ACTIVA MUTUA 2008

Memoria de sostenibilidad 2013

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	**3**
Declaración del Presidente	3
Declaración del Director Gerente	5
PERFIL DE ACTIVA MUTUA	**6**
Perfil de la organización	6
Misión, visión y valores	6
Cultura de empresa	7
Líneas estratégicas y objetivos	8
Activa Mutua en números	9
Los retos del futuro	9
ESTRUCTURA DE GOBIERNO	**11**
Órganos de gobierno	11
Órganos de participación	12
Implantación territorial	13
Grupos de interés	29
Asociaciones y alianzas con organizaciones	30
EL COMPROMISO DE ACTIVA MUTUA	**31**
Los mutualistas	**31**
Contingencias profesionales	34
Contingencias comunes	35
Prevención de riesgos laborales	38
Otras prestaciones	43
Clima de satisfacción	47
Los empleados	**51**
Datos generales	51
Sindicalismo	52
Política de retribuciones y horarios	53
Igualdad y Conciliación	53
Formación	55
Riesgos psicosociales	56
Beneficios sociales	57
Otros aspectos	57
Gestión económica	**59**
Informe de gestión económica	59
Cuentas anuales	60
Gestión social	**62**
La política de RSC	62
Gestión medioambiental	**64**
Política de compra de bienes y servicios	64
Compromiso con el medio ambiente	65
Anexos	**69**
Perfil y cobertura de la memoria	69
Principios para la definición de contenidos	69
Índice GRI	70

PRESENTACIÓN

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

Activa Mutua 2008 presenta por primera vez una memoria de sostenibilidad, que se adecúa en su contenido a los parámetros que fija un organismo de referencia cómo es el Global Reporting Initiative (GRI).

De acuerdo con ello, esta memoria recoge toda la información sobre la actividad económica, ambiental, social y de gobierno corporativo de nuestra entidad a lo largo del año pasado.

Pero no es sólo un documento que complementa el Informe Anual que se presenta a la Junta General, se trata de toda una declaración pública de las intenciones de Activa Mutua de hacer más sostenible su actividad y de cómo esta decisión influye en su conjunto.

En el ámbito económico, lo primero que hay que decir es que el 2013 ha sido todavía un año de crisis y esto se ha notado también en el balance de Activa Mutua. Los resultados del ejercicio han sido de 25.351.899,88 euros que, a pesar de este contexto de crisis, podemos estar satisfechos de los resultados, y estoy convencido que los del próximo año serán mejores porque se empiezan a ver, por fin, signos positivos en nuestra macroeconomía: evolución positiva del PIB, reducción del déficit público, notable mejora de la balanza comercial, síntomas de una lenta mejora del paro y un constante incremento de los trabajadores cotizantes en casi todos los sectores.

Hablando de trabajadores, creo que vale la pena recordar los esfuerzos para potenciar los recursos humanos de nuestra empresa. Así, durante el 2013 se han impartido 1.118 cursos de formación con un total de 10.225 horas y se ha avanzado en el desarrollo de la descripción de los puestos de trabajo y de la evaluación de las competencias. Siendo también conscientes de las limitaciones que impone el marco legal en cuanto a una política autónoma en materia de RRHH, se ha potenciado hasta dónde ha sido posible la promoción interna.

Si que es necesario poner en valor la aprobación del segundo Plan de Igualdad de Activa Mutua que reafirma nuestro compromiso en relación con la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. En este sentido se enmarca nuestra adscripción al "Charter de la Diversidad", mediante el cual Activa Mutua manifiesta su responsabilidad con los principios de inclusión y no-discriminación en el entorno laboral, favoreciendo la igualdad de oportunidades en nuestra organización.

Continuando a nivel interno, me gustaría destacar ahora la mejora en la calidad de nuestro servicio, con el logro de una serie de certificaciones que acreditan esta realidad y que tienen su reflejo en la obtención de la certificación de calidad ISO 9001 para toda la entidad. Otro aspecto que yo destacaría es el replanteamiento de varios servicios para actuar sobre las especificidades de determinados sectores de actividad. Considero que este tratamiento es novedoso y que aporta mejoras que benefician tanto a las empresas como a los trabajadores y que, a pesar de ser conscientes que se trata de un camino largo, estoy seguro que servirá para marcar una tendencia en el sector.

En cuanto a los ámbitos medioambientales y sociales, le estamos dando un importante impulso a diferentes cuestiones que nos configurarán en breve plazo como una empresa acreditada en políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de acuerdo con el plan estratégico definido para los próximos años.

En coherencia con nuestros valores, Activa Mutua ha adquirido voluntariamente una serie de compromisos sociales y ambientales con los cuales pretende contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Me gustaría referirme en este punto a nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a la implementación de sus 10 principios sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Otras iniciativas que en este ámbito hemos emprendido han sido la adhesión al Programa para la Reducción de las Emisiones de Gases con Efecto Invernadero promovido por la Generalitat de Cataluña, habiendo sido la primera mutua de accidentes de trabajo en adherirse al mismo.

Y no quiero acabar esta declaración sin olvidarme de la próxima promulgación de una nueva Ley de Mutuas, así como también de la aprobación de un Real Decreto sobre Incapacidad Temporal. De la información que hasta ahora ha circulado se extrae que nos sitúa en un momento importantísimo para asegurar, refundar y mejorar nuestro modelo de mutua, y este reto nos pone ante la responsabilidad de que todos juntos podemos dar lo mejor de nosotros mismos para que Activa Mutua se siga reafirmando como una mutua de referencia en el sector.

Por lo tanto, quiero dar las gracias a todos por vuestra contribución, que hacéis patente en el día a día. Desde estas líneas, valga mi reconocimiento y agradecimiento a todos los mutualistas y colaboradores.

José Domingo Valls
Presidente

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GERENTE

Este 2013 se cumplirán cinco años de la creación de Activa Mutua como resultado de la fusión de tres reconocidas mutuas de accidentes de trabajo.

Desde entonces, hemos recorrido un largo camino que nos ha convertido en una mutua de referencia en el sector, que ofrece sus servicios a más de 56.500 empresas y 450.000 trabajadores.

Estas magnitudes nos obligan a ser más eficientes en nuestra gestión diaria, tanto a nivel de ingresos como de gastos, y a conocer mejor a nuestros clientes para poder ofrecer una atención personalizada y cercana. Por lo tanto, se trata de orientar nuestra gestión hacia el cliente, conseguir su satisfacción y fidelización, impulsando una oferta especializada por sectores de actividad, de acuerdo con sus características y necesidades.

Para conseguirlo, hay que implantar y desarrollar políticas de calidad en nuestros procesos internos y externos, mejorar los recursos tecnológicos y promover la cultura de innovación a todos los niveles para obtener una posición de excelencia que nos acredite como una entidad líder en la prestación de servicios sanitarios. Una tarea común que nos implica a todos los que trabajamos en Activa Mutua y que nos obliga a facilitar la formación y la capacitación profesional como mejores herramientas de gestión de personas y recursos.

Estas son algunas de las líneas de actuación recogidas en