PRESIDENTE</b> Urtsa Errazti Olartekoetxea Jez Sistemas Ferroviarios, S.L.	Representantes Sindicales	Alfonso Ríos Velada CC.OO.
	<b>Vocal</b> Luis Gonzalo Salcedo Bilbao CEBEK		Luis Mouliaa Mayor CC.OO.
	<b>Vocal</b> Pedro Campo Iglesias CEBEK		Leire Heredia Bilbao ELA
	<b>Vocal</b> Manuel Guerrero Igea ADEGI		Esperanza Morales Quicios UGT
	<b>Vocal</b> Enrique González Sal SEA		Ibon Zubiela Martín LAB



# Comité de Dirección

Es el órgano ejecutivo que gestiona la entidad de acuerdo a las directrices establecidas por la Junta Directiva y siguiendo la normativa establecida para la gestión de la mutua como entidad colaboradora de la Seguridad Social. Está presidido por el Director Gerente cuyas facultades y responsabilidades se contemplan en los estatutos de

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



Comité de Dirección: *Distribución por edad:*

- Entre 30 y 45 años: 42,86%
- Mayor de 45 años: 57,14%



# Organigrama



-  Comité de Dirección
-  Control de Gestión





# 3.

## Quiénes somos

Perfil de la Organización

Modelo de Gestión

Código de Conducta

Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas

Informe del Progreso del Pacto Mundial

Marco Jurídico

Sociedad de Prevención

Corporación Mutua

## Perfil de la Organización

**M**utualia, mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi con una cuota de mercado del 41,88%.

Colabora con la Seguridad social en:

-La gestión del accidente de trabajo y enfermedad profesional a través de actividades de prevención, asistencia sanitaria y prestación económica.

-La cobertura de la contingencia común a través del seguimiento de bajas y la prestación económica.

-La prestación económica por desempleo de personas trabajadoras autónomas.

-La gestión de cuidados de menores con enfermedades graves a través de prestación económica y, finalmente

-La gestión de riesgos para el embarazo y la lactancia a través de actividades de prevención, validación sanitaria y prestación económica.

Mutualia nace de la fusión de tres mutuas vascas líderes en sus respectivos territorios (La Previsora, Mutua Vizcaya Industrial y Pakea), y dio origen a la primera mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de Euskadi

donde, si bien su ámbito de actuación es nacional, principalmente, presta su servicios a través de sus 18 centros, más otro localizado en Madrid.

Cuenta en la actualidad con una media de 626 personas trabajando en sus 19 centros (3 sedes, 2 clínicas y 14 centros asistenciales ambulatorios).

Mutua de referencia en Euskadi con una cuota de mercado del 41,88%



Colabora con la Seguridad Social mediante servicios sanitarios, prestaciones económicas y difusión de la prevención



### SEDE OPERATIVA

C/ Henao, nº 26  
48009 Bilbao  
Telf.: 944 25 25 00  
Fax: 944 25 25 20

### SEDE SOCIAL

C/ Camino, nº1  
20004 Donostia-San Sebastián  
Telf.: 943 42 65 00  
Fax: 943 43 01 53



### SEDE ARABA

Avda/ de los Olmos, nº1  
01013 Vitoria-Gasteiz  
Telf.: 945 00 90 90  
Fax: 945 00 90 91

Esta cercanía y despliegue de centros responde a uno de los aspectos diferenciadores de Mutua frente a otras mutuas con implantación en Euskadi ya que, tal y como recoge en su plan estratégico, la identidad e integridad territorial es uno de sus factores críticos de éxito.

Para acceder a una información más completa sobre los centros de Mutua, tanto asistenciales como administrativos, y la actividad desarrollada en cada uno de ellos puede consultarse el siguiente enlace:

<http://www.mutualia.es/es/donde-estamos-mapa>

Además, y con el fin de propiciar la mejor asistencia a sus clientes, desde 2007 Mutua forma parte de Corporación Mutua, una asociación de ocho mutuas que colaboran para generar ahorro en costes, sinergias y una mayor representación ante instituciones y organismos.

Por otro lado, y como consecuencia de la segregación de las actividades del Servicio de Prevención Ajeno, en el año 2006 se fundó la Sociedad de Prevención Mutua que se encuentra participada al 100% con cargo al patrimonio histórico de la mutua y de la que más adelante se aportará información.



### Misión

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

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

Para ello aplica un modelo de gestión avanzada orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfac-

ción de sus grupos de interés, con productos y servicios innovadores, con personas comprometidas, integrados en Corporación Mutua y actuando de manera socialmente responsable.

### Visión

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

### Líneas Estratégicas

Actualmente, y tal y como recoge en su Plan Estratégico 2012-2014, Mutualia tiene identificadas las siguientes líneas estratégicas que se desprenden de su Visión:





### Valores

**Orientación a clientes:** Realización de todas las actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas siendo cercanos y accesibles.

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

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

**Actitud innovadora:** Derecho y obligación de aportar ideas para contribuir a la mejora de la organización.

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

**Interés por las personas:** Compromiso con el reconocimiento, el desarrollo profesional y personal, las políticas de igualdad definidas por la organización y la difusión del conocimiento.



## Modelo de gestión

Mutualia viene apostando por el Modelo EFQM como referencia para su gestión y para ello tiene implantado un sistema basado en procesos, convencida de su importancia crítica para el desarrollo de la estrategia, la satisfacción de sus clientes, la implicación de las personas, la gestión del cambio y la mejora continua.

La totalidad de los procesos ha seguido la metodología establecida desde el proceso de innovación y mejora continua en base a un ciclo PDCA que garantiza la uniformidad, calidad y despliegue sistemático.

Estos procesos están priorizados en función de su incidencia y contribución a la consecución de los factores críticos de éxito asociados a cada una de sus líneas estratégicas, y todos ellos se encuentran alineados con la estrategia a través del despliegue de los objetivos mediante la identificación de los procesos responsables y colaboradores en la consecución de los mismos.

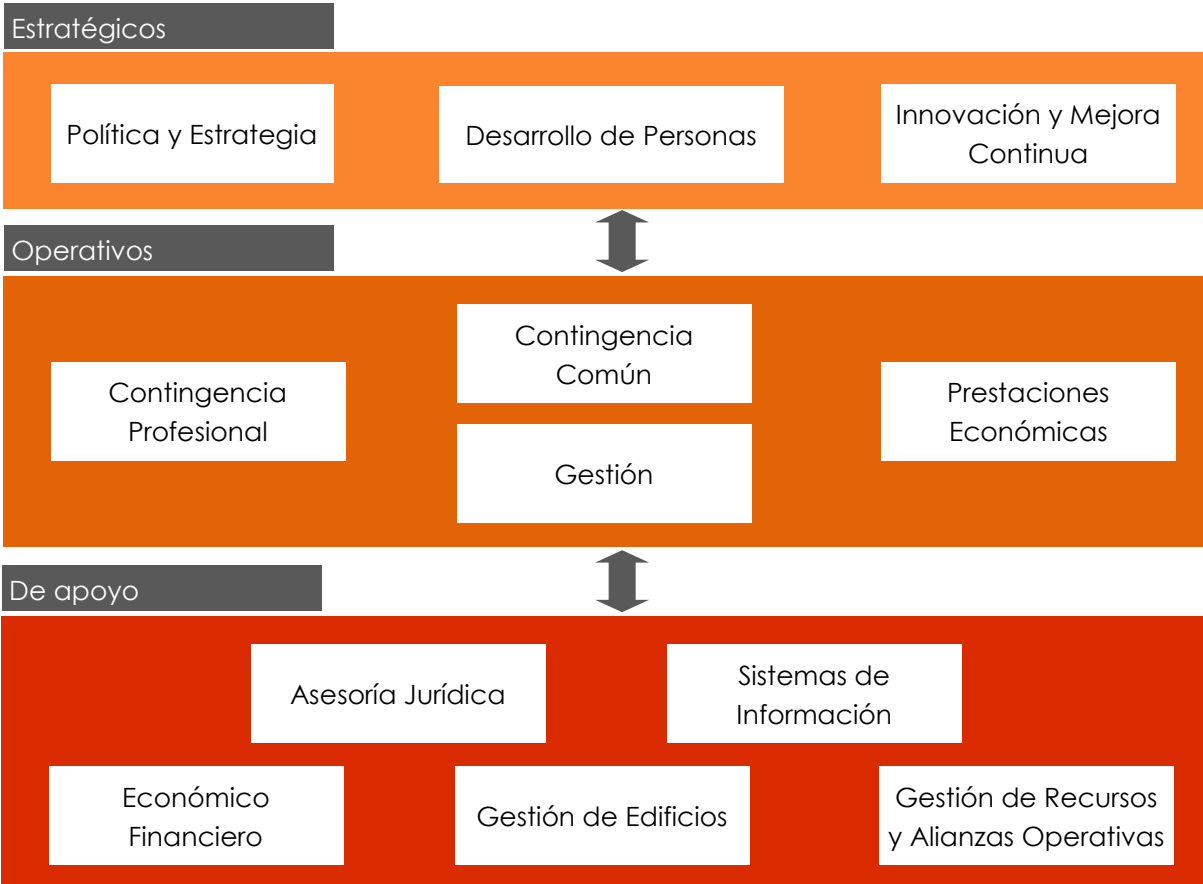
La implantación de este sistema de gestión por procesos está sometida a revisión y evaluación a través del control de los indicadores internos de cada proceso y de la consecución de los objetivos previamente definidos.

Así pues, la estructura organizativa de Mutualia viene determinada, por tanto, por el organigrama y por el mapa de procesos donde se recogen todas y cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, tanto para sus clientes externos como internos, y en el que se clasifican los diferentes procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.

La gestión por procesos  
clave en el sistema de  
gestión de Mutualia



Mapa de procesos



En definitiva, la gestión de la totalidad de los servicios que presta Mutuaia, sus interfases, así como la integración y participación de clientes, aliados y proveedores y otros grupos de interés no sería posible sin una estructura que garantice la alineación de toda la organización y, en este sentido, la adopción del Modelo EFQM y la aplicación de una gestión por procesos ha resultado clave.

## Coberturas

Las coberturas que Mutuaia y el resto de mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales pueden prestar a sus clientes están reguladas por ley, lo que impide que puedan prestarse nuevas coberturas. En este sentido, y ante la imposibilidad de diseñar y desarrollar por tanto nuevas coberturas, Mutuaia centra sus esfuerzos en mejorar los servicios ya existentes o diseñar nuevos servicios con el fin último de satisfacer en mayor medida las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto empresa como paciente

Contingencia Profesional

Contingencia Común

Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos

## Servicios Prestados

La razón de ser de Mutuaia es prestar los servicios que recoge en su Misión y que se concretan a través de los procesos que ha identificado como operativos en su mapa de procesos. En este sentido, la prestación de sus servicios la desarrolla a través de los procesos de gestión, contingencia profesional, contingencia común y prestaciones económicas.



### Contingencia Profesional

#### Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

- Prevención de riesgos laborales.
- Asistencia sanitaria.
- Prestación económica.

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

- Estudios de puestos de trabajo y visita a empresas para asesoramiento.
- Valoración de riesgo y situación de salud elaborando informe de la procedencia de la prestación.
- Prestación económica.

#### Cuidado de menores con enfermedades graves

- Valoración de casos.
- Prestación económica.





**Contingencia Común**

Control y seguimiento de bajas

Prestación económica

**Cese de Actividad de Trabajadores**

Autónomos

Prestación económica

**Plan Estratégico 2012-2014**

La formulación de la estrategia de Mutualia viene determinada por el entorno y los cambios y circunstancias macro-económicas tales como la desaceleración económica que ha conllevado pérdida de empleo, mayor morosidad y recortes en el gasto público entre otros, así como por las directrices marcadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Estos factores, junto con el análisis de la información procedente de sus grupos de interés y de su rendimiento interno han marcado la elaboración de su análisis DAFO global. A partir de este análisis, Mutualia ha identificado sus principales retos para el periodo 2012-2014, periodo de vigencia del actual plan estratégico y que se concretan en dieciséis objetivos estratégicos que tratan de dar respuesta a los objetivos macro de la organización, y que abordan muy diferentes ámbitos: imagen en la CAV, liderazgo compartido, transmisión de conocimiento, implicación, instalaciones, recursos y tecnología, prestación de servicios, gestión de CP y CC, centro asistencial en Vitoria-Gasteiz, cultura de creatividad e innovación o gestión ética.

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

Una vez determinadas las líneas estratégicas y los objetivos macro y estratégicos, se despliegan a toda la organización a través de los procesos mediante los planes de gestión anuales donde los

equipos priorizan en qué año de los tres de vigencia del plan estratégico van a realizar las acciones que contribuirán a la consecución de los objetivos marcados.



Así, a partir del plan estratégico 2012-2014 Mutualia aprobó su plan de gestión 2013 que se materializó en ver Fig. 1.



Mutualia, por su especial naturaleza de Mutua de Accidentes de Trabajo y EP, y como entidad colaboradora de la Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias en su cobertura y concesión, gestiona los riesgos de su actividad en relación con la legislación en vigor y con todos otros aspectos que por la especificidad de sus actividades puedan generar un impacto en cualquiera de sus grupos de interés. Para gestionar sus riesgos Mutualia ha definido un Mapa de Riesgos en el que se identifican los riesgos asociados a cada proceso evaluando su nivel y las acciones a desarrollar en función de la probabilidad de que ocurra e impacto en la organización. Para minimizar dichos riesgos se desarrollan las siguientes líneas de actuación:

- Contratación de pólizas de responsabilidad civil general y patronal para cobertura de riesgos inherentes a la actividad (administradores sociales, personal directivo, personal en general y sanitarios); así como también otros para la cobertura de riesgos asociados a las gestión medioambiental.



Fig. 1.

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

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



# Código de Conducta

El Código de conducta recoge las principales normas de actuación con respecto a todas las personas de Mutualia, con independencia de su nivel jerárquico, su ubicación funcional y geográfica y a sus grupos de interés, incluyéndose aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses.

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

En el ejercicio 2013, el Comité de Ética, cuyas funciones quedan establecidas en el propio Código, no ha recibido sugerencias, ni consultas sobre la aplicación del mismo, ni ha realizado la apertura de ningún expediente relacionado con el incumplimiento de alguno de los puntos del Código.

## Código de Conducta de Inversiones Financieras

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

MUTUALIA ha extendido los principios que rigen dicho código a todas las inversiones financieras que realiza en el subproceso financiero. Para ello ha elaborado un procedimiento que incluye la creación de un Comité de Inversiones Financieras compuesto por personal directivo con conocimientos técnicos suficientes, y que en todo caso, puedan contratar el asesoramiento profesional de terceros.



**Informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento**

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones y durante el ejercicio 2013 se han situado en los siguientes valores:

Financieras, Mutualia elabora anualmente el "Informe del Comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta", que se somete a la aprobación de la Junta Directiva y del cual se da cuenta a los empresarios y empresarias en la Junta General Ordinaria.

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	1,7024
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD* (total de Tesorería)	3,68%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	0

\*La rentabilidad mínima exigible para 2013 ha sido el 2,00%  
 La rentabilidad total de Tesorería de Patrimonio histórico ha sido: 2,768%

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011 de 14 de noviembre por el se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas, que regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, con todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2013.

Por último, y en orden a la mayor transparencia del proceso y siguiendo el propio Código de Conducta de Inversiones



# Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

Mutualia, en julio del 2009, se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Durante este ejercicio ha vuelto a renovar el compromiso adquirido

con el Pacto, al estar convencidos de que en un marco de crisis como el actual es, si cabe, todavía más importante el disponer de un sistema de gestión que contemple la responsabilidad social.

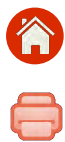
El Pacto Mundial de Naciones Unidas tiene como objetivo el de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioam-

bientales y de lucha contra la corrupción.

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

Con esta adhesión, Mutualia se compromete a los diez principios:

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



# Informe del progreso del Pacto Mundial

Área	Principio	Indicadores Directamente Relevantes	Indicadores Indirectos Relevantes
Derechos Humanos	<b>Principio 1</b> - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4,LA13,LA14; SO1
	<b>Principio 2</b> - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
Trabajo	<b>Principio 3</b> - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5	
	<b>Principio 4</b> - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1, HR3, LA3. EC5
	<b>Principio 5</b> - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3
	<b>Principio 6</b> - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4;LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5,EC7;LA3
Medio Ambiente	<b>Principio 7</b> - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	
	<b>Principio 8</b> - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7,EN10, EN13, EN18, EN21-22, EN26, EN30	EN1,EN3, EN8- 9, EN16,EN19-20,EN23-25,EN28;PR3-4
	<b>Principio 9</b> - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías.	EN5-7,EN10, EN18,EN26	
Lucha contra la Corrupción	<b>Principio 10</b> - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6



## Marco jurídico

Las disposiciones legales, reglamentarias y de orden menor que se relacionan a continuación constituyen la normativa más relevante de aplicación a las Mutuas como entidades colaboradoras en la gestión de la Seguridad Social, incorporando las de mayor trascendencia publicadas en el ejercicio 2013, entre las que procede destacar el Real Decreto 701/2013, de 20 de septiembre, de racionalización del sector público, por el que se declara la disolución de las Entidades mancomunadas de Mutuas, y en consecuencia Corporación Mutua en la que estaba integrada Mutualia, así como la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables las previsiones contenidas en materia de transparencia en la actividad pública, entre las que se encuentran la obligación de publicidad activa, periódica y actualizada en la página Web de la Mutua de diversa información.

Se relacionan a continuación las disposiciones más significativas que comprenden el marco jurídico de ámbito estatal y autonómico que afecta a las MATEPSS:

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



- **Real Decreto 1993/1995**, de 7 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre colaboración de las MATEPSS, modificado por el R.D. 1622/2011, de 14 de noviembre.
- **Real Decreto 2064/1995**, de 22 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.





- **Real Decreto 39/1997**, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, modificado por Real Decreto 337/2010 de 19 de marzo.
- **Real Decreto 575/1997**, de 18 de Abril, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de la prestación económica por incapacidad temporal.
- **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.
- **Ley 41/2002**, de 14 de Noviembre, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- **Ley 47/2003**, de 26 de Noviembre, General Presupuestaria.
- **Real Decreto 1415/2004**, de 11 de Junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social.
- **Decreto 31/2006**, de 21 de Febrero, del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- **Decreto 1299/2006**, de 10 de Noviembre, que aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
- **Ley 42/2006**, de 28 de Diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, modificada por diversas leyes generales de presupuestos posteriores.
- **Ley 20/2007**, de 11 de Julio, del Estatuto del Trabajador Autónomo.
- **Real Decreto Legislativo 3/2011**, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- **Real Decreto 817/2009**, de 8 de Mayo, por el que se desarrolla parcialmente la ley anterior.
- **Ley 40/2007**, de 4 de Diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.
- **Orden TAS 3859/2007**, de 27 de Diciembre, por la que se regula la contraprestación a satisfacer por las Mutuas por los servicios de administración complementaria.



taria de la directa, modificada por Orden TAS 401/2008, de 15 de Febrero y por Orden TIN/221/2009, de 10 de Febrero.

- **Orden TIN 971/2009**, de 16 de Abril, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de Octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.

- **Real Decreto 404/2010**, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, junto con su orden de desarrollo 1448/2010, de 2 de junio (BONUS).

- **Ley 32/2010**, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las MATEPSS, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA).

- **Resolución de 13 de mayo de 2013**, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen 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.

- **Resolución de 1 de julio de 2011**, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.



- **Real Decreto 1148/2011**, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).

- **Real Decreto 1596/2011**, de 4 de noviembre, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el

Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.

- **Real Decreto 1630/2011**, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MATEPSS.

- **Orden ESS/56/2013**, de 28 de enero, 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, contenidas en la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013.



- **Real Decreto-Ley 3/2012**, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, en el que como aspectos referentes en concreto a las Mutuas, se establece que el Gobierno, previa consulta con los interlocutores sociales, estudiará en el plazo de 6 meses, la modificación del régimen jurí-

dico de las MATEPSS, para una más eficaz gestión de la incapacidad temporal.

- **Decreto 38/2012**, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.

- **Real Decreto-Ley 20/2012**, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

- **Real Decreto 1506/2012**, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica, en el que se concreta que los tratamientos derivados de AT/EP, la financiación correrá a cargo de la Mutua correspondiente.

- **Real Decreto 701/2013**, de 20 de septiembre, de racionalización del sector público, por el que se declara la disolución de las Entidades mancomunadas de Mutuas.



• **Ley 25/2013**, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público que afecta a las Mutuas.

• **Real Decreto-ley 16/2013**, de 20 de diciembre, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores, mediante el que se modifica el artículo 109 LGSS para aclarar la base de cotización de las remuneraciones tanto en metálico como en especie.

• **Ley 19/2013**, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.

• **Ley 22/2013**, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, que mantiene las limitaciones retributivas al personal de las Mutuas, así como la prórroga de la vigencia de los Convenios de Asociación hasta que se publique la ley que modifique el régimen jurídico de las mismas.



# Sociedad de Prevención

La Sociedad de Prevención es una empresa joven constituida en 2006 formada por un equipo de más de 200 profesionales repartidos en 20 centros de trabajo tanto de Vigilancia de la Salud como oficinas técnicas ubicadas estratégicamente en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## Misión

Somos una entidad dedicada a la prestación de servicios relacionados con la

prevención de riesgos laborales con el fin de apoyar y asesorar a las empresas, atendiendo sus necesidades, exigencias legales y demandas en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

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



## Clientes e Ingresos

En el ejercicio 2013 la cifra de clientes empresa ha ascendido a 4.427 y los trabajadores protegidos han sido más de 111.000.

La segmentación de nuestros clientes por tamaño es:

Tamaño	Nº de clientes	Plantilla
>100	174	55.351
50-100	243	16.497
25-50	430	14.428
<25	3.580	25.128
<b>TOTAL</b>	<b>4.427</b>	<b>111.404</b>

Ingresos (€)	2011	2012	2013
Áreas técnicas	6.521.167	6.288.107	6.338.459
Vigilancia de la Salud	9.335.264	9.783.506	9.447.958
<b>TOTAL</b>	<b>15.856.431</b>	<b>16.071.613</b>	<b>15.786.417</b>



Durante el 2013, algunas de las actividades desarrolladas han sido:

### Vigilancia de la salud

- Protocolos sanitarios en función de los puestos existentes en la empresa.
- N° de exámenes de salud realizados 82.537.
- N° Analíticas de rutina 87.268.
- N° Enfermedades Profesionales declaradas 401.

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

### Servicios técnicos

Los programas anuales recogen de cada disciplina preventiva, aquellas actividades que más se adecuan a la naturaleza de los riesgos de la empresa. Durante este ejercicio se han llevado a cabo: evaluaciones de riesgo, actividades de valoración de la integración de la prevención, investigación de AT y EP, información de riesgos, planes y medidas de emergencia, simulacros e inspecciones y estudios de seguridad.



Actividades generales	
Evaluaciones de riesgos	1.446
Actividades de Valoración de la integración de la prevención	1.948
Investigaciones de AT y EP	1.199
Información de riesgos	265
Planes y medidas de emergencia	583
Simulacros	328
Inspecciones y estudios de seguridad	460
Higiene Industrial	
Evaluaciones de ruido	548
Evaluaciones de las condiciones ambientales	139
Estudios de vibraciones	51
Otros estudios de agentes físicos	335
Evaluaciones de riesgos higiénicos por exposición a agentes químicos	379
Ergonomía /Psicología	
Estudios ergonómicos de los puestos de trabajo	134
Evaluaciones y estudios de riesgos psicosociales	138



## Actividades formativas

La formación es importante para prevenir los accidentes, por ello cada año se amplía la cartera de cursos en función de las necesidades de los clientes. En el año 2013, se ha potenciado la formación práctica colaborando con otros proveedores especializados.

Se han impartido 1.975 cursos con un total de 14.787 asistentes.

Para el año 2014 estamos trabajando para poder proporcionar a nuestros clientes el servicio de formación en modalidad e-learning.

## Actividades de difusión y promoción de la prevención

Colaboraciones/ponencias en jornadas y Congresos	15
Artículos	5



## Hitos 2013

Los principales hitos llevados a cabo por la sociedad de prevención durante el periodo del 2013 han sido los siguientes:

### Clientes

- Implantación del método de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS on-line.
- Nuevo diseño más dinámico de la página web.
- Puesta en marcha de nuevos servicios: Curso de concienciación corporal, Empresa Saludable, Servicio de prevención especializado en sector de hostelería.

### Calidad y Eficiencia

- Certificación OHSAS 18.001.
- Diseño de un nuevo mapa de procesos.
- Acuerdo con la representación social para la reducción salarial.
- Diseño de un nuevo formato para la información contenida en el reconocimiento médico.
- Implantación del sistema de Facturación electrónica.
- Implantación de Políticas de seguridad: cifrado de dispositivos USB y de discos duros de portátiles.

### Personas

- Implantación del Portal del Empleado.
- Guía de acogida para el personal desplazado en empresa cliente que no dispone de acceso a la intranet.

### Entorno y Sociedad

- Imagen de marca (crear valores Empatía y Orientación al Cliente):
- Impartición de cursos de Técnicas de atención al cliente a 56 personas.
- Impartición de cursos sobre Técnicas de relación con el cliente a 24 personas.





# Corporación Mutua

Corporación Mutua es una respuesta sectorial única, que favorece economías de escala a través de la puesta en común de medios y recursos, para hacer más eficientes a las mutuas partícipes y mejorar el servicio que ofrecen a su población protegida y a sus empresas asociadas.

## Principales magnitudes del ejercicio

- Más de 450.000 empresas asociadas.
- 2.904.753 trabajadores protegidos en Contingencias Profesionales.
- 2.041,2 millones de euros de cuotas ingresadas.
- 5.597 profesionales.

La actividad desarrollada por Corporación Mutua en 2013 se caracterizó por:

**Asegurar la eficiencia en la gestión** de las ocho mutuas que la conforman, mediante la puesta en común de medios y la aplicación de economías de escala.

Entre las medidas dispuestas para favorecer esta eficiencia, cabe destacar la prestación recíproca de servicios sanitarios. A través de la misma, toda la red de centros asistenciales de las mutuas partícipes se pone a disposición, indistintamente, de las y los trabajadores protegidos. Con ello se consiguen dos objetivos claros: reconducir la mayor parte del gasto sanitario hacia proveedores públicos, reduciendo notablemente la concertación ajena, y optimizar la utilización de las instalaciones asistenciales, incrementando su rentabilidad. El ahorro producido por el intercambio de asistencias y pruebas se ha mantenido por encima de los 16 millones de euros anuales.

La racionalización de medios y servicios permitió optimizar los recursos de las mutuas partícipes y generar un ahorro neto de más de 100 millones de euros en el periodo 2008-2013.

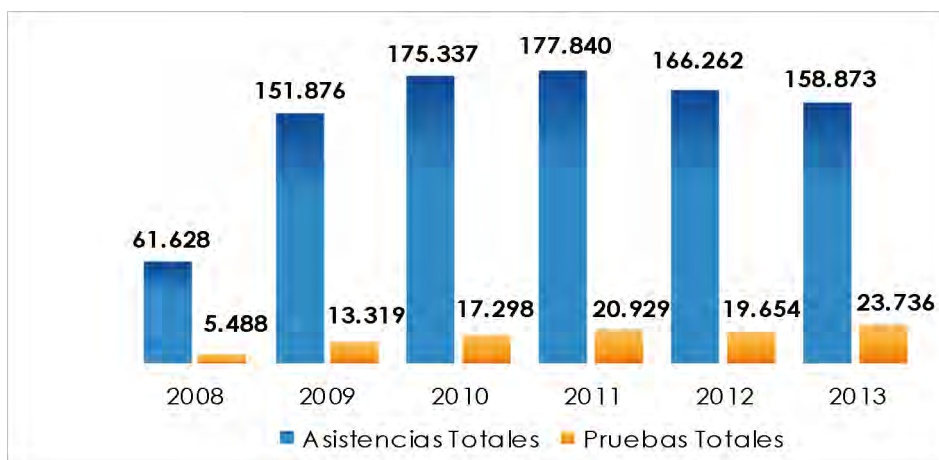


Del mismo modo, contribuyeron al incremento de la eficiencia de las mutuas de la Corporación, el servicio común de primera atención médica mediante soporte telefónico centralizado: línea asistencial 24 h. 900 50 60 70, que ha recibido más de 250.000 llamadas, y otros proyectos como los procedimientos unificados de gestión de las contingencias profesionales y comunes; los protocolos médicos compartidos; las herramientas de gestión del absentismo por incapacidad temporal; la unificación de proveedores sanitarios; y la gestión de los sistemas informáticos, constituyendo una red de comunicaciones privada y segu-

ra entre las mutuas y los centros de Corporación Mutua.

**Mejorar la calidad de los servicios prestados** a los trabajadores protegidos, a las empresas asociadas y a los autónomos adheridos a cada una de las mutuas partícipes, ofreciéndoles una extensa red de centros.

La asistencia sanitaria recíproca que se prestan las mutuas constituye, además, el mayor exponente de los grandes ahorros que para el gasto público aporta la compartición eficiente de los recursos asistenciales de las mismas.



Además Corporación Mutua suscribió con ASEPEYO, MUTUA BALEAR, SUMA INTERMUTUAL Y ACTIVA MUTUA 2008, cuatro conciertos, los cuales tienen por objeto la asistencia sanitaria recíproca de los trabajadores protegidos por con-

tingencias profesionales en las instalaciones sanitarias propias que las mutuas y la propia Entidad Mancomunada determinasen, a fin de alcanzar una mayor eficacia y racionalización en la gestión de los recursos públicos.

El Real Decreto 701/2013, de racionalización del sector Público, establece la disolución de las entidades mancomunadas de las mutuas, y por tanto de Corporación Mutua, desde la entrada en vigor del mismo. Esto no impide que Mutualia firme convenios y acuerdos con otras mutuas de forma que se mejore tanto la eficiencia como la calidad de nuestros servicios.



Ofrecer un marco estable, seguro y sólido para el desarrollo de actividades comunes, con un coste mínimo.

En el ámbito de las TIC se han desarrollado aplicaciones informáticas comunes, bien para dar soporte a nuevos servicios corporativos (Intercambio sanitario, Red de centros,...) o para acometer de forma conjunta la respuesta a nuevas necesidades legales: sistema de incentivos a empresas (BONUS), gestión de la prestación económica por Cese de Actividad de los Autónomos (CATA), etc.

Favorecer la transparencia y las buenas prácticas, a través de un modelo de gestión de calidad (EFQM). Corpora-

ción Mutua ha facilitado la transferencia de conocimiento y know how, favoreciendo la cohesión, la transparencia y la suma de esfuerzos entre los cerca de 6.000 profesionales de las mutuas que la conforman, así como el intercambio de buenas prácticas, a través de un sistema de gestión de calidad total basado en el modelo EFQM.

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

### Centros de Corporación





4.

## Compromiso y Participación de los Grupos de Interés

# Compromiso y participación de los grupos de interés

Con la adopción del Modelo EFQM de Excelencia como referencia para su gestión, Mutualia está convencida de poder adaptarse y dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como de contribuir al incremento de su competitividad y del desarrollo sostenible de la organización.

En su enfoque estratégico considera relevante la relación con aquellos colectivos afectados por su actividad desde un punto de vista de responsabilidad social dando respuesta a sus expectativas y necesidades, y desde un punto de vista de reputación gestionando la percepción que de la mutua tienen dichos colectivos. Así, como parte de su refle-

cción estratégica Mutualia identifica y define sus grupos de interés con el fin de conocer, comunicarse, implicarse e interactuar con ellos en aras de alcanzar la excelencia en todos sus ámbitos de actuación.

## GRUPOS DE INTERÉS

- Clientes (empresas, trabajadores y trabajadoras adheridas y personas protegidas).
- Personas de Mutualia
- Aliados
- Proveedores
- Órganos de Gobierno y Participación
- Sociedad
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social



La definición de la estrategia de Mutualia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de sus grupos de interés. Para ello gestiona de manera sistemática diferentes canales

o fuentes de información que le permiten disponer de información relevante de cada uno de estos colectivos con el fin de incorporarla de forma estructurada a su proceso de reflexión.



Canales/ fuentes de información de los grupos de interés para la definición de la estrategia:

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

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>CLIENTES USUARIOS Y USUARIAS (PERSONAS TRABAJADORAS DEPENDIENTES Y ADHERIDAS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS)</b>		
Encuestas telefónicas de satisfacción por asistencia sanitaria	Anual	Contingencia Profesional
Encuestas pantallas táctiles asistencia sanitaria	Semanal	Contingencia Común
Encuestas de satisfacción prestaciones de secuelas y fallecimientos	Bienal	Prestaciones Económicas
Encuestas de satisfacción por gestión de prestaciones económicas ITCP-CC-REL	Bienal	Prestaciones Económicas
Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	Según tipología
Focus Groups	Según calendario	Contingencia Profesional Gestión
Actividad diaria/ prestación del servicio	Continua	Contingencia Profesional Contingencia Común Prestaciones Económicas



Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>PERSONAS</b>		
Encuesta de satisfacción de las personas	Bienal	Desarrollo de Personas
Evaluación del liderazgo	Bienal	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	Continua	
Equipos de Proceso	Mensual	
Propuestas y aportaciones de los Equipos de Mejora/sesiones clínicas/ reuniones de letrados/as	Continua	
Reuniones de comunicación	Mensual	
Reuniones con la representación de las personas trabajadoras	Continua	
Proyecto Lidera	Trimestral	
Diagnóstico y Plan de Igualdad	Continua	
Participación en autoevaluaciones y auditorías internas	Anual	
Actividad diaria/ relación directa	Continua	

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>ALIADOS</b>		
Reuniones de procesos de Corporación Mutua, seguimiento y evaluación de indicadores	Según calendario	Política y Estrategia GRAO
Encuestas de satisfacción de Asesorías (entrevista personal con Gestor Integral)	Bienal	Procesos Operativos
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	(Contingencia Profesional, Contingencia Común,
Encuestas de satisfacción de clientes (como fuente de información sobre aliados estratégicos y operativos)	Anual/ Bienal	Prestaciones Económicas)



Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>PROVEEDORES</b>		
Sistema de seguimiento y homologación	Continua	GRAO (+procesos responsables de la gestión de la colaboración)
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	
Mesas redondas con proveedores	Según calendario	

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN</b>		
Reuniones de la Comisión Ejecutiva	Mensual	Política y Estrategia
Reuniones de la Junta Directiva	Trimestral	
Reuniones de la Junta General	Anual	

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>SOCIEDAD</b>		
Encuesta de satisfacción de la sociedad	Trienal	Política y Estrategia
Diagnóstico de Sociedad	Bienal	
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua	

Fuentes de información	Frecuencia	Proceso
<b>MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL</b>		
Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector	Según proceda	Política y Estrategia Asesoría Jurídica Prestaciones Económicas Resto de procesos
Aprobación/Modificación de Presupuestos	Según proceda	





Para Mutualia es importante transmitir de forma clara y fluida los mensajes a todos sus grupos de interés, y por supuesto, conocer su opinión y recabar todas las ideas de mejora que quisiera trasladarnos cada uno de ellos. Es por ello que una vez recogida y analizada la información de sus grupos de interés, Mutualia la incorpora a su proceso de reflexión estratégica y la despliega a través de los planes de acción anuales de los diferentes procesos. De hecho, el

análisis sistemático de estas fuentes de información a lo largo de los años se ha

visto reflejada en el desarrollo de estrategias y acciones con impacto directo en su gestión.

Además de esta información procedente de sus grupos de interés, Mutualia gestiona otras fuentes de información que le permiten comprender y anticiparse a los cambios que pueden producirse en su entorno (administración/ instituciones, mercado –clientes potenciales - y/o sector). Es por ello que Mutualia está presente en la Junta Directiva de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), así como en diferentes asociaciones empresariales de Euskadi como Confebask, en la que ostenta la presidencia, Cebek, Adegio o Sea.

Por otro lado, los estados contables de la entidad, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social garantizando, por tanto, que se realiza un buen uso de los fondos públicos. De igual forma, para reforzar la garantía de eficiencia y transparencia en su gestión, Mutualia dispone de una serie de mecanismos de control adicionales:

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

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

Para Mutualia es importante transmitir de forma clara y fluida los mensajes a todos sus grupos de interés.





5.

## Resultados 2013

Eficiencia

Calidad Asistencial

Orientación a cliente

Gestión avanzada

Compromiso de las personas

Innovación y tecnología

Sostenibilidad y compromiso con la sociedad

# Eficiencia

Alcanzando buenos resultados para afrontar el futuro.

La situación económica y social continúa siendo compleja, lo que ha obligado a Mutualia a reflexionar y a adaptarse de forma rápida y continua a una realidad basada en elevados niveles de desempleo, en un déficit público excesivo y, en consecuencia, en una contención del gasto tanto a nivel público como privado. Es ante una situación como ésta cuando su línea estratégica "Eficiencia" cobra más senti-

do si cabe, ya que aun siendo una organización que gestiona fondos públicos,

aplica criterios de gestión privada en aras de una mayor eficiencia de los recursos del sistema de la seguridad social.

Es precisamente esta apuesta por la eficiencia, la orientación a sus clientes, así como la calidad de su proceso asistencial los factores críticos que han contribuido, sin duda, a que Mutualia al-



cance una posición privilegiada y diferenciada en el sector de mutuas cerrando el ejercicio 2013 con el mayor resultado positivo de toda su historia a pesar de la situación actual que azota al tejido empresarial y a la sociedad en su conjunto.

La razón de ser de Mutualia es prestar aquellos servicios que recoge en su misión y que desarrolla a partir de sus procesos operativos Gestión, Contingencia Profesional, Contingencia Común y Prestaciones Económicas.

La razón de ser de Mutualia es prestar aquellos servicios que recoge en su misión.



## Contingencia Profesional (CP)

La adversa coyuntura actual continúa afectando a la economía y a las empresas de Euskadi y, en este sentido, Mutualia no es una excepción al haber registrado a lo largo de 2013 una pérdida de afiliación de 12.225 personas como consecuencia del cierre de empresas adheridas y de la pérdida de empleo en aquellas que logran mantenerse.

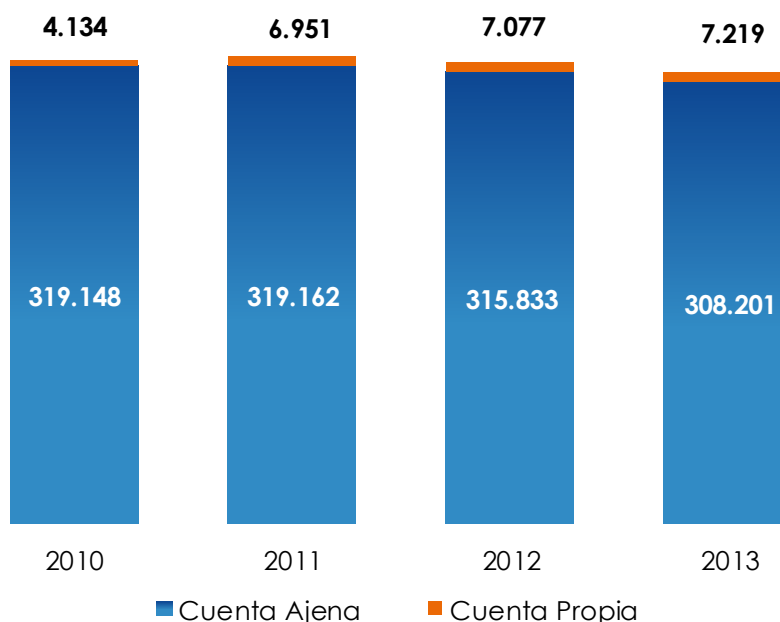
Sin embargo esta pérdida de afiliación ha sido menor que la registrada en el año 2012, con 17.537 personas menos protegidas, lo que de alguna manera traslada un mensaje de cierto optimismo de estar saliendo poco a poco de esta crisis. Han sido muchos los esfuerzos dedicados por Mutualia para hacer frente a esta pérdida de afiliación y es por ello que durante el año 2013 ha im-

pulsado diferentes acciones para captar empresas de nueva creación, así como a trabajadoras y trabajadores autónomos y ha potenciado las visitas a empresas y asesorías por parte de las y los gestores integrales.

Así, Mutualia ha cerrado el año 2013 con 315.420 (308.201+7.219) personas protegidas por contingencia profesional lo que ha supuesto un 2,32% menos que en el ejercicio anterior (322.910). Este nivel de afiliación le ha generado a Mutualia unos ingresos de 180.200.299 euros frente a los 185.386.804 de 2012.

Mutualia ha cerrado el año 2013 con 315.420 personas protegidas por contingencia profesional.

**Evolución de la Afiliación**

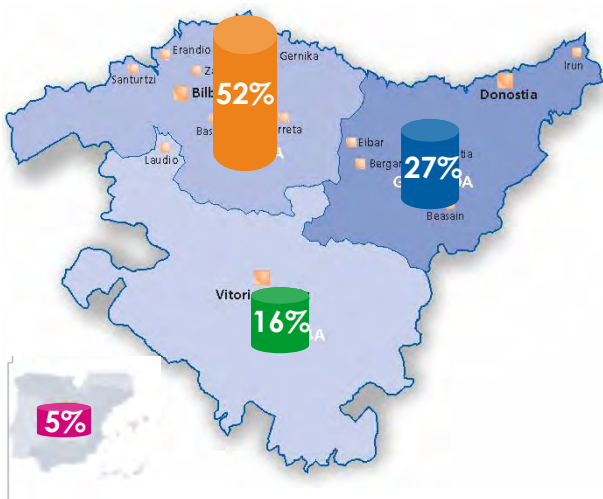


La distribución territorial y sectorial de las personas afiliadas a Mutuaia sigue una distribución homogénea en los últimos años:

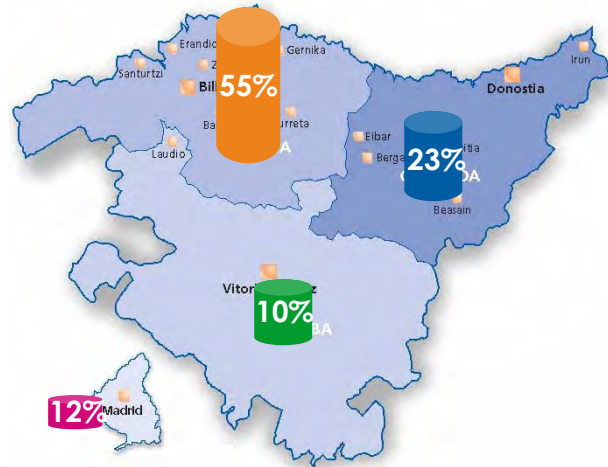


### Distribución Territorial

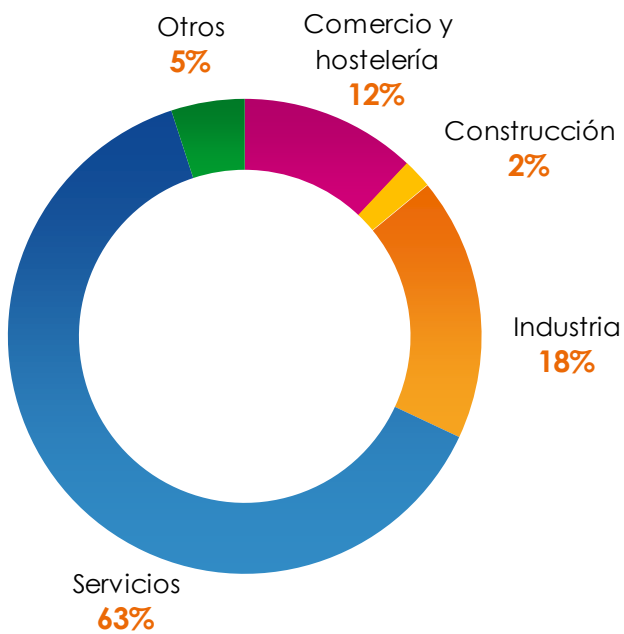
#### Cuenta Ajena



#### Cuenta Propia



### Distribución Sectorial



### Siniestralidad

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social en el ámbito preventivo, Mutualia desarrolla diferentes acciones que contribuyen a reducir la siniestralidad de sus empresas asociadas, a fomentar la cultura preventiva y a mejorar las condiciones laborales de las y los trabajadores protegidos:

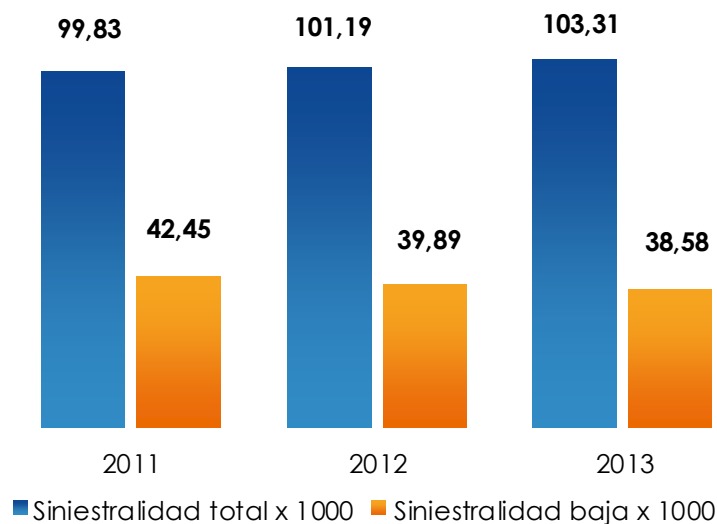
-Acciones divulgativas y educativas.

-Difusión de recomendaciones y buenas prácticas, así como de las conclusiones de los análisis e investigaciones de accidentes.

-Asesoramiento y apoyo en materia preventiva y en su implantación en la empresa.

-Visitas y asesoramiento para reducir la siniestralidad laboral.

-Jornadas y seminarios en materia preventiva.

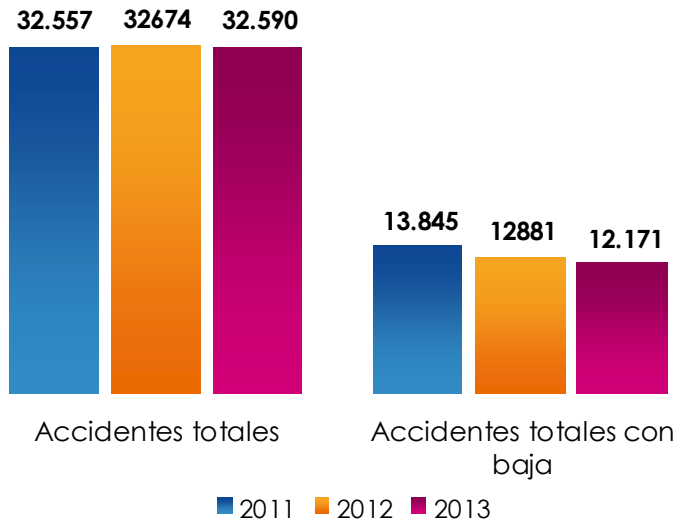


En este sentido, todos los esfuerzos desarrollados por Mutualia para promover entre las empresas y las personas una cultura preventiva va teniendo su recompensa tal y como recoge la evolución descendente de la cifra de siniestralidad con baja, que ha registrado en

2013 una reducción del 3,28% respecto al año anterior. De igual modo, el número total de accidentes totales en 2013 también ha registrado una disminución respecto al año anterior, si bien se ha incrementado ligeramente respecto a 2011.

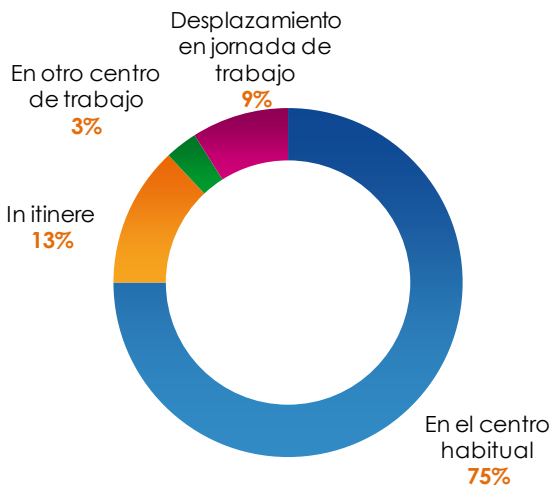


Datos relativos a AT y EP

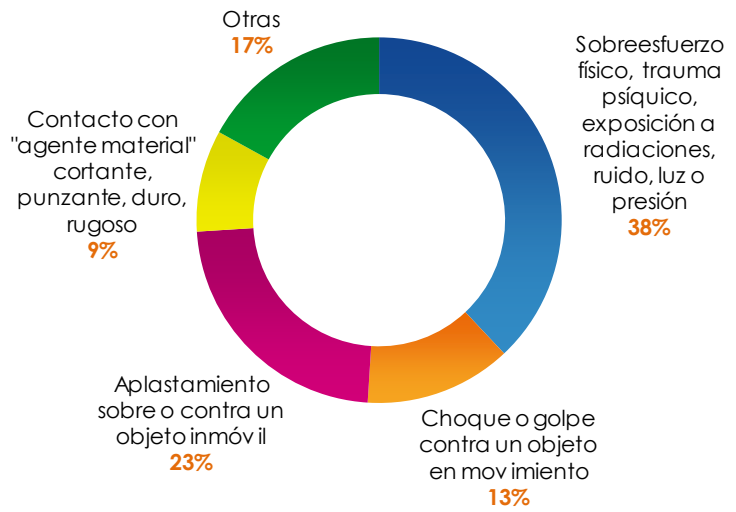


Distribución de los accidentes de trabajo con baja

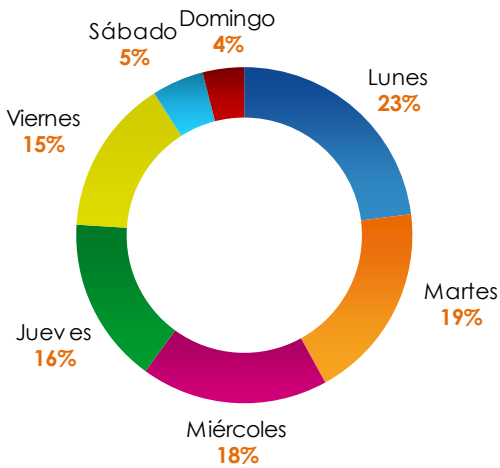
Por lugar del accidente



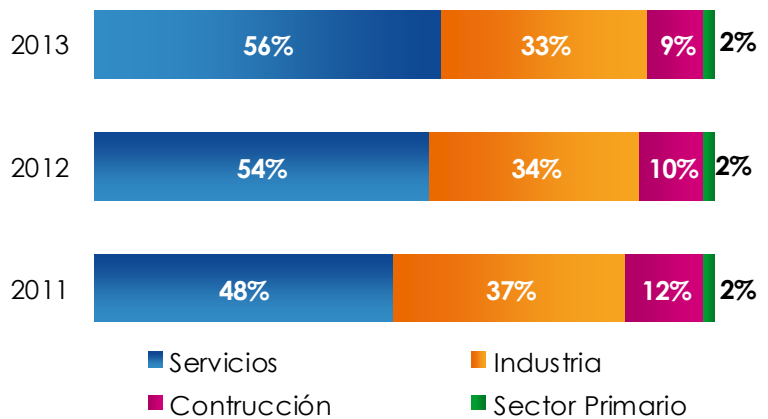
Por la forma en que se produjo



Por día de la semana



Por sectores



**Enfermedad profesional (EP)**

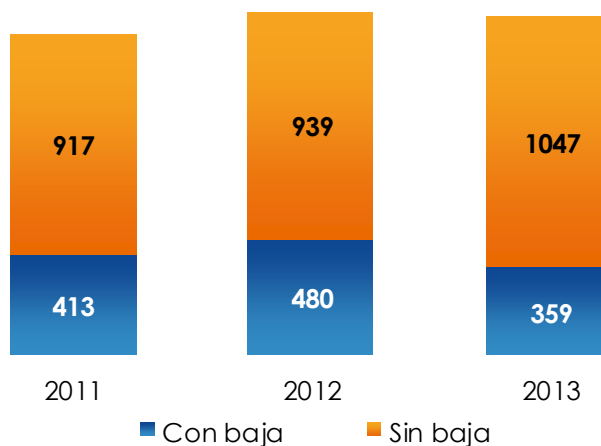
Desde el año 2011 Mutualia viene registrando una reducción de la siniestralidad de EP en sus empresas asociadas debido a la implantación de medidas preventivas tras la detección de una EP cumpliendo así con su objetivo de mejorar y contribuir a una cultura de prevención y cuidado de la salud. De hecho, en 2013 ha registrado una reducción de la siniestralidad de EP del 25,21% respecto al año anterior.

No obstante, a pesar de que el número de EP con baja sí presenta una importante reducción en el año 2013, el número total de EP se ha mantenido prácticamente estable como consecuencia del incremento del número de EP sin baja, que ha pasado de 939 en el año 2012 a 1.047 en 2013. Sin embargo, este incremento responde a la apuesta liderada por el propio Ministerio de hacer aflorar las enfermedades profesionales y evitar la infradeclaración para así mejorar la prevención y la salud de las personas trabajadoras.

Las diferentes enfermedades profesionales se han distribuido porcentualmente de la siguiente manera:



	Con baja	Sin baja	Total
2011	413	917	1.330
2012	480	939	1.419
2013	359	1047	1.406
% Variación	-25,21%	11,50%	-0,92%

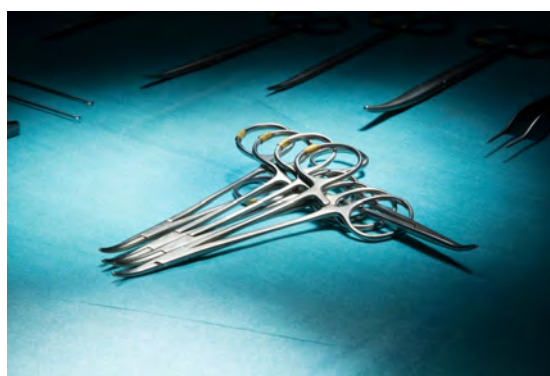


	Con baja %		Sin baja %	
	2012	2013	2012	2013
Ag. Químicos	0,75	0,28	0,22	0,10
Ag. Físicos: Ruido	0,50	0,00	69,21	66,69
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00	0,00	0,00	0,00
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	77,45	82,12	22,16	21,60
Ag. Físicos: otros	4,51	5,31	5,13	9,22
Ag. Biológicos	2,51	2,51	0,22	0,19
EP de la piel (otras sust. y ag.)	5,26	5,87	1,64	1,05
Inhalación (otras sust. y ag.)	8,52	3,07	1,20	1,15
Ag. Carcinogénicos	0,50	0,84	0,22	0,00





Así, mientras que en los procesos de EP sin baja, tanto en 2013 como en 2012, el ruido ha sido la principal causa de origen, en el caso de los procesos con baja el origen ha sido fundamentalmente las posturas forzadas y/o movimientos repetitivos. De hecho, en este último caso se ha incrementado aún más el nivel de concentración alcanzando el 82,12% de los casos de EP con baja de 2013.



#### Actividad del Departamento de Prevención

Tal y como se ha venido comentando a lo largo de esta memoria, Mutualia fomenta una cultura de prevención entre las personas y sus empresas asociadas a través de diferentes mecanismos tal y como se recoge en la siguiente tabla:

Principales actividades	2012	2013
Visitas a empresas	417	725
Encuestas en materia de PRL	414	1256
Estudios de siniestralidad	521	795
Análisis de AT y EP	267	269
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención	329.063	141.866
Consultas	1.321	1.976
Jornadas divulgativas realizadas	32	40
Reconocimiento público a empresas asociadas sin siniestralidad durante los últimos 10 años	37	18



Además, como consecuencia del conocimiento generado por su propia naturaleza, a lo largo de 2013 Mutualía también ha desarrollado otras actividades en el ámbito de la seguridad y salud laboral:

- Participación en el Proyecto ADI cuyo objetivo es promover la cultura preventiva entre las y los estudiantes de formación profesional a través de talleres de sensibilización.
- Colaboración en campañas de prevención de riesgos y hábitos de vida saludable realizadas por organizaciones empresariales y sectoriales.
- Colaboración con empresas en la celebración de la Semana de la Salud.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.
- Elaboración de fichas, carteles, folletos y material divulgativo en prevención de riesgos disponibles a través de la web de Mutualía.
- Concurso de fotografía a través del cual se pretenden destacar los valores de prevención de riesgos en cualquier de sus aspectos mostrando situaciones de riesgo o mejores prácticas preventivas.

### Incentivo Bonus

El Bonus es el sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales para aquellas empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral realizando inversiones cuantificables en prevención de riesgos laborales y por la realización de actuaciones efectivas en la prevención del accidente de trabajo y la enfermedad profesional.

A continuación se detalla el estado de las diferentes campañas abiertas durante el año 2013:

**Campaña 2013.** Correspondiente a los periodos de observación 2009-2012, 2010-2012, 2011-2012 y 2012-2012. En esta campaña también han podido presentar por primera vez la solicitud del incentivo aquellas pequeñas empresas que no superaban los 5.000€ de cotización por contingencias profesionales en el periodo de observación 2009-2012. El plazo de solicitud se extendió del 1 de abril al 15 de mayo aunque al igual que en las campañas anteriores se amplió hasta el 30 de junio.

Se presentaron 128 solicitudes, lo cual ha supuesto un incremento de más del 12% respecto a la campaña 2012, de



las cuales sólo el 4% corresponden a pequeñas empresas. El informe propuesta no vinculante se remitió a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) en agosto de 2013 y todavía esta Dirección no ha emitido Resolución alguna al respecto. Mutualia ha estimado que el incentivo a abonar a dichas empresas alcanzará los 1.469.407€.

**Campaña 2012.** A finales de diciembre 2013 la DGOSS ha informado que iba a emitir Resolución desfavorable en 22 de las 128 solicitudes presentadas, de las

cuales 18 han presentado alegaciones en trámite de audiencia.

**Campaña 2011.** En julio 2013 la DGOSS ha emitido Resolución relativa a las 14 empresas que presentaron alegaciones en trámite de audiencia y de las cuales 8 han sido resueltas favorablemente. Asimismo, una de las empresas a las que se ha desestimado su solicitud tras el trámite de audiencia ha presentado Recurso de Alzada antes la Secretaria de Estado de Seguridad Social, estando pendiente de resolverse el mismo.

RESUMEN CAMPAÑAS BONUS			
	2011	2012	2013
Estado	Pte. Resolución Recurso Alzada	Pte. Resolución Trámite Audiencia	Pte. Resolución
Incentivo reconocido	1.191.223 €	872.294 €	-
Total Solicitudes	106	116	125
Favorables	94	89	112
Compartidas	-	-	13
Desfavorables	8	22	0
Desistidas	4	5	0

### Asistencia Sanitaria

Mutualia presta servicios sanitarios adecuados a cada cliente con el objetivo de lograr la reincorporación de las personas accidentadas en óptimas condiciones a sus puestos de trabajo, basán-

dose en principios de calidad asistencial y de eficiencia. Todo ello mediante la mejora continua, la innovación, la colaboración con otras organizaciones del entorno socio-sanitario y potencian-



do el compromiso, las competencias y el desarrollo de sus profesionales.

La pérdida de afiliación registrada por Mutualia desde el comienzo de la crisis ha llevado aparejada una disminución de su actividad sanitaria ya que, por ejemplo, el volumen de asistencias con medios propios o las intervenciones quirúrgicas se han reducido de manera considerable desde el pasado 2007, año en el que comenzaron a evidenciarse los primeros efectos de la crisis.

A lo largo de 2013 Mutualia ha contabilizado 44.181 primeras asistencias, frente a las 45.388 del año anterior, y 83.855 consultas sucesivas frente a las 80.934 de 2012, lo que ha supuesto una reduc-

ción del 2,66% y un incremento del 3,61%, respectivamente.

Por otro lado, en el ámbito de la actividad rehabilitadora, ha experimentado una reducción del 1,9% en primeras consultas y del 4,52% en consultas sucesivas.

Las intervenciones quirúrgicas y las pruebas diagnósticas, por su parte, han registrado en 2013 un incremento respecto al año anterior del 8,93 y 4,96% respectivamente.

A lo largo de 2013 Mutualia ha contabilizado 44.181 primeras asistencias.

	2012	2013
Primeras asistencias	45.388	44.181
Consultas sucesivas	80.934	83.855
Primeras consultas rehabilitación	4.419	4.335
Consultas rehabilitación	19.409	18.532
Intervenciones quirúrgicas	1.377	1.500
Pruebas diagnósticas	41.636	43.702



Principales indicadores de gestión de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

La mejora de los principales indicadores de gestión de accidente de trabajo y enfermedad profesional que ha registrado Mutualia en el año 2013 respecto al año anterior son como consecuencia de la reducción de los niveles de siniestralidad de las empresas asociadas, de una asistencia sanitaria segura y de calidad y de una eficiente gestión de los recursos.

Estas circunstancias han contribuido a que Mutualia haya registrado un gasto

de prestaciones de incapacidad temporal de 21,59 millones de euros, un 5,44% menos que las prestaciones abonadas en 2012, y que ha supuesto para Mutualia un 11,99% sobre el total de cuotas recaudadas por contingencia profesional.

	2012	2013
Duración media económica	30,43	29,32
Incidencia Económica	44,17	43,7
Días económicos por trabajador/a afiliado/a	1,35	1,28

CUME

La prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave tiene por objeto compensar la pérdida de ingresos económicos que sufren las personas progenitoras, adoptantes o acogedoras que reducen su jornada de trabajo para el cuidado directo, continuo y permanente de menores a su cargo con dichas enfermedades durante el tiempo de hospitalización y tratamiento continuado de la enfermedad.

Durante el ejercicio 2013 se han presentado 36 nuevas solicitudes de las cuales se ha reconocido el derecho a la prestación en 27 casos, lo que ha representado el 75% de las solicitudes presentadas. El importe abonado durante el 2013 ha ascendido a 619.564€, lo que ha supuesto el 0,34% de las cuotas por contingencias profesionales. La reducción de jornada media de los expediente en vigor ha sido de 90,74% y la duración media de dichos expedientes se ha incrementado hasta los 425 días.



## Contingencia Común (CC)

La gestión de la enfermedad común y el accidente no laboral llevado a cabo por Mutualia ahorra costes a sus empresas mutualistas, buscando ajustar al máximo la duración de los procesos de baja, asegurando un mayor control y eficiencia en su gestión; teniendo en cuenta el tipo de patología y la actividad laboral desempeñada por las y los trabajadores.

Aportando valor a las organizaciones y basándose en criterios de calidad, eficiencia y orientación a sus clientes.

En este año la cifra de personas protegidas se ha situado en un una media total de 187.601, un 2,2% menos que en el ejercicio anterior, en consonancia con la reducción de las plantillas en las empresas asociadas.

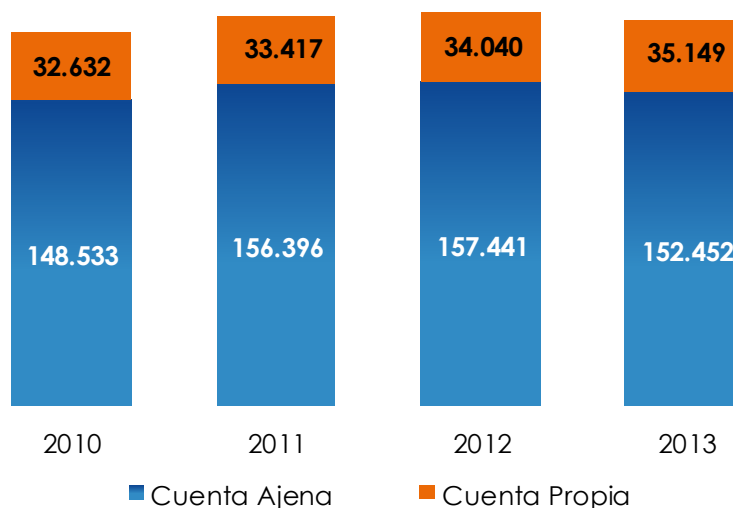
Esta población protegida ha generado unos ingresos por cuotas de 61.914.684€ en 2013 frente a los 66.363706€ de 2012.

Mutualia ha reducido el porcentaje de gasto de IT sobre las cuotas de contingencia común, que se ha situado en un 93,40%.

El contexto de crisis económica y las limitaciones normativas para incorporar asociados y asociadas, Mutualia ha apostado por una estrategia de crecimiento a través de la incorporación de empresas de nueva creación, autónomos y autónomas y empresas asociadas a Contingencia Profesional que no tenían cubierta la Contingencia común.

Las visitas a empresas, asesorías, la realización de jornadas a través del foro Mutualia, el establecimiento de un plan de visitas a las clínicas han hecho que las y los clientes opten por esta cobertura con Mutualia.

### Evolución de la Afiliación



Principales indicadores de gestión de Contingencia Común		
	2012	2013
Primeras consultas	12.825	13.323
Consultas sucesivas	16.429	19.366
% Primeras opuestas de Alta/ bajas Económicas	18,44	19,18
Duración media económica	73,60	70,57
Incidencia económica	109,17	108,91

Con el objetivo de optimizar la gestión de esta contingencia a lo largo del 2013 se han ido incorporando cambios en el modelo de supervisión: mejora de la calidad de las propuestas de alta que se solicitan a la inspección médica, formación sobre la utilización de fichas de valoración ocupacional con el objetivo de homogeneizar las actuaciones de control y seguimiento de los procesos de IT.

Fruto de ello se han incrementado las consultas, un 3,83% las primeras y un 17,85%, las sucesivas; y se ha disminuido la duración media económica de los procesos de baja.

En 2013, los días indemnizables por persona protegida se han situado en 7,67 frente al 7,81 del 2012.



## Cese de actividad de las y los trabajadores autónomos

Tras la entrada en vigor de la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de las y los trabajadores autónomos a gestionar por las MATEPSS, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA), Mutuaia estableció la sistemática y definió los procedimientos y aplicaciones necesarias para su gestión.

Durante el ejercicio 2013 ha aumentado el número de solicitudes de esta prestación en un 20% respecto a las presentadas en el año anterior, incrementándose del mismo modo el número de reco-

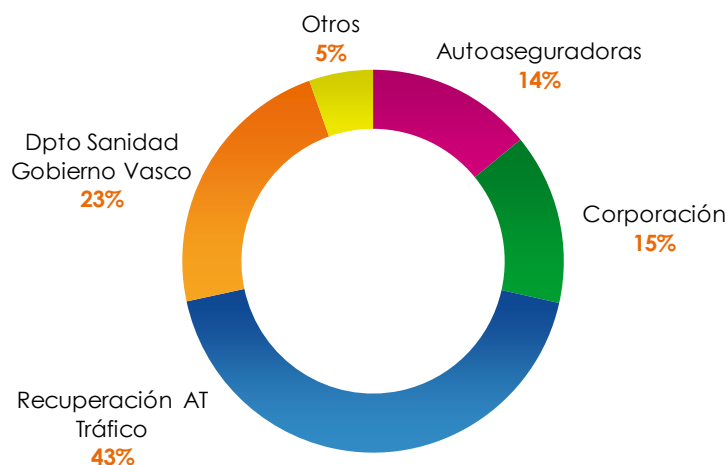
nocimientos sobre el total de expedientes tramitados en un 57,92%.

Así, durante este periodo se han abonado un total de 180.729 euros incluyendo, además de la prestación económica abonada directamente a las y los trabajadores autónomos, el importe de la cotización realizada a la TGSS durante todo el periodo de cese de actividad para que las y los beneficiarios dispongan de una continuidad en su cotización durante todo el periodo de percepción de la prestación. El porcentaje de prestaciones sobre ingresos ha representado en el ejercicio 2103 un 8,80%.

## Ingresos por asistencia sanitaria a otras organizaciones

Con el objetivo de contribuir a la optimización de sus recursos asistenciales y de mejorar la atención sanitaria más allá de su población protegida, Mutuaia presta servicios sanitarios a otras entidades lo que le ha generado

durante el ejercicio 2013 unos ingresos netos totales de 1.733.973€. De esta cifra total de ingresos, el 23% corresponde a asistencias derivadas del concierto en Gipuzkoa con el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.





# Calidad asistencial

Incorporando mejoras de calidad en el proceso asistencial que incidan positivamente en la satisfacción de sus pacientes.

Mutualia apuesta por la integración de sus pacientes en todas las fases del proceso asistencial con el fin de dar respuesta a su objetivo principal de ofrecer un servicio orientado a superar sus necesidades y expectativas, y a ser una entidad referente en el cuidado de la salud.

Por eso considera clave disponer de información que le permita comprender y anticiparse a esas necesidades y ex-

pectativas de sus pacientes y, para ello, ha identificado diferentes mecanismos que le

garantizan disponer de esa información.

A lo largo de 2013, y tal y como viene haciendo de manera sistemática desde hace años, Mutualia ha definido el plan de acción que se deriva del análisis de los resultados obtenidos en la encuesta

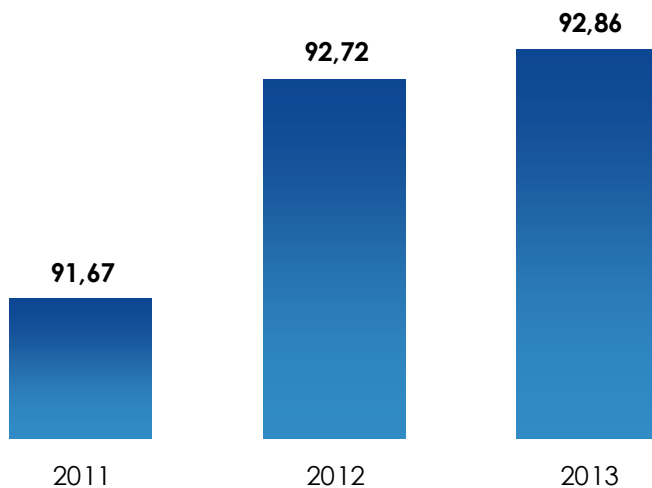
de satisfacción a sus pacientes (telefónicamente y en papel). Además, y de manera semanal, a lo largo del ejercicio ha ido analizando los resultados obtenidos a través de las pantallas táctiles donde sus pacientes recogen comentarios sobre su satisfacción con los diferentes servicios asistenciales recibidos. En total, durante el año 2013 Mutualia ha analizado 17.065 encuestas.

En este sentido, es de destacar el alto índice de satisfacción alcanzado por las y los usuarios de los servicios asistenciales de Mutualia que son fruto, sin duda, de las diferentes acciones puestas en marcha por la organización: red asistencial y acercamiento a los centros de trabajo de las empresas, adecuación de las instalaciones, incorporación de nuevas tecnologías, certificación en seguridad de pacientes, cualificación de sus profesionales, etc.

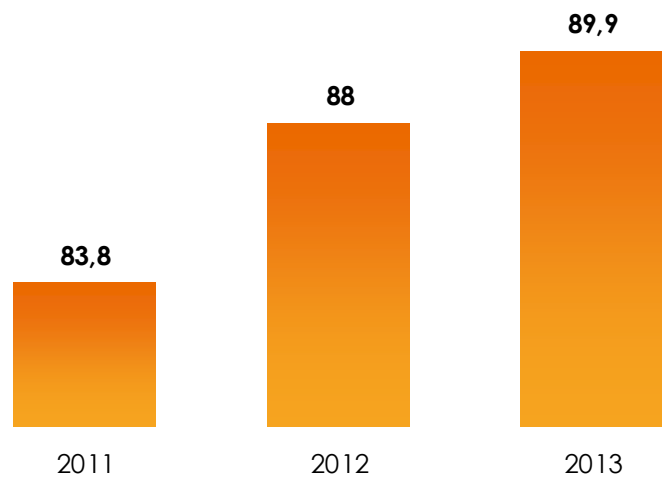
Durante el año 2013  
Mutualia ha analizado  
17.065 encuestas.



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



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



Por otro lado, ya en el año 2008 Mutua-  
lia se adhirió a la estrategia mundial pa-  
ra la seguridad de pacientes lanzada  
por la Organización Mundial de la Salud  
(OMS) con el fin de dar respuesta a su  
constante preocupación por proporci-  
onar una asistencia sanitaria de mayor  
calidad y seguridad a sus pacientes. Es  
en ese momento cuando a partir del

trabajo desarrollado por un equipo de  
mejora elaboró un Plan para la Seguri-  
dad de Pacientes que fue aprobado  
por el Comité de Dirección en octubre  
de ese mismo año, y cuyo objetivo era  
promover la minimización de los sucesos  
adversos y, por tanto, proporcionar una  
asistencia sanitaria más segura a sus  
pacientes.



Para su implementación Mutualia creó la Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) que ha venido trabajando en muy diversas líneas:

- Formación y concienciación acerca de la importancia de las actuaciones de las personas de Mutualia para la seguridad de sus pacientes.
- Implantación de prácticas, a través de equipos de mejora o de comisiones permanentes, para facilitar pautas que mejoraran la forma de trabajar (Comisión de infecciones, Higiene de manos, Cirugía segura, Pasaporte de implantes, Identificación inequívoca de pacientes, Implante de tejidos humanos, Enfermería de hospitalización, Mapa de riesgos o Plan de tratamiento de riesgos, entre otros).

En su Plan Estratégico 2012-2014, dentro

de la línea estratégica calidad asistencial, Mutualia se fijó como objetivo obtener la acreditación en materia de seguridad de pacientes en el año 2013. Es por ello que la UGR y el proceso de innovación y mejora continua prepararon un plan de acción para poner en marcha todas las acciones necesarias que aseguraran el cumplimiento de la norma en el plazo establecido. Así, en el último trimestre de 2013 Mutualia ha alcanzado su reto de certificarse según la Norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes siendo la primera mutua en obtener este reconocimiento como organización que tiene identificados todos sus riesgos, que los analiza y evalúa y que implanta controles o barreras para que no lleguen a sus pacientes.



Además, a lo largo del año 2013 Mutua ha venido desarrollando otras acciones que han contribuido a mejorar su proceso asistencial:

- Aprobación y/ o revisión de 33 GUÍAS de práctica clínica: "Manejo de lumbalgia en base a patrones de dolor", "Uso de abreviaturas en la prescripción de medicamentos", "Tratamiento preoperatorio diabéticos", "Dispositivos médicos de un solo uso", entre otras.
- 5 Focus Groups con pacientes en los ámbitos de Hospitalización -en Bizkaia y Gipuzkoa-, REL -en Araba y centros periféricos- y Enfermedad Profesional -en Bizkaia-.
- Definición e implantación de la sistemática de pruebas funcionales de valoración de columna lumbar.
- Incorporación de la Artro RM aplicada al hombro.
- Mejora y homogeneización de la información transmitida a sus pacientes (redacción de nuevas hojas informativas, sistematización de contactos en consultas externas a pacientes en incapacidad temporal y de contactos de alta hospitalaria, etc.).
- Desarrollo e implantación del protocolo de patología lumbar y cervical.

- Unificación en los tres territorios de la supervisión de EP, ITCP, REL e IMS.
- Realización y difusión del manual de criterios de determinación de contingencia AT.
- Elaboración del Informe IMS por patologías y tipo de tratamiento.
- Revisión del proceso de gestión de REL.



Producción científica:  
sesenta trabajos presentados  
en distintos foros.

El año 2013, por su parte, también ha sido muy productivo para Mutua y sus profesionales en el ámbito de la producción científica con un total de sesenta trabajos presentados en revistas, ponencias, comunicaciones, cursos o foros nacionales e internacionales, y donde el personal sanitario ha sido requerido, en muchos casos, como experto o docente de la materia (uso de las pruebas funcionales en rehabilitación, empleo de la ecografía en traumatología o calidad asistencia/ seguridad de pacientes, entre otras).

# Orientación a cliente

Alcanzando una atención excelente entre sus clientes.

Mutualia busca ser una mutua de referencia por su orientación a cliente y, en este sentido, todas sus actividades están marcadas por una clara voluntad de servicio y de relación con sus clientes.

La tipología de los servicios que presta, donde el contacto es diario y permanente, posibilita y facilita el acercamiento entre las personas de la mutua y sus clientes. Aun así, y de cara a dar una óptima respuesta a las necesidades

y expectativas de sus clientes tiene definidos e implantados diferentes sistemas y mecanismos

para identificar y gestionar la información procedente de este grupo de interés. Así a lo largo de 2013 ha utilizado las siguientes herramientas para recoger la imagen que sobre la organización tienen sus clientes y, en consecuencia, identificar y establecer los cambios que pudieran incidir en su satisfacción:

- IX y X Edición del Foro Mutualia (marzo y diciembre respectivamente) para potenciar el conocimiento, el debate, el aprendizaje mutuo y la identificación de necesidades y expectativas de las asesorías.

- \* IX Edición – Temas tratados: Notificaciones por medios electrónicos en el ámbito de la seguridad social/ Principales novedades legislativas en materia de seguridad social. Especial análisis de la jubilación/ Materialización de la reforma laboral operada por RD Ley 3/2012 de 1 de febrero y Ley 3/2012 de 6 de julio. Medidas de flexibilidad externas e internas.

- 4 jornadas (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Eibar).

- 503 asistentes.

- Satisfacción: 4,3 (sobre 5).



Todas las actividades están marcadas por una clara voluntad de servicio y de relación con sus clientes.



- **X Edición** – Temas tratados: Prevención 10.es. Autogestión de la prevención para micropymes/ Aspectos destacables en materia de seguridad social y laboral de la ley de apoyo a personas emprendedoras/ Novedades legislativas en materia de seguridad social previstas en el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014/ Modificaciones de la LGSS relativas a la acción protectora de las y los trabajadores a tiempo parcial por RD Ley 11/2013 de 2 de agosto y su proyección en el Contrato de Relevo y las prestaciones.
  - 4 jornadas (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Eibar).
  - 345 asistentes.
  - Satisfacción: 4,7 (sobre 5).
- **6 Focus Groups** con empresas y asesorías orientados al “desarrollo de la extranet y futuras funcionalidades”.
  - Satisfacción empresas: 4,8 (sobre 5).
  - Satisfacción asesorías: 4,8 (sobre 5).
- **II Edición del Premio “Mejor sugerencia de cliente”** habiendo recibido un total de 148 sugerencias que han sido trasladadas a los procesos correspondientes para su análisis y posible implantación. Ganadores: Dña. M. José Franco y D. Oscar Muñoz por su sugerencia “comunicar el informe de pago delegado a las personas trabajadoras de una empresa de cada mes a través de la extranet en un único informe”.
  - 191 empresas con más de cuarenta y cinco personas en plantilla.
  - 182 asesorías.
- **373 visitas de clientes** y entidades colaboradoras a clínicas y centros asistenciales para mostrar sus instalaciones y equipamientos con el fin de conocer las impresiones e identificar posibles acciones de mejora:
  - 272 consultas jurídicas gestionadas con un plazo medio de respuesta inferior a siete días.



Además, y consciente de su relevancia, desde el año 2012 Mutualia tiene instaurado el "Día de Cliente". Así, el 31 de enero tuvo lugar la celebración correspondiente al ejercicio 2013 donde a través de presentaciones y charlas a su personal trató de reforzar su importancia y la necesidad de prestar un trato y servicio excelente.

De igual modo, en 2013 Mutualia puso en marcha un equipo de trabajo multidisciplinar, liderado por el Director Gerente y denominado **Equipo Horizonte**, cuyo objetivo era definir la nueva cartera de servicios a ofrecer en los próximos años para ser la mutua de referencia. Después de seis reuniones de trabajo, de horas de dedicación, de elaborar una campaña de aportación de ideas dentro de la organización y de su traslado al Proyecto Lidera para su trabajo en equipo, se identificó un amplio número de ideas y sugerencias. No obstante, ante la imposibilidad de acometer todas ellas, el equipo detectó como prioritaria la necesidad de señalar aquellas áreas con mayor incidencia sobre clientes para identificar y valorar mejoras que contribuyeran a incrementar la satisfacción de sus clientes. Así, y como continuación de dicho trabajo, a lo largo de 2013 Mutualia puso en marcha un "equipo base", constituido por diez personas que, a su vez, han liderado



otros diez "equipos principales" con el objetivo último de identificar cambios y mejoras que contribuyeran a afianzar una cultura de orientación y compromiso con las y los clientes. Fruto, por tanto, del trabajo de estas cincuenta y cinco personas, se han identificado un total de doscientos treinta ideas que se han materializado en:

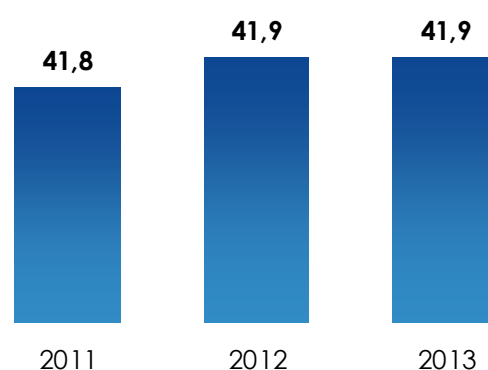
- Manual de actuación telefónica y personal para entregar a toda la organización.
- Difusión periódica de "píldoras" que refresquen las buenas prácticas de actuación.
- Elaboración y difusión de un manual básico de mutua.
- Inclusión de acciones en el plan de formación y acogida.
- Propuesta de temas para trabajar a equipos más especializados en cada área.
- Propuesta de acciones directas.

Por otro lado, y como continuación de todo el trabajo que se había venido desarrollando durante la segunda mitad del año 2013, Mutualia adoptó la decisión de crear un nuevo equipo de trabajo permanente, denominado también Equipo Horizonte, y liderado nue-

vamente por el Director Gerente. Es así como en diciembre de este año se constituyó el equipo con representación de prácticamente todas las áreas de la mutua para tomar el relevo del anterior equipo y comenzar con la priorización de proyectos. Es en su reunión inicial donde comenzó a dar forma y contenido a la nueva App de Mutualia.

Desde sus inicios y hasta ahora, Mutualia viene demostrando por tanto que la orientación a sus clientes es el eje fundamental de su estrategia y es precisamente esta clara orientación lo que le ha permitido ser la mutua de referencia en Euskadi alcanzando una cuota de mercado del 41,9% en 2013.

#### Evolución de la cuota de mercado (%)





Sin las aportaciones de sus clientes seguramente no podría haber alcanzado muchos de los resultados obtenidos durante estos años. Es por ello que a lo largo de 2013 ha seguido potenciando el uso de otros mecanismos ya consolidados en la organización con el objetivo de identificar y gestionar la información procedente de la relación con sus clientes (reuniones conjuntas, figura del gestor integral o página web y extranet, entre otros).

En este sentido, otro de los mecanismos utilizados para la identificación de posibles mejoras en la prestación de sus servicios son:

### Gestión de quejas

Así, a lo largo de 2013 ha registrado un total de trescientas una quejas, manteniéndose en niveles similares a los registrados en los últimos años, y cuyo plazo medio de respuesta ha sido de ocho días.



### Gestión de incidencias

Ante cualquier incidencia detectada sobre su actividad y/ o servicios, sin que necesariamente tenga la consideración de queja, es trasladada al área de gestión para que desde allí contacten con la organización para concertar una entrevista con el fin de analizar el origen y motivo de la misma evitando así que dicha incidencia trascienda. En 2013 el número de incidencias gestionadas ha ascendido a trescientas veintiocho.

### Gestión de sugerencias

La gestión de las sugerencias externas que recibe de sus clientes también es una fuente de información muy importante de cara a detectar mejoras que contribuyan a incrementar su satisfacción. Y, de hecho, Mutualia ha visto cómo en los dos últimos años el número de sugerencias recibidas se ha incrementado considerablemente como consecuencia de la implantación del Premio "Mejor sugerencia de cliente". En total, el número de sugerencias externas que ha sido gestionado durante el año 2013 ha ascendido a ciento cincuenta y cinco.





### Agradecimientos

Finalmente, los treinta y ocho agradecimientos externos que a lo largo de pasado ejercicio ha recibido Mutualia ponen también de manifiesto la imagen y la satisfacción que genera entre sus clientes y la sociedad en su conjunto. Además, son muchos los agradecimientos que llegan a la mutua y a sus profesionales a través del apartado de observaciones de todas las encuestas de satisfacción que sistemáticamente realiza a sus clientes y que no se encuentran contabilizados.

Mutualia es consciente de que tiene mucho que agradecer a sus clientes porque, además de su razón de ser, son una fuente fundamental de mejoras. Por este motivo, y con el objetivo de reconocer su participación e implicación con la organización tiene implantados diferentes mecanismos. Así a lo largo del pasado 2013 ha reconocido públicamente a 18 empresas asociadas con cero accidentes y enfermedades profesionales con baja en los últimos quince años y ha incluido diferentes entrevistas y artículos de empresas asociadas en la revista Mutua Información, además de haber entregado los dos ipads como regalo al Premio "Mejor sugerencia de cliente".

# Gestión avanzada

Construyendo un proyecto de empresa eficiente y participativa.

En 2010, ante los continuos cambios que se estaban produciendo en el sector de mutuas y la situación de crisis económica global, Mutualia identificó como factor crítico de éxito impulsar el liderazgo y que todas las personas líderes tomaran conciencia de la importancia de su liderazgo para gestionar el cambio. Nació así el Proyecto Lidera, con los objetivos de extender la participación en la gestión a más personas en la organización y de consensuar con las

personas líderes el estilo de liderazgo, sirviendo de foro de comunicación y de generación de opinión e ideas.

ción de la mutua (plan estratégico, evaluación del ejercicio del liderazgo, definición de líder y competencias o reconocimiento, entre otros muchos). Las aportaciones recibidas, una vez valoradas, se incorporan a la estrategia de Mutualia.



El camino emprendido en 2010 con el Proyecto Lidera ha ido ofreciendo buenos resultados y ha servido para poner el foco en las personas y en su capacidad para innovar. Los resultados hablan por sí mismos, no sólo por la alta valoración del proyecto por parte de las personas participantes, sino también por los numerosos reconocimientos externos recibidos a lo largo de 2013:

Mutualia identificó como factor crítico de éxito impulsar el liderazgo y que todas las personas líderes tomaran conciencia de la importancia de su liderazgo.

personas líderes el estilo de liderazgo, sirviendo de foro de comunicación y de generación de opinión e ideas.

Se trata, por tanto, de un proyecto ambicioso y estructurado, basado en una metodología innovadora con jornadas periódicas en las que se analizan temas directamente relacionados con la ges-

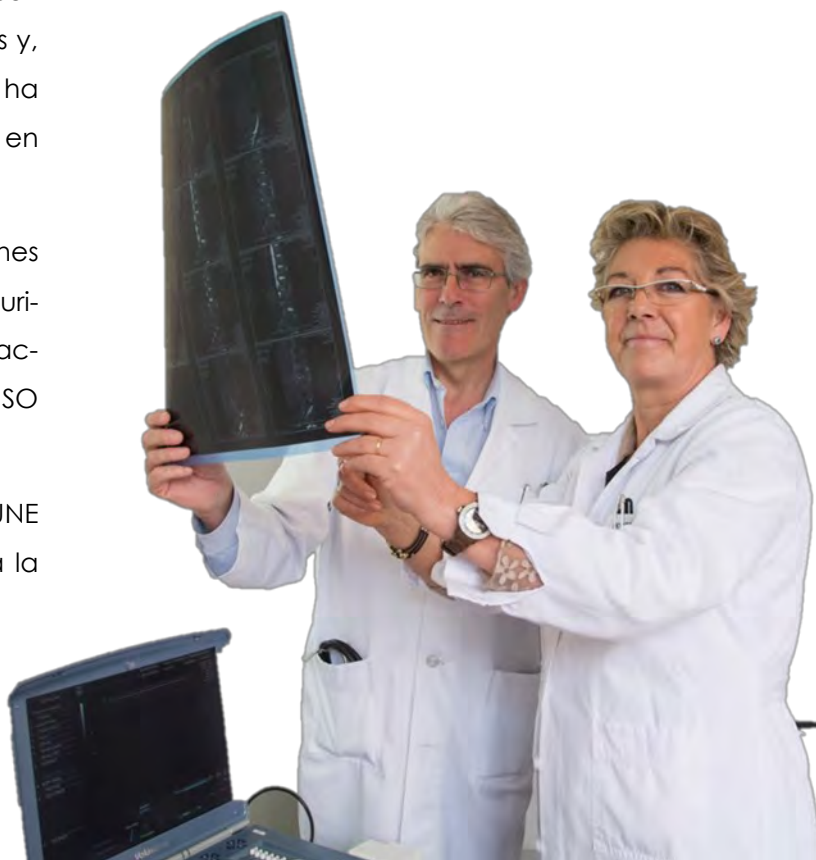
ción de la mutua (plan estratégico, evaluación del ejercicio del liderazgo, definición de líder y competencias o reconocimiento, entre otros muchos). Las aportaciones recibidas, una vez valoradas, se incorporan a la estrategia de Mutualia.



- Proyecto Ganador de la 10ª edición del Premio de Buenas Prácticas del Club 400 organizado por Euskalit a nivel de Euskadi.
- Proyecto Finalista en la III Edición de los Premios de la Asociación de Centros de Excelencia (CEX) a nivel nacional.
- Proyecto Finalista del Premio de Buenas Prácticas EFQM a nivel europeo.
- Refuerzo de una cultura de gestión avanzada entre las personas de la organización:
  - 26 personas participantes en auditorías internas.
  - 4 personas participantes en evaluaciones externas de Euskalit.
  - 12 personas evaluadoras de Euskalit.
  - 715,5 horas de formación en gestión avanzada.

Desde el momento en que Mutuaia apostó por el Modelo EFQM como modelo de gestión viene reforzando la cultura de excelencia entre sus personas y, en consecuencia, a lo largo de 2013 ha desarrollado diferentes actuaciones en el ámbito de la gestión avanzada:

- Mantenimiento de las certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral para todas las actividades y centros (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).
- Certificación según la Norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes.

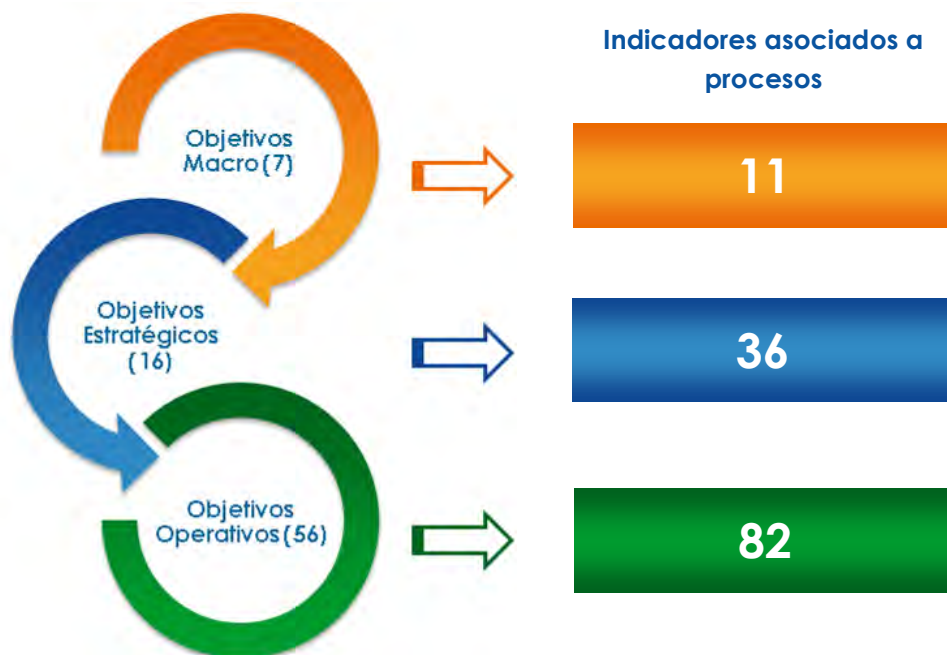


Actualmente, el Plan Estratégico de Mutualia tiene una vigencia de tres años, concretamente, de 2011 a 2014. Es por ello que a lo largo del pasado ejercicio la organización ha definido e implantado el plan de gestión anual a través del cual ha desplegado los objetivos y acciones recogidas en su plan estratégico y que son específicas del año 2013. A su vez, ha concretado este plan de gestión anual en planes de gestión de procesos donde cada uno de ellos ha especificado y materializado las diferentes acciones a desarrollar para alcanzar los objetivos definidos con el fin último de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos.

El escenario en el que Mutualia ha desarrollado su plan de gestión 2013 ha estado caracterizado por:

- Crisis económica y disminución del empleo.
- Nueva moratoria -que imposibilita el cambio de mutua por parte de las empresas-.
- Disminución de cuotas de contingencia profesional por eliminación de la letra "e" del cuadro de ocupación.
- Disminución de la siniestralidad
- Recuperación de prestaciones de enfermedades profesionales no cubiertas por Mutualia asignadas por el INSS.

Así, el despliegue de los objetivos en la organización durante el año 2013 ha seguido el siguiente esquema:



# Compromiso de las personas

## Compartiendo un mismo proyecto.

Las personas constituyen uno de los grupos de interés de Mutuaia y, en consecuencia, gestiona su satisfacción y desarrollo a través del proceso estratégico "Desarrollo de Personas" cuya misión es "alcanzar el desarrollo personal y profesional de todas las personas de la mutua, logrando su satisfacción y orgullo de pertenencia, así como su compromiso con la misión, la visión y los valores de la entidad". En este sentido, a lo largo de sus diferentes procesos de reflexión ha identificado como línea estratégica el "compromiso con y de las personas" y, en consecuencia, ha definido estrategias que, sin duda, han contribuido al logro de los objetivos marcados: potenciación del liderazgo, sistematización de canales de comunicación, potenciación del sistema de reconocimiento, desarrollo profesional o fomento de la participación.

A 31 de diciembre de 2013 Mutuaia contaba con un total de 626 personas en plantilla distribuidas en 438 mujeres y 188 hombres. Del total, 18 personas correspondían a los niveles más altos de la organización:

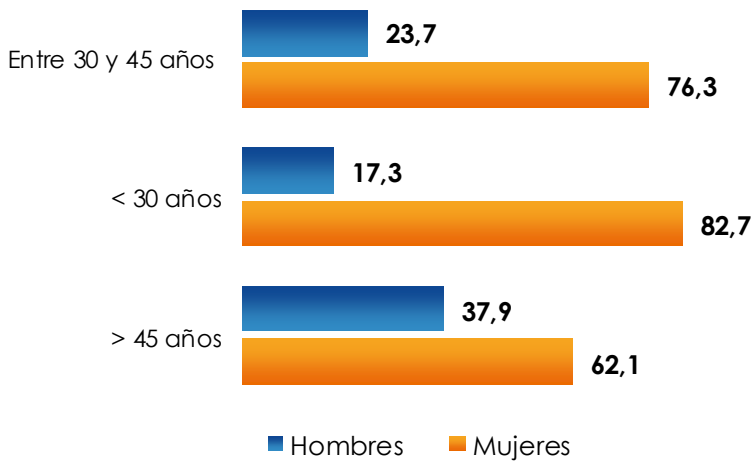
- **Comité de Dirección:** 7 personas (28,57% mujeres frente a 71,43% hombres).
- **Comité de Seguimiento de Gestión:** 19 personas, incluyendo a comité de dirección (42,11% mujeres frente a 57,89% hombres).



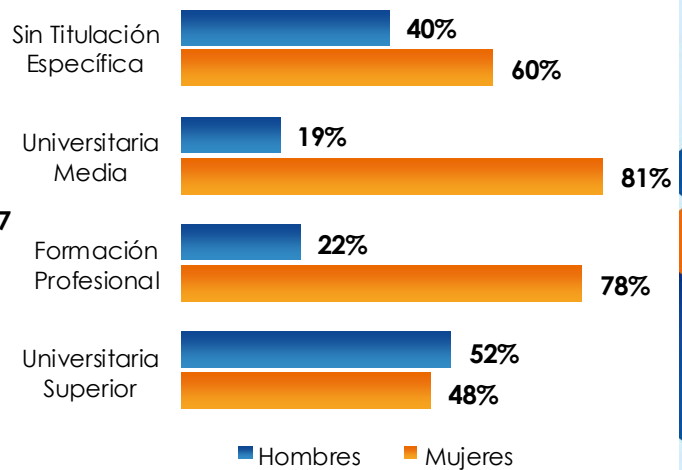
La edad media de las personas que a esa fecha integraban la plantilla de Mutua ascendía a 46 años, con una antigüedad media de 16 años en la organización. A continuación se detalla la distribución de las personas por tramo de edad y titulación:



### Distribución del personal por tramo de edad

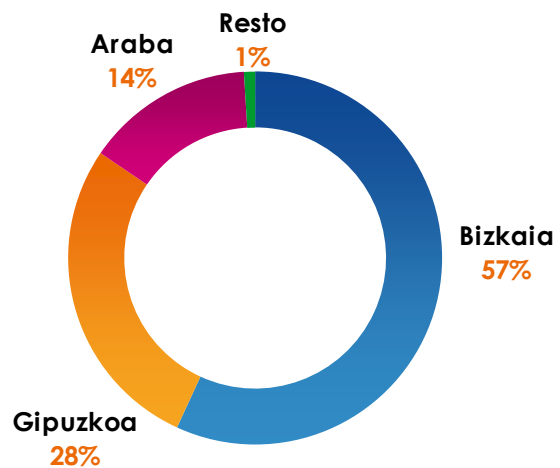


### Distribución del personal por titulación



Históricamente, Bizkaia es el territorio donde se viene registrando una mayor concentración de personas trabajadoras de Mutua. De hecho, a finales del ejercicio pasado el 56,87% de la plantilla se localizaba en dicho territorio, seguido de Gipuzkoa con el 27,64%, Araba con el 14,54% y el resto con el 0,96%. Por su parte, la práctica totalidad de la plantilla proviene de la comunidad autónoma vasca, alcanzando el 98,24% a 31 de diciembre de 2013.

### Distribución geográfica de la plantilla



### Contratación

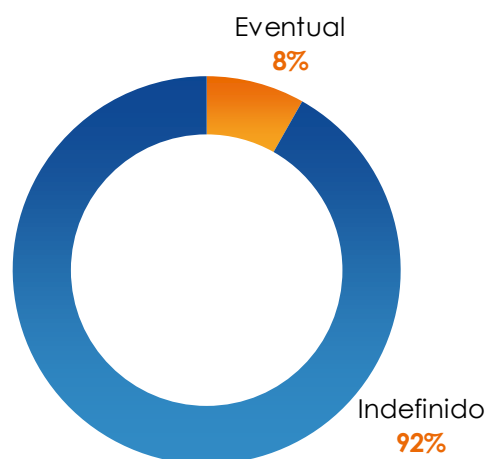
Apostando por políticas de trabajo sostenible que aseguren la estabilidad y el empleo de calidad, Mutualia viene apostando por la contratación indefinida frente a la contratación eventual. De hecho, prácticamente el 92% de su plantilla disponía a finales del pasado ejercicio de un contrato indefinido, frente al 8% con contrato eventual que contribuye a paliar los picos de actividad que se registran de forma puntual en la organización durante épocas concretas del año.

En lo que a contratación de personal discapacitado se refiere, a lo largo de 2013 Mutualia ha vuelto a exceder el nivel mínimo exigido legalmente al alcanzar el 2,12% de la plantilla media registrada durante el ejercicio (565 personas):

### Rotación

Durante el año 2013 la tasa de rotación ha disminuido respecto a la del ejercicio anterior, alcanzando un 0,15% (1 baja voluntaria) frente al 0,79% del año anterior (2 despidos y 3 bajas voluntarias).

	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido	69,3%	30,7%	55,5%	44,5%
Temporal	78,7%	21,3%	76,9%	23,1%



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

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

\* Los datos de rotación se refieren a la provincia de Bizkaia





### Absentismo

Si bien en los últimos años el absentismo en Mutuaia había venido registrando unos valores mantenidos en torno al 4,5%, en 2012 experimentó una importante reducción con un 2,98%. Sin embargo, en 2013 este índice ha experimentado un ligero incremento registrando un 3,52%, un valor superior al alcanzado en 2012, pero bastante inferior respecto a los de años anteriores.

Dado el alto porcentaje de mujeres y su edad media, un porcentaje importante de este ratio se debe a las bajas previas al periodo de maternidad.

	Mujeres	Hombres
AT y EP	100%	--
CC	76%	24%



	2011	2012	2013
Absentismo (AT y CC)	4,51%	2,98%	3,52%

## Liderazgo

El enfoque de liderazgo en Mutuaia ha ido evolucionando en diferentes etapas en coherencia con los cambios en el entorno y en la propia organización. Inicialmente, el ejercicio del liderazgo se desarrollaba exclusivamente por el Comité de Dirección, bajo un modelo jerárquico. En 2001, dado el avance realizado en su sistema de gestión de los procesos, definió por primera vez lo que era ser líder y amplió el ejercicio

del liderazgo desde el Comité de Dirección a las y los responsables de procesos, 13 personas en aquel momento. En 2004, a raíz de la autoevaluación y del despliegue de la gestión por procesos revisó la definición del liderazgo coincidiendo con la apertura del proceso de reflexión estratégica, extendiendo el mismo a todas las personas que formaban parte de los equipos de proceso (54 personas en aquel momento).



A partir del nacimiento del Proyecto Lidera Mutualia ha ido desplegando de manera secuencial el ejercicio de liderazgo, lo que le ha permitido que a marzo de 2014 un total de 110 personas hayan sido identificadas como líderes.



#### Definición de Líder

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

#### Que competencias tienen los líderes

Accesibilidad: es de fácil acceso y trato en las relaciones con otras personas, siendo capaz de ponerse en el lugar de la otra persona.

Aprendizaje: se desarrolla a sí mismo/a y facilita el desarrollo de las demás personas, impulsando la transmisión del conocimiento.

Capacidad de movilizar: transmite la visión y metas, es capaz de generar que sean compartidas y que las personas se impliquen en la mejora de la organización, gracias a su credibilidad y capacidad de dar ejemplo.

Gestión del cambio: Innova, promueve, impulsa y gestiona el cambio poniendo en práctica su actitud emprendedora.

#### Principales indicadores del Proyecto Lidera (año 2013):

- Jornadas (nº): 4.
- Temas tratados: "Siempre y cuando el servicio lo permita", "Metaposta, Proyecto Horizonte y Reconocimientos externos", "Igualdad" y "Grupo de Imagen y Gestión por Competencias"
- Satisfacción de las personas asistentes: 7,4.

Por otro lado, y con el fin de analizar la coherencia de estas personas identificadas como líderes con la misión, la visión y los valores de la entidad, tiene sistematizada la evaluación del liderazgo. Es por ello que a lo largo de 2013 Mutualia ha llevado a cabo el segui-

miento del plan de acción individual de las personas líderes fruto de la evaluación de 2011, y que ha consistido en reuniones del responsable del subproceso de liderazgo con todas las personas con evaluación de liderazgo.



## Comunicación

Mutualia es plenamente consciente de que una comunicación efectiva y transparente es esencial para alcanzar los planes y metas de la organización y de sus personas. Es por ello que a través del subproceso de comunicación se pretende que la información fluya por todos los niveles y personas de la organización con el fin de mejorar su implicación y participación, así como la calidad en la toma de decisiones.

Para dar soporte a esta comunicación, y dada su estructura de centros y hora-

rios, Mutualia ha articulado a lo largo del tiempo numerosos canales y me-

canismos. Más allá de las sesiones clínicas, el portal del conocimiento sanitario, las reuniones jurídicas, la intranet, las reuniones de proceso y subproceso, etc., a lo largo del pasado ejercicio cabe destacar:

- **Comunicación mensual** a sus personas a través de reuniones presenciales de la misma información que traslada a su Junta Directiva. En dichas reuniones, la persona responsable comunica

la situación de los diferentes objetivos y acciones. En 2013 su alcance ha sido al 76% de las personas.

- **Edición mensual de la revista interna Sustraiak.** Se trata de un boletín electrónico con la información interna más relevante redactada, en su caso, por los equipos de proceso y de mejora, por las comisiones o por cualquier persona de la organización que quiera colaborar y compartir información. La satisfacción con sus contenidos y periodicidad ha alcanzado un 7,49 en la encuesta específica de 2013.
- **Invitación mensual a dos personas a reuniones del Comité de Seguimiento de Gestión** para conocer la sistemática y el seguimiento de la estrategia de la organización. La satisfacción de las personas invitadas asistentes ha ascendido a 8,89.
- **Realización de los Desayunos con el Gerente.** Son reuniones con el Director Gerente en el que las personas asistentes pueden trasladar sus inquietudes y preguntas de una manera informal. La valoración media de las 6 jornadas realizadas en 2013 ha alcanzado el 8,29 y el número de asistentes ha sido de 180 personas.

Una comunicación efectiva y transparente es esencial para alcanzar los planes y metas de la organización y de sus personas .

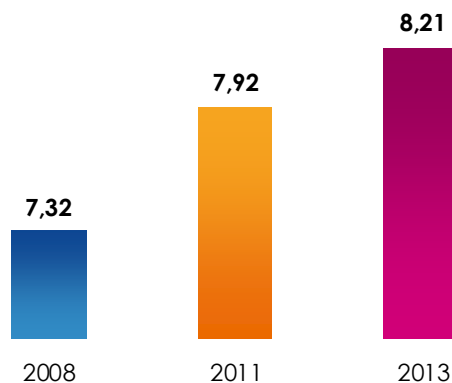


- Puesta en marcha del piloto de la plataforma "e-ikarte", como mecanismo de publicación de contenidos basado en web.



El resultado de la encuesta de 2013 en el ámbito de la satisfacción de las personas con la información periódicamente recibida ha alcanzado un nivel de 8,21 frente al 7,32 alcanzado en la anterior encuesta del año 2011 y al 6,55 de la encuesta de 2006.

### Nivel satisfacción con la información recibida



## Participación

Mutualia considera clave para el éxito de su proyecto contar con la participación de las personas y fomentar el trabajo en equipo como herramienta para potenciar su implicación y para incorporar innovaciones y mejoras. De hecho, el trabajo en equipo y la cultura participativa es uno de sus valores y, por tanto, una competencia básica para todas las personas de la organización. Consciente, por tanto, de la ne-

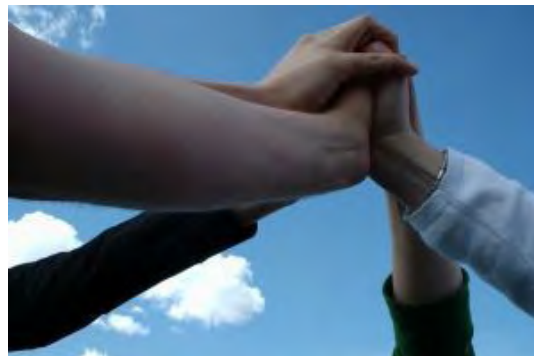
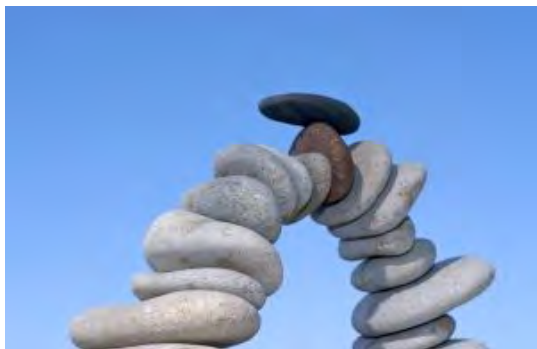
cesidad de fomentar su participación e implicación, en el vigente plan estratégico definió como objetivo estratégico "implantar políticas que fomenten y promuevan la implicación y sentimiento de pertenencia".

En este sentido, a lo largo del ejercicio 2013 Mutualia ha revisado y mejorado la sistemática de funcionamiento de sus equipos de trabajo con la implantación piloto de una aplicación informática



que les permite gestionar su trabajo de una manera más eficaz desde su inicio hasta su final, al poder cumplimentar/realizar en la misma aplicación la ficha del equipo, las convocatorias de reunión, las actas, el seguimiento de objetivos, etc. De igual modo, también permite a las personas promotoras de los equipos (impulsoras del equipo) y al proceso de innovación y mejora continua disponer de una información más completa para realizar su seguimiento y la evaluación de su eficacia. Además, durante este mismo ejercicio Mutualia ha sistematizado la encuesta de valoración cruzada entre las personas de los equipos una vez finalizado su trabajo con el objetivo de identificar mejoras tanto en la composición del mismo como en su formación, y que también puede realizarse desde la propia aplicación.

Por otro lado, y con el objetivo de estimular la implicación, creatividad y mejora, Mutualia está inmersa en la implantación paulatina de las 5S en las diferentes áreas de la organización. Y así,



como consecuencia del trabajo desarrollado por sus personas y de su participación en el Club 5S de Euskalit en 2013 ha obtenido un nuevo reconocimiento que se suma ya a los seis que tenía anteriormente, abarcando así el 46% de la organización. Además, durante ese mismo año ha implantado la metodología en cuatro nuevas áreas, tres implantaciones físicas de la metodología y una implantación informática.

Mutualia apuesta por sus personas como motor del cambio y prueba de ello son los resultados que ha alcanzado en el ámbito de la participación y la implicación durante el año 2013:

- 47% de las personas participando en equipos de mejora.
- 38 equipos permanentes y 42 no permanentes.
- 284 sugerencias internas.
- 7,26 de satisfacción alcanzada en la encuesta de personas en el bloque de participación y trabajo en equipo frente al 6,99 de 2011.



## Capacitación y conocimiento

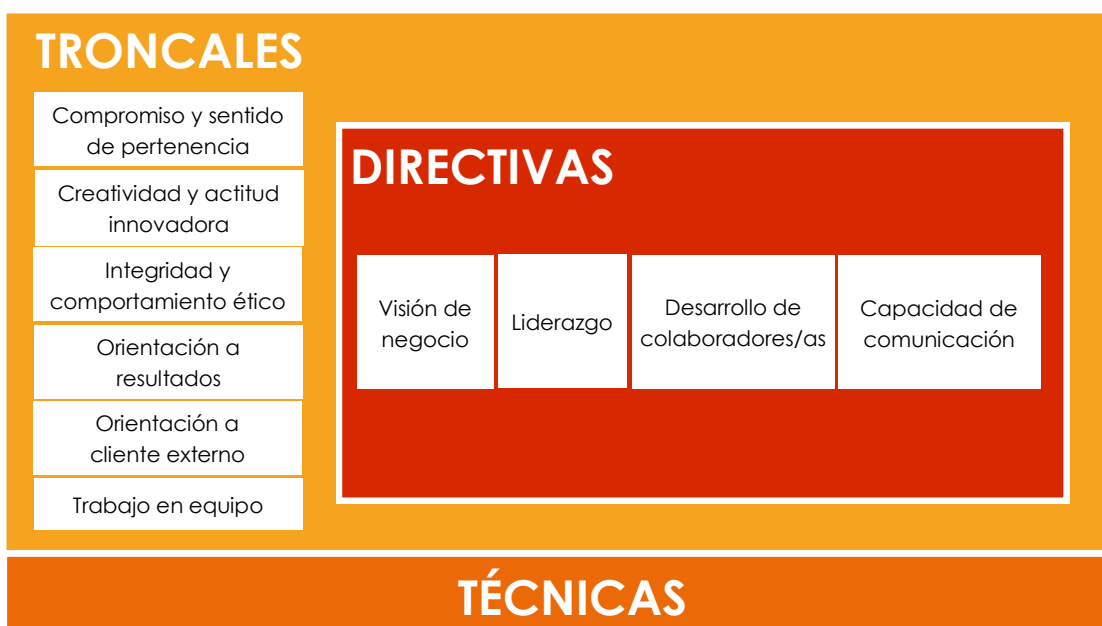
A lo largo de 2013, para potenciar el desarrollo personal y profesional de sus personas, Mutualia ha apostado por la definición e implantación de un sistema de gestión por competencias con el deseo de buscar su plena adecuación a sus puestos de trabajo.

Por ello, ha realizado un gran esfuerzo para identificar y definir las competencias propias de Mutualia y de sus personas. En concreto, se han identificado seis competencias troncales, que son transversales y comunes a todas las personas de la organización, y cuatro directivas, que son aquellas asociadas propiamente con el desempeño del liderazgo. Cada una de estas diez competencias identificadas dispone de una ficha con su definición, con las capaci-

dades y/o habilidades asociadas (criterios de desarrollo) y las conductas asociadas sobre la base de esos criterios de desarrollo (evidencias).

Por la especificidad de las competencias técnicas, que están directamente relacionadas con el puesto de trabajo, ha decidido posponer su definición y desarrollo para fases posteriores del proyecto.

Consciente de la imposibilidad de implantar un proyecto de esta envergadura al mismo tiempo en toda la organización, la Dirección de Mutualia ha optado por hacerlo de manera paulatina y comenzar con un piloto que engloba a cuatro áreas organizativas.



Por otro lado, a lo largo del pasado ejercicio 2013 Mutualia también ha avanzado y mejorado en otros ámbitos con el fin de potenciar la capacitación y el conocimiento de sus personas:



Capacitación y conocimiento de las personas	Potenciación de la formación interna y de personas internas formadoras.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media de horas de formación interna por personas: 14,59.</li> <li>• Personas formadoras (nº): 34.</li> <li>• Personas que socializan conocimiento/ total de personas que acuden a formación externa (%): 17.</li> <li>• Jornadas de formación interna: 152.</li> </ul>
	Puesta en marcha del piloto de la plataforma e-lkarte.
Aprobación de la Política Lingüística de Mutualia. Composición de 5 grupos para el aprendizaje del Euskara en los tres territorios.	

Mutualia define y gestiona de manera sistemática un plan de formación que contribuya a paliar las necesidades formativas identificadas por las y los responsables, así como por las propias personas de la organización, y que en 2013 se ha concretado en las siguientes acciones formativas:



	2012	2013
Horas de formación	21.224	28.216
Hombres	11.360	17.880
Mujeres	9.864	10.336
Nº de Acciones formativas	2.556	3.016
Hombres	930	1.868
Mujeres	1.626	1.148
Inversión en formación	171.008	168.700
Media de horas formativas	36	49



Principales acciones formativas (nº)	2011	2012	2013
Calidad y medio ambiente	12	32	15
Actualizaciones médicas	147	133	168
Ofimática	23	25	24
Habilidades de Liderazgo	5	14	18
Actualizaciones jurídicas	16	10	19
Prevención Riesgos Laborales	15	39	35
Congresos Médicos Nacionales	16	21	22
Congresos Médicos Internacionales	3	3	2
Formación en Materia Fiscal y Contable	16	6	11
Habilidades para la Gestión	52	34	35
Desarrollo de Sistemas de Información	4	11	9
Otros (idiomas, etc.)	2	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>332</b>	<b>168</b>

## Igualdad de oportunidades

A través de la Comisión para la Igualdad Mutua se busca garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas que forman parte de la organización, cumpliendo con el Principio 6 del Pacto Mundial. Así, desde 2008 viene elaborando planes de igualdad que incluyen medidas que impulsan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

A lo largo de 2013 la Comisión ha continuado trabajando en:

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





Y las acciones realizadas durante el ejercicio se han distribuido de la siguiente manera:



Beneficio solicitado	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de la jornada	33	3	36
Reducciones de la jornada+acumulación de la reducción	14	1	15
Excedencias para cuidado de menores	30	9	39
Acumulación lactancia	14	0	14
Permiso de paternidad	0	2	2
Bonificación por la suspensión de contrato por paternidad	0	0	0
<b>Medidas de Flexibilidad organizativa</b>			
Disfrute de vacaciones por horas	107	58	165
Periodos de adaptación a colegios			
Vacaciones pendientes por maternidad			
Flexibilidad horaria			
Trabajo a distancia			
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>73</b>	<b>271</b>

Como consecuencia del esfuerzo realizado durante estos años por la organización en lo que a igualdad de oportunidades se refiere, Mutua ha obtenido en 2013 la Certificación EFR que acredi-

ta que su sistema de conciliación alcanza los niveles óptimos para ser considerada Empresa Familiarmente Responsable.

## Beneficios Sociales

El convenio colectivo sectorial y los pactos de empresa, fruto de las negociaciones con el Comité de Empresa y que mejoran las condiciones del convenio, son las dos normativas que regulan las condiciones salariales, jornadas laborales, permisos, licencias y beneficios sociales del personal de Mutua.

Dentro de las mejoras del convenio colectivo recogidas en los pactos de empresa destacan:

- Jornada anual de 1,662 horas para toda la plantilla lo que supone una reducción de 38 horas anuales sobre las 1.700 horas que marca el convenio.



- Incremento de la duración de los permisos retribuidos y mejoras en el disfrute de los no retribuidos (ampliación del periodo de reserva de puesto de trabajo durante todo el tiempo de excedencia solicitado por cuidado de menor).
- Partiendo de los salarios base establecidos por grupo y nivel en el convenio colectivo, en los pactos mejora los mismos en una escala progresiva desde el 10 al 30% durante los tres primeros años en la organización.



- Creación de una EPSV de empleo con aportaciones anuales del 50% por parte de la mutua vinculadas a la aportación individual de cada persona de otro 50%.

Más allá de las mejoras anteriormente mencionadas, en la siguiente tabla se recogen otros beneficios sociales implantados en Mutualia:

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

\*\* Beneficios Sociales también para personas eventuales



En este sentido, y a pesar de la aprobación del Real Decreto-ley 8/2010 que obligó a Mutualia a reducir entre un 5 o un 8% todos sus conceptos salariales, además de no poder incrementar las tablas salariales, y de la aprobación del Real Decreto-ley 20/2012 que le obligó a suprimir durante el año 2012 la paga

extraordinaria de diciembre, el índice de satisfacción de las personas con las condiciones laborales se ha visto incrementado de un 5,52 en 2004 a un 7,1 en 2013 gracias, entre otros aspectos, a estos beneficios sociales y a las medidas de conciliación e igualdad implantadas.

## Servicio de prevención propio

Tal y como establece en su política de Prevención de Riesgos Laborales, Mutualia está comprometida con la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de sus personas a través de la participación de todas ellas.

En 2013 Mutualia ha registrado cuatro accidentes de trabajo con baja (tres de ellos in itinere), que han supuesto un total de 102 jornadas perdidas por AT, de

las cuales únicamente 18 no han sido ocasionadas por sucesos in itinere. Estos datos han continuado la tendencia descendente que se viene registrando en los últimos años en los días totales de baja.

En la siguiente tabla se recoge la evolución de los indicadores relativos a accidentes de trabajo con baja en jornadas de trabajo:

	2011	2012	2013
Índice de frecuencia con baja	2,73	0,00	0,94
Índice de gravedad con baja	0,14	0,00	1,56
Índice de incidencia con baja	4,53	0,00	0,017

Además de las actividades generales que se vienen realizando de forma periódica y continuada a lo largo del tiempo, cabe destacar las siguientes acciones que se han desarrollado en 2013:

- Nuevas mediciones de la exposición a gases anestésicos del personal de quirófano.

- Realización de la segunda Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Impulso a la formación mediante la realización con medios propios de jornadas informativas realizadas "in situ" en los centros (51 acciones con 249 asistentes).



- Realización de acciones formativas en diferentes ámbitos: "Reeducación de la Voz", "Conducción segura y eficiente" y "Primeros Auxilios".
- Revisión de las evaluaciones de los puestos de trabajo mediante el establecimiento de criterios de unificación y mejorando tanto la información contenida como la forma en que se presenta con el fin de facilitar su lectura.
- Ampliación del servicio de préstamo

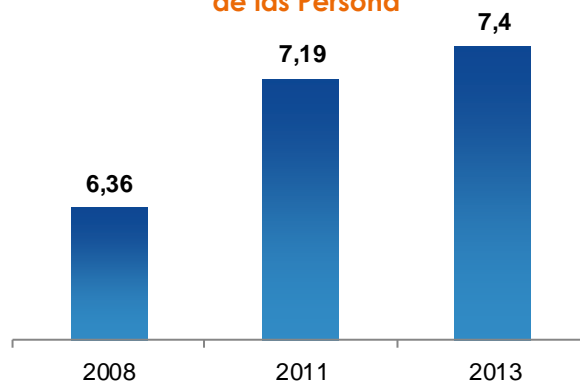
de cinturones de seguridad específico para mujeres embarazadas a las parejas de las personas que trabajan en Mutualia (21 préstamos).

- Realización de 18 simulacros de emergencia en los que han participado más de 250 personas.
- Incorporación de información relativa a emergencias para personas usuarias en las pantallas digitales.
- Realización de campañas de sensibilización y concienciación.

## Medición de la satisfacción de las personas

Mutualia como consecuencia de las acciones emprendidas a lo largo de los últimos años, ha seguido incrementando la satisfacción de sus personas, alcanzando en 2013 un valor de 7,4 sobre 10.

Evolución del Índice de Satisfacción Global de las Persona



## Comités de Seguridad y Salud Laboral

Mutualia dispone de tres Comités de Seguridad y Salud Laboral, uno por cada territorio, con un total de diez delegados que representan al 100% de la plantilla, y cuya actividad principal es elaborar, poner en práctica y evaluar los planes y programas de prevención de riesgos. Están integrados

por el servicio de prevención propio, personal técnico de RRHH y delegadas o delegados de prevención que son designadas o designados entre la representación de las personas trabajadoras siendo los Comités de Empresa los que realizan dicha asignación.



# Innovación y tecnología

Cuestionándose continuamente las actuaciones para poder anticiparse a los cambios.

La capacidad organizativa para convertir una buena idea en un servicio, producto, proceso, etc. valorado con éxito es lo que Mutuaia entiende por innovación. Y, en este sentido, de manera continuada se esfuerza por encontrar ideas dentro y fuera de la organización que puedan generar valor para transformarlas en soluciones que aporten eficiencia y mejoras tanto en sus servicios como en su gestión.

Mutuaia focaliza sus esfuerzos en el ámbito de la innovación y creatividad poniendo el foco en tres ejes diferenciados con el fin de identificar e implantar aquellos proyectos que le permitan adaptarse a los cambios y ganar competitividad:

- Modelo organizativo y de Gestión: metodologías y sistemáticas que permiten adecuar su organización y modelo de gestión a las necesidades cambiantes del entorno de una forma estructurada y flexible.
- Sanitario: instalaciones, equipamientos, medicamentos, material fungible y técnicas necesarias para dar respuesta a las necesidades de su proceso asistencial, con el fin de ofrecer una asistencia sanitaria según los estándares de calidad exigidos internamente por la organización.
- Tratamiento de la información: dispositivos y herramientas que favorecen la gestión eficiente de la información interna y externa de la mutua con el fin de favorecer la toma de decisiones y la prestación de nuestros servicios.



Así, la apuesta estratégica realizada por Mutua a favor de la innovación, le ha permitido incorporar las siguientes mejoras en el ejercicio 2013:



### Modelo organizativo y de Gestión

- Proyecto Horizonte: reconstitución del equipo y redefinición de su sistemática de trabajo.
- Gestión por Competencias: identificación y definición de las competencias (seis troncales y cuatro directivas). Identificación de áreas piloto (4) para su implantación.
- Certificación efr: reconocimiento al sistema de conciliación al alcanzar los niveles óptimos para ser considerada empresa familiarmente responsable.
- Certificación según Norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes: reconocimiento como organización que tiene identificados sus riesgos, analizados y evaluados implantando controles o barreras para que no lleguen a sus pacientes.
- Subproceso REL: redefinición del equipo y de su sistemática de trabajo.
- Gestión transversal de contingencias: identificación de médico responsable para la gestión de cada contingencia.
- Identificación e implantación de cuadro de mando para Comité de Dirección y Comité de Seguimiento de Gestión.
- Abono de prestaciones sin partes de confirmación.

### Sanitario

- Proyecto de Investigación "Tratamiento percutáneo con miniincisión en STC" – estudio clínico y biomecánico.
- Proyecto de Investigación "Estudio comparativo de la Polectomía percutánea de polea A1 de la mano bajo control ecográfico, comparada con polectomía a cielo abierto según técnica estándar".
- Proyecto Científico "Evaluación y control de pasaporte de implantes".



### Tratamiento de la información

- App Mutualia: identificación de contenidos y diseño.
- Extranet: adaptación de tecnología propia a otra más moderna capaz de satisfacer en mayor medida las necesidades de clientes actuales y potenciales a raíz de actividades de benchmarking con otras mutuas. Segmentación del público objetivo (pasando de dos a tres tipologías) y de la información y los servicios prestados.
- Entidades colaboradoras: posibilidad de imprimir sus auto-facturas mensualmente.
- Envío de SMS informativo y/ o recordatorio de citas.
- Despliegue de la facturación electrónica con los principales proveedores.

Mutualia apuesta por la innovación y la excelencia, y muchas de las mejoras incorporadas a lo largo de los años son como consecuencia de actividades de benchmarking con otras organizaciones de diferentes ámbitos y sectores, así como de buenas prácticas identificadas en las distintas redes de colaboración o foros de encuentro en los que participa. Así, por ejemplo, hasta finales del pasado ejercicio Mutualia ha continuado con la presidencia de Euskalit, Fundación Vasca para la Calidad, y se ha relacionado directamente con organismos referentes con el firme compromiso de contribuir y potenciar la innovación tanto interna como externamente:

- Fundación EFQM. Participación en el Premio de Buenas Prácticas, a nivel europeo, con el Proyecto Lidera.

- Euskalit.
  - Participación en el Grupo Avanzado del Club 400 de Industria y Servicios exponiendo y compartiendo buenas prácticas de gestión. Los ámbitos analizados en 2013 han sido: "Gestión de las emociones y Compromiso de las personas con el proyecto empresarial", "La oficina en casa" y "Gestión del conocimiento: metodologías y herramientas".
  - Participación en el Premio de Buenas Prácticas del Club 400 organizado a nivel de Euskadi con el Proyecto Lidera.



Además de con los organismos mencionados anteriormente, también ha participado en las siguientes redes de colaboración con el fin de potenciar la transferencia de conocimiento y de identificar buenas prácticas:

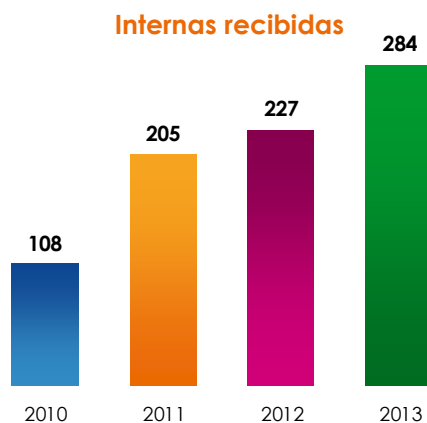
- Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación.
- Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.
- SEMES, Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias.
- Instituto de Auditores Internos.
- Osakidetza.
- INSS, Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- AMAT, Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo.
- Corporación Mutua.

Por otro lado, Mutualia viene apostando por potenciar la implicación y participación de sus personas a través de diferentes mecanismos. En concreto, en el ámbito de la identificación e incorporación de mejoras e innovaciones cobra especial relevancia su Equipo de Sugerencias, equipo estructural y autónomo, compuesto por personas de diferentes áreas, que a lo largo de 2013 ha gestionado 284 sugerencias internas (un 25,66% más que en el ejercicio 2012).

Al margen de esta sistemática de gestión de sugerencias internas, también tiene implantada otra vía de recepción de ideas a través de su Blog del Ahorro que contribuyan a optimizar gastos y a incrementar el ratio de eficiencia no

sólo en la mutua sino también en los hogares de las personas que integran su plantilla. Así, en 2013 puso en marcha el Concurso "Mejor idea de ahorro en Mutualia" habiéndose registrado un total de treinta y siete ideas.

### Evolución del número de Sugerencias



Sugerencia ganadora de 2013: Poner una aplicación en la Historia Clínica donde el personal administrativo clicará que la persona atendida acude en taxi, y será en consulta médica, al cerrar el episodio, cuando el personal médico decidirá si necesita o no taxi, no permitiéndose el cierre del episodio hasta que se haya realizado el clicado. En su caso, la alarma sólo aparecería si la persona acude en taxi.

Más allá de sus personas, Mutualia también considera clave contar con la participación del resto de Grupos de Interés y fomentar el trabajo en equipo como herramienta para potenciar su implicación y para incorporar innovaciones en su gestión. Es así como a lo largo de 2013 ha organizado diferentes actividades entre las que destacan: focus groups con clientes (8), mesas redondas con proveedores (6) o proyectos desarrollados en colaboración con otras entidades y Corporación Mutua (3), etc.





# Sostenibilidad y Compromiso con la Sociedad

## Gestionando la organización a través de la RSE.

Hace años que Mutualia apostó por ser una empresa socialmente responsable como respuesta a su responsabilidad hacia sus grupos de interés y a su compromiso con las cuestiones sociales y ambientales. Es por ello que decidió integrar la responsabilidad social en su estrategia de manera que permitiera que los objetivos y acciones fueran compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Este modo de entender y gestionar la mutua le ha llevado a integrar de ma-

nera voluntaria en su estrategia aspectos sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, más allá del estricto

cumplimiento de la normativa legal, y que surgen de su relación transparente y diálogo continuado con sus grupos de

interés. En este sentido, la responsabilidad social es una línea transversal a toda la organización, y la sostenibilidad y el compromiso con la sociedad ha sido identificada como línea estratégica en sus dos últimos planes estratégicos (2009-2011 y 2012-2014) con sus propios objetivos, estrategias y planes de acción. Tanto su misión, visión y valores recogen su compromiso con la sociedad a través de la mejora continua del sistema de gestión buscando ser sostenible y contribuyendo al bienestar y al fomento de la responsabilidad con la sociedad con una actuación profesional, responsable, integra, respetuosa y honesta en todas las actuaciones y con el entorno de todas las personas de la organización.



Hace años que Mutualia apostó por ser una empresa socialmente responsable.



## EIAS: Equipo Iniciativas y Actividades Sociales

Un aspecto que, sin duda, potencia la imagen de Mutualia como empresa comprometida socialmente es su Equipo EIAS (Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales) que desde el año 2005 viene trabajando para fomentar la participación en actividades de colaboración y la sensibilización de las personas de la organización con otros grupos de interés. Además de disponer de un presupuesto asignado para el gasto en colaboraciones y proyectos con cargo a patrimonio histórico, también busca incrementar la participación de las

personas a través de la recaudación de fondos que son destinados a aquellos proyectos priorizados por las propias personas de la organización.

Por medio, por tanto de este equipo integrado por personas voluntarias, Mutualia impulsa y adquiere compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones. Así, a lo largo de 2013 ha colaborado con las siguientes asociaciones con el fin de reforzar una cultura de solidaridad y compromiso social:

ASOCIACIÓN	PROYECTO	TIPO DE PROYECTO
	Rehabilitación de viviendas en Coatepeque (Guatemala)	Desarrollo Internacional
	Contribución a la defensa de los Derechos Humanos y al desarrollo humano sostenible en los dos hemisferios	Desarrollo Internacional
	Ayuda en Emergencias Filipinas	Desarrollo Internacional
	Recaudación de fondos para investigar, informar y sensibilizar sobre las enfermedades poco comunes, especialmente las leuodistrofias.	Desarrollo local
	Ayuda contra el cáncer infantil.	Desarrollo local
	Búsqueda de una vida digna y un desarrollo integral de todas las personas.	Desarrollo local
	Búsqueda de una cura o tratamiento que mejore la calidad de vida de las niñas y niños afectados así como de sus familias y difundir el conocimiento de la enfermedad.	Desarrollo local



Dentro de las acciones que a lo largo de 2013 ha promovido el Equipo EIAS cabe destacar:

## I Estropada WOPATOS

En apoyo a la investigación de enfermedades neurodegenerativas desarrollada por la Fundación WOP, y gracias a la participación de su personal en la compra de más de doscientos wopatots, Mutuallia ha estado presente con su WOPATON en la I Estropada de patos de goma.

Foto Wopaton Mutuallia 2013



## Ni una niña ni un niño sin juguetes esta Navidad

A través de la Asociación Donantes de Sueños las personas de Mutuallia han participado en la compra de juguetes para mantener la magia de la Navidad en aquellas familias sin recursos y con niñas y niños menores a su cargo.



## Mejor cama que cartón

Gracias a la generosidad de su personal, personas sin hogar han podido pasar la noche en un albergue (durmiendo en una cama y no en la calle entre cartones). Esta iniciativa, promovida por Lagun Artean, ha pretendido sensibilizar sobre el problema de las personas sin hogar.



## Donación de sangre

En colaboración con Osakidetza, Mutuallia ha continuado participando y acercando a su personal la oportunidad de colaborar con el Banco de Sangre de Euzkadi.

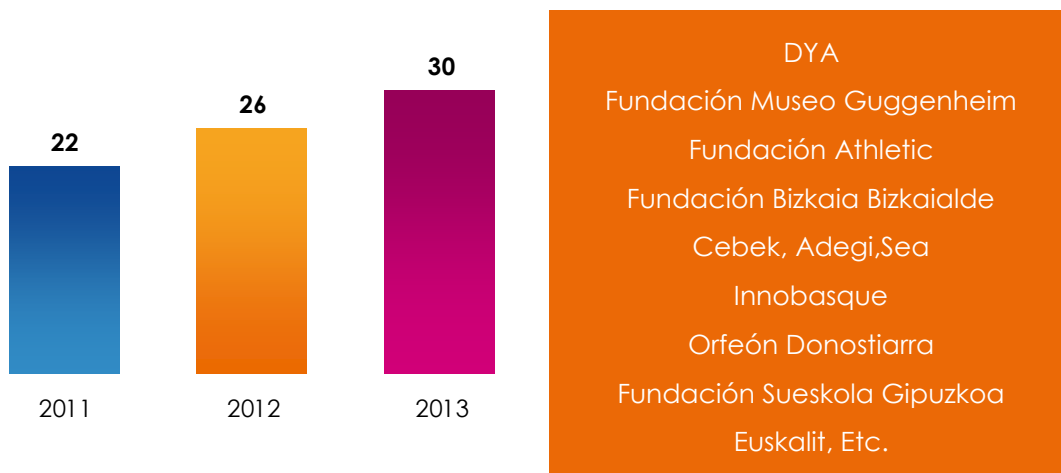


En cualquier caso, todas las actividades que Mutualia ha llevado a cabo en este ámbito han respetado en todo momento la legislación que regula las actividades que pueden desarrollar las mutas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Más allá de su contribución en proyectos y actividades solidarias, Mutualia también colabora aportando recursos

económicos para el desarrollo de actividades relacionadas con el fomento de la salud, la prevención, la cultura, el deporte, la excelencia o la igualdad de oportunidades. De hecho, a lo largo de 2013 ha contribuido económicamente al desarrollo social con cargo a Patrimonio Histórico con un 5,275% de sus ingresos:

**Número de colaboraciones con fundaciones, asociaciones y agentes sociales**



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



## Seguridad y Salud Laboral

Fruto de la estrecha colaboración de Mutualia con las asociaciones empresariales y las centrales sindicales puso en marcha el Proyecto ADI en el año 2010 con el objetivo de promover la cultura preventiva entre las y los estudiantes de formación profesional.

Concretamente, este proyecto ha estado promovido por Mutualia junto con la Fundación de Trabajadores de la Sidurgia Integral y Osalan (autoridad labo-

ral de la CAV), y ha contado con el apoyo de Confebask, CCOO y UGT.

Desde su origen viene realizando talleres con grupos de diferentes grados en los propios centros escolares para sensibilizar sobre la importancia de esta cultura de prevención de riesgos. Así, a lo largo del ejercicio 2013 han participado un total de 12 centros y un total de 702 estudiantes.

	2010	2011	2012	2013
Centros de formación	6	30	32	44
Asistentes	113	980	1.175	1.877

Por otro lado, Mutualia también contribuye a difundir una política de prevención entre la sociedad a través de su concurso fotográfico con el que pretende destacar valores de prevención de riesgos en cualquiera de sus ámbitos, o bien mostrando situaciones de riesgo o mejores prácticas preventivas.

Así, en 2013 ha tenido lugar la X Edición del Concurso de Fotografía en Prevención de Riesgos Laborales, abierto a toda la sociedad, y en el que ha registrado un total de 203 participantes.

	2010	2011	2012	2013
Nº de participantes	147	158	78	203



Foto ganadora edición 2013

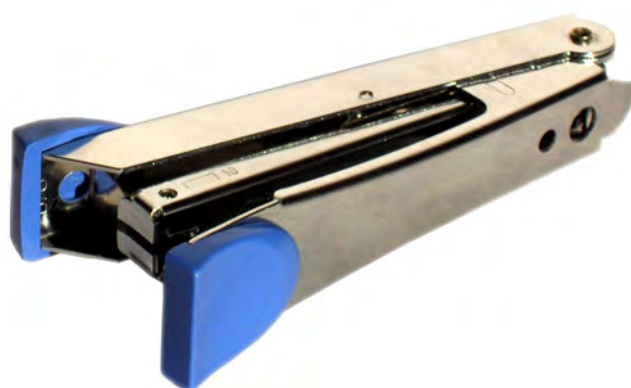
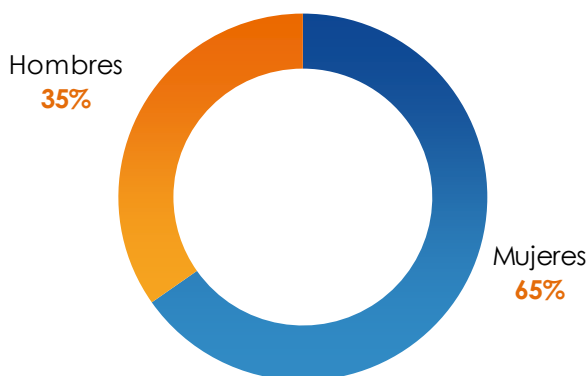


## Personas en prácticas

Mutualia dispone de acuerdos de colaboración con centros de formación profesional, universidades y fundaciones a través de las cuales incorpora anualmente a jóvenes para la realización de prácticas en su organización con el fin de facilitarles la adquisición de conocimientos prácticos y, en

consecuencia, su incorporación al mundo laboral. Así, a lo largo del ejercicio 2013 cuarenta y nueve personas han realizado prácticas en diferentes áreas de la mutua habiéndose mostrado el 100% de las mismas satisfecho con la oportunidad.

Distribución por sexo de las personas en prácticas



## Proveedores

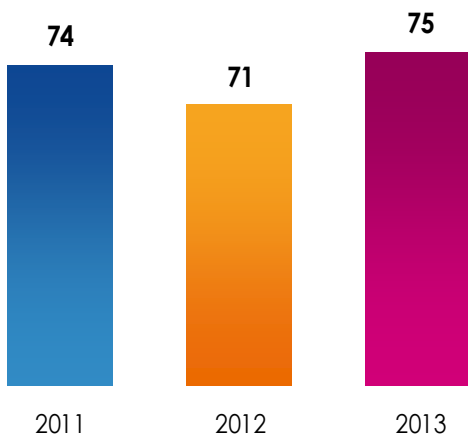
Los procesos de contratación de Mutualia se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público como las directrices de Mutualia. En este sentido, como entidad colaboradora con el Sistema de Seguridad Social que gestiona

fondos públicos, debe garantizar el cumplimiento estricto de la normativa de contratación pública en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto. Una vez garantizada dicha premisa, y dando respuesta a su compromiso de contribuir al desarrollo económico de su entorno, impulsa y promueve la contratación de



proveedores autonómicos, a igualdad de condiciones, y siempre y cuando éstos cumplan con los requisitos previamente establecidos y respetando en todo momento los principios de legalidad, transparencia y eficiencia económica. En este sentido, en 2013 los contratos con proveedores del entorno han aumentado generando un incremento en la facturación a proveedores autonómicos del 4% respecto al ejercicio anterior.

**Evolución de contratación con proveedores autonómicos (%)**



Dando respuesta a su objetivo estratégico de ser referente en gestión ética, transparente y comprometida socialmente, el 100% de los contratos suscritos a lo largo de 2013 han sido gestionados con criterios de responsabilidad social, y en los procesos de licitación se han tenido en cuenta la incorporación de cláusulas de diferentes ámbitos (social, ambiental, calidad, prevención, igualdad, etc.).

Además, desde el pasado año Mutualia solicita a sus principales proveedores la firma de un código ético donde se comprometen a que sus acuerdos y relaciones de negocio estén sometidas a los principios básicos de ética y conducta profesional recogidos en el código. Para ello Mutualia tiene especificados cuáles son los comportamientos que considera esenciales en su relación con este grupo de interés. Así, a lo largo de 2013 ha conseguido que 25 de sus proveedores haya suscrito dicho código ético.



## Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales es el foro donde se debate la concesión de los beneficios graciables de la asistencia social de las trabajadoras y trabajadores de las empresas asociadas, así como de las personas trabajadoras por cuenta propia que, tras sufrir un accidente de trabajo o estar afectadas por enfermedad profesional, se encuentran en estado o situación de necesidad. Las solicitudes recibidas son estudiadas de manera individual en las cuatro reuniones ordinarias que se mantienen de manera anual y a las que ha-

bitualmente las y los representantes empresariales y sindicales, presididos por una de las personas integrantes de la propia comisión paritaria y cuyos cargos se renuevan alternativamente cada dos años.

Durante el año 2013 el número de prestaciones especiales totales ha aumentado hasta ciento setenta y seis situaciones frente a las noventa registradas en 2012, lo que ha supuesto un gasto de 399.633€.

Distribución de prestaciones especiales





## Gestión Ambiental

El compromiso que tiene Mutualia con la mejora continua de su sistema de gestión ambiental y de la eficiencia energética no sólo se verifica con el compromiso de renovación de las certificaciones ISO 14001 e ISO 51001 a través de empresa mantenedora externa, sino con la elaboración anual de la memoria de sostenibilidad en base a

los criterios del GRI.

Todos estos compromisos conducen a compatibilizar el desarrollo sostenible de la

organización con la protección del medio ambiente, así como a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus personas.

La Gestión Ambiental de Mutualia está coordinada por el Comité Ambiental y de PRL, equipo de trabajo multidisciplinar, que delega parte de la responsabilidad operativa de la gestión a las personas nombradas referentes de los centros y servicios. Entre los objetivos y metas de este Comité pueden señalarse:

- Gestión adecuada de los residuos.
- Identificación, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- Formación y sensibilización a la organización.
- Control de la segregación en origen para cada tipo de residuo según la normativa específica hasta la recogida por parte de los organismos gestores autorizados.
- Seguimiento de los objetivos anuales.



Estos compromisos conducen a compatibilizar el desarrollo sostenible de la organización con la protección del medio ambiente.



De los objetivos operativos marcados en su Programa Ambiental para minimizar y asegurar una correcta gestión ambiental, Mutualia ha alcanzado y desplegado los siguientes durante el año 2013:

- Reducción del residuo de lámparas en un 82%.
- Colocación de puntos de recogida de pilas en todos los centros.
- Sensibilización y formación a las personas referentes de los centros periféricos.
- Acondicionamiento de instalaciones.

Así, en 2013, el coste total de la gestión medioambiental ha ascendido a 131.403 €, de los cuales corresponden a gestión de residuos 115.072 € y al sistema de gestión ambiental 16.331 €.

Por todo ello, y como resultado de estas acciones, Mutualia no ha sido sancionada económicamente por incumplimiento de la legislación vigente.

**Gestión de Residuos (EN 22, EN 24)**

Mutualia realiza la gestión de residuos en colaboración con organismos gesto-

res especializados, autorizados y debidamente acreditados para ello.

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

Durante el ejercicio 2013, y fruto de todas las acciones desplegadas, la generación total de residuos ha descendido más de 9 toneladas.

**Material de Oficina (EN 1, EN 2)**

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

En 2013, los materiales valorizados que más consumo han tenido en la organización han sido el papel y los toners (100% revalorizados).

Consumos	2013
Consumo de Papel y Cartón	12.338 kg.
Consumo de Tóner	904 kg.

ASPECTO AMBIENTAL	RESIDUO 2012	Por PERSONA	RESIDUO 2013	Por PERSONA
TÓNER	508kg.	0,80	300kg.	0,47
PAPEL-CARTÓN -Reciclado -Blanco	25.396kg.	40,31	19.320kg.	30,86
FLUORESCENTES	450kg.	0,71	204kg.	0,32
PILAS	159kg.	0,25	221kg.	0,35



### Material sanitario

Mutualia entiende como material sanitario:

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



Dentro de los residuos de naturaleza química, cabe destacar, que la selección de los medicamentos se realiza a través de la Comisión de Farmacia y son recogidos en la Guía Farmacológica. Además, Mutualia cuenta con un servicio de farmacia propio cuya responsable, especialista en farmacia hospitalaria, atiende todas las consultas que se le deriven.

Respecto a 2012, Mutualia ha registrado en 2013 un incremento del 4,79% en los residuos sanitarios generados.

	2012	Kg / ASISTENCIA PERSONA	2013	Kg/ASISTENCIA PERSONA
Residuos Biosanitarios Contaminados (Kg.)	3.986	0,026	4.158	0,031
Medicamentos Desechados (Kg.)	253	0,0016	284	0,0022

## Gestión de la energía y del agua

### Consumo de Energía

Los consumos de energía en Mutualia proceden de la electricidad y del gas natural, que a lo largo de 2013 han registrado una reducción del 0,04%.

Las acciones que han contribuido a la reducción de este consumo de energía han sido:

1. Instalación de luminarias LED.

2. Ajuste del horario a las necesidades individuales de los centros.

3. Sustitución de bombillas normales por otras de bajo consumo.

Por otro lado, Mutualia también consume gasoil que se deriva de sus equipos de grupo electrógeno y del microbús que acerca a sus pacientes desde el centro de San Sebastián a la clínica.

Consumo (kWh)	2012	TCO <sub>2</sub>	2013	TCO <sub>2</sub>
Eléctrica	2.407.165	1104,88	2.405.231	1.104,001
Gas Natural	1.415.594	272,15	1.415.854	284,79

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

Los datos de electricidad y gas obtenidos se recogen en las facturas de las compañías de suministro.

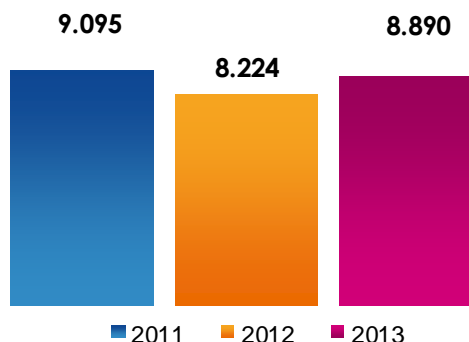


### Consumo de agua

El agua utilizada proviene en todos los casos de la red municipal que le corresponde a cada centro y que posteriormente se vierte al colector, con lo que ninguna fuente de agua ni ningún ecosistema se ha visto afectado por vertidos.

En 2013 el consumo de agua se ha incrementado un 8,11% respecto a 2012.

Consumo de agua (m³)



	Electricidad		Agua		Gas Natural	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Centros Administrativos	547.080	529.771,93	1.073	1.030	55.126,22	54.376,7
Centros Periféricos	462.087	504.197,42	1.838	1.462	46.872,64	53.412,36
Clínicas y Beato	1.397.997	1.412.558	5.313	6.398	1.313.594	1.308.065

### Consumos Indirectos de energía

Consumos indirectos de energía 2013	
Consumo indirecto carbón en base al consumo electricidad (GJ) (1)	187615,94
Consumo indirecto gas natural en base al consumo electricidad (GJ) (1)	346367,89
Consumo indirecto productos del petróleo en base al consumo electricidad (GJ) (1)	45701,32
Consumo indirecto e. renovables en base al consumo electricidad (GJ) (1)	1549034,17
Consumo indirecto e. hidráulica en base al consumo electricidad (GJ) (1)	14432,00
Consumo indirecto e. nuclear en base al consumo electricidad (GJ) (1)	262181,25



## Emisiones de gases (EN 16, EN 17, EN 20, EN 29)

El origen de las emisiones de gases efecto invernadero de Mutualia corresponden a:

Emisiones directas: Gas Natural, Electricidad y Gasoil.

Emisiones indirectas: Derivadas del transporte y consumo de papel y agua.

A lo largo del año 2013 el conjunto de emisiones directas e indirectas ha disminuido un 0,48% respecto al ejercicio anterior. En el caso de Nox y Sox las emisiones no son significativas ya que únicamente provienen de la quema de combustibles en caldera. En cualquier caso, todas las instalaciones de este tipo de

Mutualia cumplen periódicamente con los controles que exige el RITE.

La organización también dispone de calderas de gas natural y de sistemas de climatización con bombas de calor.

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

Dentro del apartado "Otras emisiones indirectas" no se dispone de datos al no tener cuantificado el efecto de los desplazamientos de las personas de la organización por trabajo y el traslado de pacientes por transporte sanitario o público.

Emisiones Directas	2012	2013
Gas Natural	284,74	284,79
Eléctrica	1.104,88	1.104
Gasoil	0	0
Emisiones Indirectas		
Transporte	0,70	0,72
Papel	31,05	22,17
Agua	32,86	35,56
Emisiones Totales (TCO <sub>2</sub> )	1.454.23	1.447.24

Las formulas utilizadas han sido:

- Gas Natural: Cantidad Gas consumida al año \*0.0000036\*56.1 (Fe)\*0.995(FO)= Toneladas. Toneladas\*0.001 (Fe)\*0.0054(CH<sub>4</sub>)\*25(GWP)\*0.001 (Fe)\*0.00054(N<sub>2</sub>O)\*298(GWP)= TCO<sub>2</sub> e totales.
- Gasoil: Combustible consumido al año \* 0.85(t/m<sup>3</sup>)\* 0.043(VCN)\*74(Fe)\*0.99(FO)= Total TotalCO<sub>2</sub>(t)\*0.003(Fe)\*0.049585923(CH<sub>4</sub>)\*25(GWP)\*0.0006(Fe)\*0.00991718\*298(GW)
- Energía Eléctrica: Consumo año \* 0.000459(TCO<sub>2</sub>/kWh)=tCO<sub>2</sub>/año
- Papel reciclado: 1 Tn papel reciclado 1.8 Tn CO<sub>2</sub>

Por otro lado, como consecuencia de su actividad, Mutualia no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono. Aun así, en el caso de que pudieran darse de manera involuntaria, por ejemplo en caso de fuga en

un equipo de aire acondicionado, dispone de un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo que de forma periódica evalúa el estado de los aparatos de aires acondicionados.



## Vertidos

Mutualia no recicla ni reutiliza el agua. El 100% de las aguas residuales que se vierten al colector son tratadas por depuración municipal.

Tal y como ya se ha comentado anteriormente, a lo largo del ejercicio 2013

no se ha producido ningún tipo de vertido accidental significativo de productos peligrosos.

## Control de emergencias

Mutualia dispone de un procedimiento que recoge la sistemática para actuar en caso de accidente o emergencia medioambiental con el fin de reducir los posibles impactos asociados. En este

sentido, tiene definido el tipo de actuación y respuesta de las áreas implicadas.

## Aprovechamiento de la energía

Siempre que la lesión lo permite, Mutualia fomenta el transporte público entre sus pacientes.

Además, pone a su disposición un autobús que conecta el centro de San Sebastián con la Clínica Pakea.

Por otro lado, y con el fin de minimizar los traslados de las personas de la organización hace uso de las nuevas tecnologías tales como las videoconferencias.



## Gestión de la biodiversidad

Todos los contratos de Mutuaia incluyen cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación medioambiental y utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.



## Contratación de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente

Dentro de esta gestión cabe destacar que Mutuaia cuenta en su sede operativa (Bilbao) con un Tejo, *Taxus Baccata*, único en la ciudad, que es una especie de árbol protegida que se encuentra recogida en la lista roja de IUCN.

Además, todos sus centros asistenciales están ubicados en núcleos urbanos de manera que no se encuentran vinculadas a espacios protegidos. De tal forma, su impacto sobre la biodiversidad es nulo.

### ALGUNOS CAMBIOS/ ACCIONES DE MEJORA INTRODUCIDOS

Adecuación de las instalaciones para el cumplimiento de la normativa: adaptabilidad de WC, segregación de SPA Erandio, ITE Henao, cambio de R22 en Ercilla ( PB, P1 QF y P6), etc.

Gestión Energética : Cambios de alumbrado a LED, sectorizaciones, sensores y temporizadores.

Mejora y adecuación de las instalaciones: Confort térmico Ercilla P1, recepción Beasain, instalación barandilla acero inox. Acceso a piscina Vitoria, antideslizantes en suelos de entrada de Ercilla ,Henao y urgencias de Clínica Pakea.

Mejoras Ergonómicas: Láminas solares en administración Pakea-Mostrador de recepción de Santurtzi.





6.

## Indicadores GRI



# Indicadores GRI

Enfoque de Gestión Económica: Pág. 57-70, 119, 131-141

	INDICADORES DIMENSIÓN ECONÓMICA	Página	2013
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	<b>EC1</b> 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.	133	288.711.314
	<b>EC2</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	119	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al Cambio Climático
	<b>EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	119	1.454.012
	<b>EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	119	0
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	<b>EC5</b> Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	119	32% superior (salario mínimo Mutualia). No se presentan diferencias por sexo.
	<b>EC6</b> Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	119	75%
	<b>EC7</b> Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	119	Los proveedores seleccionados tienen sede en la CAPV. Todas las personas directivas son de la CAPV
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	<b>EC8</b> 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	94-96 110 133	
	<b>EC9</b> Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	119	Aportación al fondo de prevención y rehabilitación: 14.383.532 €



## Enfoque de Gestión Ambiental: Pág. 111–117, 120-121

	INDICADORES DIMENSIÓN AMBIENTAL	Página	2013
<b>MATERIALES</b>	<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen.	112	
	<b>EN2</b> % de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	112	
<b>ENERGIA</b>	<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	113	
	<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	114	
	<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	120	0,08% respecto al año anterior (1.934 kwh)
	<b>EN6</b> 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 .	120	Cambios de alumbrado a LED, sectorizaciones, sensores y temporizadores. Campañas de sensibilización entre el personal
	<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	120	Actualmente no se dan
<b>AGUA</b>	<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes (m <sup>3</sup> )	120	8,890 m <sup>3</sup>
	<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	120	0
	<b>EN10</b> % y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	120	0
<b>BIO DIVERSIDAD</b>	<b>EN11</b> 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.	111-117 120	El tipo de actividad no afecta
	<b>EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	111-117 120	El tipo de actividad no afecta
	<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.	111-117 120	No hay actividad en espacios naturales protegidos
	<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	111-117 120	El tipo de actividad no afecta
	<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	111-117 120	El tipo de actividad no afecta



INDICADORES	DIMENSIÓN AMBIENTAL	Página	2013
	<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (t CO <sub>2</sub> )	115	
	<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	121	No se dan
	<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	121	Los únicos gases son los HCFCs Ejemplo: R22, durante el 2013, no ha habido escapes ni fugas, se están cambiando los equipos actuales, por equipos de gases no nocivos. Ejemplo: R410
	<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	121	0
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>	<b>EN20</b> NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	115 121	No son significativas
	<b>EN21</b> Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	114 116 121	El único vertido es de agua sanitaria lo que sale entra.
	<b>EN22</b> Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	111-117	
	<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	121	0
	<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internamente.	121	No importa ni exporta residuos peligrosos
	<b>EN25</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	121	Se vierte a colector porque solo se vierte agua sanitaria
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	111-117	
	<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	121	No se suministran productos
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa.	121	0
<b>TRANSPORTE</b>	<b>EN29</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	112-114	
<b>GENERAL</b>	<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	112	

Enfoque Social: Pág. 84-98, 103-110, 122-125

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2013
DERECHOS HUMANOS			
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>	<b>HR1</b> 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.	122	0% Todas las contrataciones incluyen criterios relativos al cumplimiento de políticas de calidad, medioambiente, prevención de riesgos y derechos humanos.
	<b>HR2</b> Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	122	0%
	<b>HR3</b> 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.	122	0
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	122	0
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>	<b>HR5</b> Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para resguardar estos derechos.	122	0
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>	<b>HR6</b> Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	122	No da lugar al desarrollarse la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>	<b>HR7</b> 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.	122	El ámbito de actuación es la CAPV por lo que no hay riesgo de sufrir Trabajo Forzado
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>	<b>HR8</b> 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.	122	0
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>	<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	122	No hay incidentes con los indígenas



DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2013
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>			
<b>EMPLEO</b>	<b>LA1</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	84-85	
	<b>LA2</b> Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	84-86	Plantilla Media: 565 Araba 14,80% Bizkaia 57,4% Gipuzkoa 27,8%
<b>RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES</b>	<b>LA3</b> Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de la actividad.	96	
	<b>LA4</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	123	Todos excepto Director Gerente
	<b>LA5</b> Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	123	15 días con la nueva reforma laboral
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	<b>LA6</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	123	100%
	<b>LA7</b> Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	123	Tasa de absentismo: 3,52% Bizkaia: 3,54% Gipuzkoa: 4,01% Araba: 2,49%
	Horas no trabajadas en jornada laboral por Contingencia Profesional Horas no trabajadas por Contingencia Común		Víctimas mortales:0
	<b>LA8</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	123	Por el tipo de actividad que desarrolla no aplica y no desarrolla ningún tipo de programa
	<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	123	Convenio Estatal mejorado con los Pactos de Empresa
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>	<b>LA10</b> Horas destinadas a formación (externa/ interna) Personas	123	28.216
	<b>LA11</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	92-94	
	<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	123	19,46% ( Evaluación liderazgo)
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	<b>LA13</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	16-22 84-85	
	<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	123	El mismo salario base 32.608,22 32.608,22



INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2013
DESEMPEÑO SOCIEDAD			
COMUNIDAD	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	103-117	
	SO9 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	124	0
	SO10 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	124	No aplica
CORRUPCIÓN	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	32-34 124	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio Empleo y Seguridad Social
	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	124	0
POLÍTICA PÚBLICA	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	124	No se han producido incidentes
	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	51-55 47-49	
	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	124	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	124	No se han producido
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	124	0



INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL		Página	2013
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>	<b>PR1</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	28-31	
	<b>PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	125	0
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>PR3</b> 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.	26 28-31	
	<b>PR4</b> 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 .	125	0
	<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	75-80	
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>	<b>PR6</b> Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	125	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing Según el artículo 62 del Reglamento de Colaboración
	<b>PR7</b> 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.	125	0
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	<b>PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	125	0
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>PR9</b> 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.	125	No se tiene constancia de sanciones de este tipo





7.

Encuadre de los  
requisitos del GRI con los  
datos de la memoria  
presentada



# Encuadre de los Requisitos del GRI

		Página
<b>Visión y Estrategia</b>		
1.1	Declaración de la persona responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	7-10 31
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	31-32
<b>Perfil de la Organización</b>		
2.1	Nombre de la organización	11
2.2	Principales productos y/o servicios	15-22 30-31
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	30-31 43-49
2.4	Localización de la Sede Principal de la organización	24-25
2.5	Países en los que opera la organización	24
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	24
2.7	Mercados servidos	25, 30 y 59
2.8	Dimensiones de la organización informante	24 131-141
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Durante este ejercicio no se han producido cambios significativos
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativos	3 y 82
<b>Perfil de la Memoria</b>		
3.1	Período cubierto por la Memoria para la información proporcionada	11-12
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	11
3.3	Ciclo de presentación de memorias	14
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	12
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	11
	Identificación de grupos de interés que se prevé utilicen la memoria	12
	Determinación de la materialidad	13
3.6	Cobertura de la memoria	11-14
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existen limitaciones del alcance o cobertura de la memoria
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Por la actividad que se desarrolla no aplica
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	12



		Página
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	No se ha realizado la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración.
<b>Índice del Contenido del GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	127-129
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Bienalmente
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1	La estructura de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	16-22 84
4.2	La/El presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	16
4.3	Organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	16-22
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados/as para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	52 75, 76, 79 y 80
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, alta dirección y ejecutivos/as y el desempeño de la organización	Por la naturaleza de las mutuas no existe vinculación entre retribución y desempeño
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Auditorías por parte del Ministerio, según el capítulo VIII del reglamento de Colaboración, auditando el RDLeg 1/1994 y Reglamento de colaboración de las mutuas y estatutos de Mutualía ( incompatibilidades : art 75 LGSS, artículos 34 y 35 Reglamento colaboración y artículos 25 y 27 de los estatutos)



		Página
Alcance y cobertura de la memoria		
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a las y los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Artículo 34 Reglamento de Colaboración de las MATEPSS y artículo 21 de los vigentes Estatutos Composición y capacitación de los miembros de la Junta directiva artículos 34 Reglamento Colaboración , así como artículos 23 y 24 de los Estatutos
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	26-27 33 57-117
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	16-22 28-29
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano gobierno , en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Artículo 34 y Capítulo VIII ( medidas cautelares) Reglamento de Colaboración de las MATEPSS y artículo 21 de los vigentes Estatutos Composición y capacitación de los miembros de la Junta directiva artículos 34 Reglamento Colaboración , así como artículos 23 y 24 de los Estatutos.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	31
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	35-37 103-117
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	51-55 101
4.14	Relación de grupos de interés	51-55
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	51-55
4.16	Enfoques adaptados para la inclusión de grupos de interés	51-55
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	51-55 75,76,77,78 y 88





8.

## Cuentas anuales

# Cuentas anuales y análisis financieros

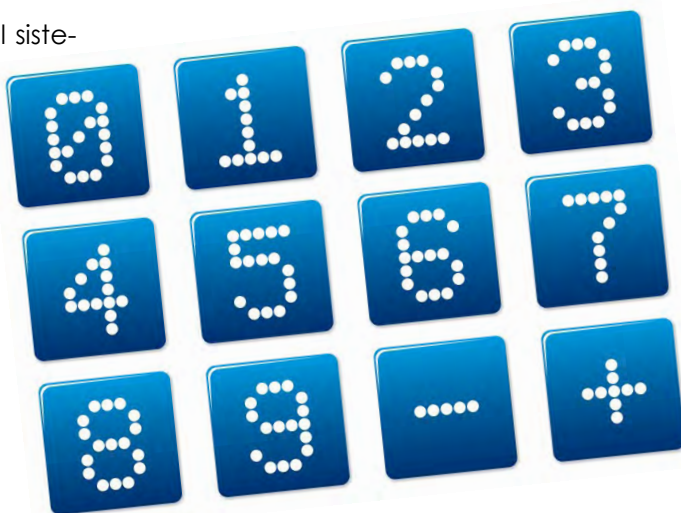
Los estados financieros de Mutualia, han sido elaborados en base al Plan General de Contabilidad Pública, que resulta de aplicación a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social por Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. La confección ha considerado:

- La Orden EHA/567/2009, de 4 de marzo, por la que se regula el procedimiento telemático de obtención, formulación y rendición de las cuentas anuales de las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

- La Orden ESS/2040/2013, de 5 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2013, para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

- La Resolución de 10 de diciembre de 2013, de la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2013 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

De conformidad con la normativa aplicable, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, concluyendo en los informes correspondientes que éstos representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo, de acuerdo con las normas y principios contables que son de aplicación.



# Resultado del ejercicio

## Patrimonio de la Seguridad Social

**E**l resultado obtenido por Mutuaia en el ejercicio 2013 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a un total de 30.712 miles de euros. De los cuales un total de 25.655 miles de euros corresponde al resultado del propio ejercicio y 5.057 miles de euros es el resultado de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Siendo las principales variables las siguientes:

### Ingresos

El total de ingresos asciende a 278.886 miles de euros, siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa con 250.873 miles de €, los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 28.013 miles de euros.

### Gastos

Los gastos totales ascienden a 253.638 miles de euros, siendo las partidas de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, que incluye el Reaseguro y Servicios Comunes, las más importantes con un importe global de 172.049 miles de euros y los gastos de funcionamiento se sitúan en 81.589 miles de euros.

Por todo ello, el resultado a distribuir a reservas asciende a un total 30.712 miles de euros, siendo dicha distribución la siguiente:

### Aplicación provisión morosidad

Variación de resultados que por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 406.591€.

### Variación de Resultados de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 5.057 miles de euros. Por todo ello, el resultado a distribuir a reservas asciende a un total de 30.712.211 euros, siendo dicha distribución la siguiente:

### Distribución:

Reserva de Estabilización por Contingencias Profesionales: 14.277.834€

Reserva de Estabilización por Contingencias Comunes: 280.897€

Reserva por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: 1.875.645€

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



- El 50% del exceso de resultados de contingencias profesionales, debe ingresarse a favor del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con destino a los fines generales de prevención y rehabilitación: 14.277.834€.
- El 2,20% del resultado de la gestión del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos debe de ingresar-

se a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social, con destino a los fines generales del cese de actividad de trabajadores autónomos: 41.264€.

Con respecto a las Reservas, hay que señalar que una vez efectuada la distribución del resultado a 01.01.14, presentarán los siguientes valores:

Estabilización C.P.	133.148.246,40 euros
Reserva Estabilización C.C.	3.620.426,93 euros
Fondo de Prevención y Rehabilitación	14.277.834,31 euros
Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos	5.475.169,02 euros
<b>Total Reservas</b>	<b>156.521.676,66 euros</b>

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

el vigente Reglamento de Colaboración.

## Patrimonio Privativo

El resultado del ejercicio asciende a un total de 587.011 euros, el cual se distribuye íntegramente reservas voluntarias,

situándose así las mismas en un importe global de 14.839.325,10€.

Resultado integrado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo			
	2011	2012	2013
INGRESOS	308.133.087	298.223.642	288.711.314
GASTOS DE PERSONAL	30.827.820	28.143.566	29.648.092
GASTOS CORRIENTES	266.366.732	251.257.212	231.197.359
Donaciones y otras inversiones a la Comunidad	88.739	92.503	84.354
AMORTIZACIONES	2.202.621	1.941.586	1.873.350
TOTAL GASTOS	299.485.912	281.434.866	262.803.154
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>8.647.176</b>	<b>16.788.776</b>	<b>25.908.160</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	11.544.108	13.562.362	5.057.340
Dotación/Aplicación provisión morosidad	- 686.646	- 10.737.345	333.722
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>19.504.638</b>	<b>19.613.792</b>	<b>31.299.223</b>



# Balance integrado

## Pasivo

### Patrimonio neto

Recoge las Reservas Legales antes de la distribución del resultado, los Resultados de ejercicios anteriores, los Resultados del ejercicio, y la partida de Ajustes por cambios de valor del inmovilizado financiero y no financiero.

### Pasivo no corriente

Incluye las Provisiones y Deudas a largo plazo.

### Pasivo corriente

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

## Activo

### Activo no corriente

Presenta los valores del inmovilizado material e intangible, así como de las inversiones financieras a largo plazo..

### Activo corriente

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

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

Balance Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico			
CAPITALIZACIÓN TOTAL	2011	2012	2013
Patrimonio Neto	158.976.013	180.969.105	203.070.381
Pasivo no corriente	3.611.556	3.741.675	4.477.788
Pasivo corriente	34.937.922	40.083.465	35.336.558
<b>PASIVO</b>	<b>197.525.492</b>	<b>224.794.245</b>	<b>242.884.727</b>
ACTIVOS TOTALES	2011	2012	2013
Activo no corriente	99.202.107	107.671.412	131.339.245
Activo corriente	98.323.385	117.122.832	111.545.482
<b>ACTIVO</b>	<b>197.525.492</b>	<b>224.794.245</b>	<b>242.884.727</b>





# Análisis económico y financiero del ejercicio



La evolución de los ratios económicos y financieros más significativos de Mutua-  
lia durante los últimos tres años ha sido  
la siguiente:

## Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2011	2012	2013
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/ Fondos Propios) x 100	6,01	10,63	14,58
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	0,03	0,05	0,09
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,81	1,51	1,31
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,29	1,29	1,23

RATIOS FINANCIEROS	2011	2012	2013
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,94	0,54	0,17
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	1,65	1,94	1,70
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,61	2,62	3,04
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,23	0,22	0,19
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no	9,63	10,69	7,86
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	4,10	6,16	2,15

## Patrimonio Privativo

RATIOS FINANCIEROS	2011	2012	2013
Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	44,93	149,92	29,04
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,006	0,003	0,005



# Balance ejercicio 2013

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2013	EJ. 2012	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2013	EJ. 2012
	<b>A) Activo no corriente</b>		<b>106.169.206,06</b>	<b>90.944.252,17</b>		<b>A) Patrimonio neto</b>		<b>173.582.872,74</b>	<b>152.068.607,56</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	7	<b>2.271.081,25</b>	<b>2.508.557,54</b>	10	<b>I. Patrimonio aportado</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo		0,00	0,00		<b>II. Patrimonio generado</b>		<b>173.582.872,74</b>	<b>152.058.386,29</b>
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual		0,00	0,00	11	1. Reservas	20	130.970.811,19	120.757.848,27
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas		2.194.395,28	2.408.919,47	120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores		17.363.781,95	15.131.458,74
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		76.685,97	99.638,07	129	3. Resultados de ejercicio		25.248.279,60	16.169.079,28
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible		0,00	0,00		<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>		<b>0,00</b>	<b>10.221,27</b>
	<b>II. Inmovilizado material</b>	5	<b>12.077.801,65</b>	<b>12.846.332,95</b>	136	1. Inmovilizado no financiero		0,00	0,00
210, (2810), (2910)	1. Terrenos		675.974,78	675.974,78	133	2. Activos financieros disponibles para la venta		0,00	10.221,27
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones		4.151.921,42	4.198.484,21	130, 131, 132	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2814), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material		7.249.905,45	7.971.873,96		<b>B) Pasivo no corriente</b>		<b>4.477.239,19</b>	<b>3.741.214,67</b>
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos		0,00	0,00	14	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	14	<b>4.121.801,28</b>	<b>3.319.576,79</b>
	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	6	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>II. Deudas a largo plazo</b>		<b>355.437,91</b>	<b>421.637,88</b>
220, (2820), (2920)	1. Terrenos		0,00	0,00	170, 177	1. Inmovilizado no financiero		0,00	0,00
221, (2821), (2921)	2. Construcciones		0,00	0,00	171, 172, 173, 178, 18	2. Deudas con entidades de crédito		0,00	0,00
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		0,00	0,00	174	4. Otras deudas	10	355.437,91	421.637,88
	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	9	<b>2.643.165,67</b>	<b>2.643.165,67</b>		5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		0,00	0,00
240, 243, 244, (2933), (2934), 248, (2938)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		2.643.165,67	2.643.165,67	58	<b>C) Pasivo corriente</b>		<b>35.182.576,38</b>	<b>40.001.719,75</b>
	4. Otras inversiones		0,00	0,00		<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	14	<b>16.004.356,97</b>	<b>21.341.161,83</b>
	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	9	<b>88.852.497,42</b>	<b>72.634.480,23</b>	520, 527	<b>II. Deudas a corto plazo</b>		<b>257.623,45</b>	<b>103.512,28</b>
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00	4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	2. Deuda con entidades de crédito		0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda		88.785.563,62	72.565.746,43	524	4. Otras deudas	10	257.623,45	103.512,28
258, 26	4. Otras inversiones financieras		66.933,80	68.733,80		5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		0,00	0,00
2521, (2980)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>		<b>324.660,07</b>	<b>311.715,78</b>	4000, 401	<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>		<b>18.920.595,96</b>	<b>18.557.045,64</b>
	<b>B) Activo corriente</b>		<b>107.073.482,25</b>	<b>104.867.289,81</b>	4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	1. Acreedores por operaciones de gestión		6.292.074,74	5.077.936,09
38, (398)	<b>I. Activos en estado de venta</b>	15	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	475, 476, 477	2. Otras cuentas a pagar		11.382.971,46	12.330.410,83
30, (390)	<b>II. Existencias</b>	11	<b>172.063,85</b>	<b>96.449,48</b>	452, 456, 457	3. Administraciones públicas		1.245.549,76	1.148.698,72
31, (391)	1. Productos farmacéuticos		84.988,19	41.400,92		4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	2. Material sanitario de consumo		83.758,04	51.304,39		<b>V. Ajustes por periodificación</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	3. Otros aprovisionamientos		3.317,62	3.744,17					
4300, 431, 443, 448, (4900)	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>		<b>53.909.971,84</b>	<b>56.055.528,58</b>					
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5592, 5584	1. Deudores por operaciones de gestión		2.656.218,59	2.960.823,14					
470, 471, 472	2. Otras cuentas a cobrar		51.224.638,01	53.070.220,40					
450, 455, 456	3. Administraciones públicas		29.115,24	24.485,04					
	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00					
540, (549), (596)	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	9	<b>46.205.008,02</b>	<b>26.966.496,09</b>					
4303, (4903)	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00					
541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda		46.204.199,29	26.965.580,08					
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras		808,73	916,01					
480, 567	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>		<b>874.453,77</b>	<b>327.304,93</b>					
577	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>		<b>5.911.984,77</b>	<b>21.421.510,73</b>					
556, 570, 571, 573, 575	1. Otros activos líquidos equivalentes		3.487.246,35	19.663.388,84					
	2. Tesorería		2.424.738,42	1.758.121,89					
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>		<b>213.242.688,31</b>	<b>195.811.541,98</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>213.242.688,31</b>	<b>195.811.541,98</b>



Cuenta del resultado económico patrimonial  
Ejercicio 2013

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ 2013	EJ 2012
1.	<b>Cotizaciones sociales</b>		250.872.616,03	255.573.827,32
7200, 7210	a) Régimen general		52.843.536,65	53.800.676,25
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos		14.721.662,06	14.000.877,01
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		183.307.417,32	187.972.274,06
2.	<b>Transferencias y subvenciones recibidas</b>	13	0,00	12.306,55
751	a) Del ejercicio		0,00	12.306,55
750	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio		0,00	12.306,55
752	a.2) Transferencias		0,00	0,00
753	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial		0,00	0,00
754	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	3. <b>Prestaciones de servicios</b>		1.782.833,05	1.457.083,49
780, 781, 782, 783	4. <b>Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>		0,00	0,00
776	5. <b>Otros ingresos de gestión ordinaria</b>		21.037.464,25	34.899.317,53
775, 777	a) Arrendamientos		0,00	0,00
7970	b) Otros ingresos		14.506,43	1.293,59
794	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión		4.927.578,10	13.711.082,95
795	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	14	16.095.379,72	20.896.940,99
6.	<b>Excesos de provisiones</b>		0,00	0,00
A)	<b>TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>		<b>273.692.913,33</b>	<b>291.742.534,89</b>
7.	<b>Prestaciones sociales</b>		-99.086.027,92	-102.090.087,17
(630)	a) Pensiones		0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal		-83.794.425,06	-87.618.915,32
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad		-9.259.258,25	-8.792.867,18
(634)	d) Prestaciones familiares		0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas		-4.690.562,04	-4.595.934,07
(636)	f) Prestaciones sociales		-399.632,75	-232.739,24
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos		-331.208,74	-319.106,12
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria		-430.211,61	-487.787,59
(639)	i) Otras prestaciones		-180.729,47	-42.737,65
8.	<b>Gastos de personal</b>		-29.585.855,13	-28.093.832,73
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados		-21.759.852,88	-19.994.916,65
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales		-7.826.002,25	-8.098.913,08
9.	<b>Transferencias y subvenciones concedidas</b>	13	-72.962.721,10	-90.173.385,77
(650)	a) Transferencias		-51.185.681,67	-52.420.899,30
(651)	b) Subvenciones		-21.777.039,43	-37.752.386,47
10.	<b>Aprovisionamientos</b>		-11.531.941,39	-11.740.946,19
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), (608), (609), (610), (611), (612), (613), (614)	a) Compras y consumos		-11.531.941,39	-11.740.946,19
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias		0,00	0,00
11.	<b>Otros gastos de gestión ordinaria</b>		-38.587.582,05	-45.354.145,24
(62)	a) Suministros y servicios exteriores		-10.505.389,69	-11.251.700,41
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos		-32.705,71	-41.759,18
(676)	c) Otros		0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión		-4.505.476,16	-12.457.010,37
(6670)	e) Pérdidas de créditos incoables por operaciones de gestión		-7.539.653,52	-5.508.295,56
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	14	-16.004.356,97	-16.095.379,72
(68)	12. <b>Amortización del inmovilizado</b>	5,6,7	-1.749.292,60	-1.848.918,08
B)	<b>TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>		<b>-253.503.426,19</b>	<b>-279.291.315,18</b>
I.-	<b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>		<b>20.189.487,14</b>	<b>12.451.219,71</b>
13.	<b>Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>	5,6,7	-80.308,30	-28.710,25
(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)	b) Bajas y enajenaciones		-80.308,30	-28.710,25
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		0,00	0,00
14.	<b>Otras partidas no ordinarias</b>		33.659,56	-84.401,11
773, 778	a) Ingresos		33.659,56	-84.401,11
(678)	b) Gastos		0,00	0,00
II.-	<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>		<b>20.162.846,40</b>	<b>12.338.108,35</b>
15.	<b>Ingresos financieros</b>	9	4.608.603,03	4.366.445,45
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		4.608.603,03	4.366.445,45
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras		0,00	0,00
(660), (662), (669)	16. <b>Gastos financieros</b>	10,14	-10.198,04	-19.378,40
784, 785, 786, 787	17. <b>Gastos financieros imputados al activo</b>		0,00	0,00
7640, (6640)	18. <b>Variación del valor razonable en activos financieros</b>		551.351,01	0,00
7641, (6641)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados		0,00	0,00
768, (668)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta		551.351,01	0,00
19.	<b>Diferencias de cambio</b>		0,00	0,00
20.	<b>Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>	9,10	-64.322,80	-516.096,12
766, 7963, 7964, 7968, (666), (6663), (6964), (6968)	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		-64.322,80	-516.096,12
III.-	<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>		<b>5.085.433,20</b>	<b>3.830.970,93</b>
IV.-	<b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>		<b>25.248.279,60</b>	<b>16.169.079,28</b>
±	<b>AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>		0,00	113.927,56
VI.-	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>		<b>25.248.279,60</b>	<b>16.283.006,84</b>

## Estado total de cambios en el patrimonio neto. Ejercicio 2013

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2012</b>		0,00	152.058.386,29	10.221,27	0,00	152.068.607,56
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>		0,00	5.057.340,34	0,00	0,00	5.057.340,34
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2013 (A+B)</b>		0,00	157.115.726,63	10.221,27	0,00	157.125.947,90
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2013</b>		0,00	16.467.146,11	-10.221,27	0,00	16.456.924,84
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		0,00	25.248.279,60	-10.221,27	0,00	25.238.058,33
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto		0,00	-8.781.133,49	0,00	0,00	-8.781.133,49
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013 (C+D)</b>		0,00	173.582.872,74	0,00	0,00	173.582.872,74



# Balance Patrimonio Privativo.

## Ejercicio 2013

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2013	EJ. 2012	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2013	EJ. 2012
	<b>A) Activo no corriente</b>		<b>25.170.039,17</b>	<b>16.727.160,26</b>		<b>A) Patrimonio neto</b>		<b>29.487.508,25</b>	<b>28.900.497,15</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10</b>	<b>I. Patrimonio aportado</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo		0,00	0,00		<b>II. Patrimonio generado</b>		<b>29.487.508,25</b>	<b>28.900.497,15</b>
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual		0,00	0,00	<b>11</b>	1. Reservas	3	28.900.497,15	28.259.444,50
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas		0,00	0,00	<b>120, 122</b>	2. Resultados de ejercicios anteriores		0,00	21.356,28
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		0,00	0,00	<b>129</b>	3. Resultados de ejercicio	26	587.011,10	619.696,37
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible		0,00	0,00		<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
210, (2810), (2910), (2900)	<b>II. Inmovilizado material</b>	26	<b>4.499.355,10</b>	<b>4.557.141,88</b>	<b>136</b>	1. Inmovilizado no financiero		0,00	0,00
211, (2811), (2911), (2901)	1. Terrenos		1.142.774,95	1.142.774,95	<b>133</b>	2. Activos financieros disponibles para la venta		0,00	0,00
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	2. Construcciones		3.287.923,71	3.340.009,76	<b>130, 131, 132, 137</b>	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	5. Otro inmovilizado material		68.656,44	74.357,17		<b>B) Pasivo no corriente</b>		<b>549,29</b>	<b>460,66</b>
220, (2820), (2920)	6. Inmovilizado en curso y anticipos		0,00	0,00	<b>14</b>	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	14	<b>549,29</b>	<b>460,66</b>
221, (2821), (2921)	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	26	<b>328.798,27</b>	<b>331.194,67</b>		<b>II. Deudas a largo plazo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2301, 2311, 2391	1. Terrenos		324.604,57	324.604,57	<b>170, 177</b>	2. Deudas con entidades de crédito		0,00	0,00
240, 243, 244, (2933), (2934)	2. Construcciones		4.193,70	6.590,10	<b>171, 172, 173, 178, 18</b>	4. Otras deudas		0,00	0,00
249, (2939)	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		0,00	0,00	<b>174</b>	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		0,00	0,00
248, (2938)	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	26	<b>9.854.834,14</b>	<b>9.854.834,14</b>		<b>C) Pasivo corriente</b>		<b>153.981,41</b>	<b>81.745,08</b>
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		0,00	0,00	<b>58</b>	<b>I. Provisiones a corto plazo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles		9.854.834,14	9.854.834,14		<b>II. Deudas a corto plazo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
258, 26	4. Otras inversiones		0,00	0,00	<b>520, 527</b>	2. Deuda con entidades de crédito		0,00	0,00
2521, (2980)	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	26	<b>10.487.051,66</b>	<b>1.983.989,57</b>	<b>4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561</b>	4. Otras deudas		0,00	0,00
38, (398)	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00	<b>524</b>	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		0,00	0,00
30, (390)	2. Créditos y valores representativos de deuda		10.487.051,66	1.983.989,57		<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>		<b>153.981,41</b>	<b>81.745,08</b>
31, (391)	4. Otras inversiones financieras		0,00	0,00	<b>4000, 401</b>	1. Acreedores por operaciones de gestión		0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559</b>	2. Otras cuentas a pagar		148.511,00	64.476,72
4300, 431, 443, 448, (4900)	<b>B) Activo corriente</b>		<b>4.471.999,78</b>	<b>12.255.542,63</b>	<b>475, 476, 477, 479</b>	3. Administraciones públicas		5.470,41	17.268,36
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	<b>I. Activos en estado de venta</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00
470, 471, 472, 473, 474	<b>II. Existencias</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>V. Ajustes por periodificación</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
450, 455, 456	1. Productos farmacéuticos		0,00	0,00					
540, (549), (596)	2. Material sanitario de consumo		0,00	0,00					
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	3. Otros aprovisionamientos		0,00	0,00					
545, 548, 565, 566	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>		<b>32.373,11</b>	<b>0,00</b>					
480, 567	1. Deudores por operaciones de gestión		0,00	0,00					
577	2. Otras cuentas a cobrar		0,00	0,00					
556, 570, 571, 573, 575	3. Administraciones públicas		32.373,11	0,00					
	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00					
	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	26	<b>638.629,45</b>	<b>11.023.737,07</b>					
	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00					
	2. Créditos y valores representativos de deuda		636.329,45	9.774.417,73					
	4. Otras inversiones financieras		2.300,00	1.249.319,34					
	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>					
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>		<b>3.800.997,22</b>	<b>1.231.805,56</b>					
	1. Otros activos líquidos equivalentes		3.700.512,78	1.150.262,14					
	2. Tesorería		100.484,44	81.543,42					
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>		<b>29.642.038,95</b>	<b>28.982.702,89</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>29.642.038,95</b>	<b>28.982.702,89</b>

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2013	EJ. 2012
	<b>1. Cotizaciones sociales</b>		0,00	0,00
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. Tranferencias y subvenciones recibidas</b>		0,00	0,00
	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>	277.066,52	283.329,31	
780, 781, 782, 783	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	0,00	0,00	
	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	1.612.885,70	1.518.500,60	
776	a) Arrendamientos	919.114,08	925.309,43	
775, 777	b) Otros ingresos	0,00	0,00	
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	693.771,62	593.191,17	
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00	
795	e) Excesos de provisiones	0,00	0,00	
<b>A)</b>	<b>TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>		<b>1.889.952,22</b>	<b>1.801.829,91</b>
	<b>7. Prestaciones sociales</b>		0,00	0,00
(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 familiares		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>		-62.236,89	-59.733,06
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados		-46.837,53	-43.837,09
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales		-15.399,36	-15.895,97
	<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>		0,00	0,00
(650)	a) Transferencias		0,00	0,00
(651)	b) Subvenciones		0,00	0,00
	<b>10. Aprovisionamientos</b>		-1.046,11	-2.286,87
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos		-1.046,11	-2.286,87
(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>		-1.296.097,79	-1.428.009,57
(62)	a) Suministros y servicios exteriores		-567.718,18	-707.235,49
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos		-43.628,12	-26.882,46
(676)	c) Otros		0,00	-120,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión		-666.576,59	-693.771,62
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión		-18.174,90	
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación			
(68)	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>		-63.750,74	-63.957,20
<b>B)</b>	<b>TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>		<b>-1.423.131,53</b>	<b>-1.553.986,70</b>
<b>I.-</b>	<b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>		<b>466.820,69</b>	<b>247.843,21</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>		0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	a) Deterioro de valor		0,00	0,00
7531	b) Bajas y enajenaciones		0,00	0,00
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		0,00	0,00
773, 778	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>		-231.385,56	0,00
(678)	a) Ingresos		8.400,65	0,00
	b) Gastos		-239.786,21	0,00
<b>II.-</b>	<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>		<b>235.435,13</b>	<b>247.843,21</b>
760	<b>15. Ingresos financieros</b>		397.002,36	397.232,77
761, 762, 769	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio		0,00	0,00
755, 756	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado		397.002,36	397.232,77
(660), (662), (669)	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras		0,00	0,00
784, 785, 786, 787	<b>16. Gastos financieros</b>		-198,41	-442,72
7640, (6640)	<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>		0,00	0,00
7641, (6641)	<b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b>		0,00	0,00
768, (668)	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		0,00	0,00
	<b>19. Diferencias de cambio</b>		0,00	0,00
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>		0,00	0,00
766, 7963, 7964, 7969, 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.-</b>	<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>		<b>396.803,95</b>	<b>396.790,05</b>
<b>IV.-</b>	<b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>		<b>632.239,08</b>	<b>644.633,26</b>
(6616), (6617), (6618), 6619	<b>21. Impuesto sobre beneficios</b>		-45.227,98	-24.936,89
	<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>		<b>587.011,10</b>	<b>619.696,37</b>
<b>±</b>	<b>AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>			0,00
<b>VI.-</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>			<b>619.696,37</b>

Cuenta del resultado económico patrimonial. Patrimonio Privativo Ejercicio 2013



## Estado total de cambios en el patrimonio neto. Patrimonio Privativo. Ejercicio 2013

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2012</b>		0,00	28.900.497,15	0,00	0,00	28.900.497,15
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>						0,00
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2013 (A+B)</b>		0,00	28.900.497,15	0,00	0,00	28.900.497,15
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2013</b>		0,00	587.011,10	0,00	0,00	587.011,10
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio			587.011,10			587.011,10
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias						0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto						0,00
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013 (C+D)</b>		0,00	29.487.508,25	0,00	0,00	29.487.508,25





**Mutualia**

**[www.mutualia.es](http://www.mutualia.es)**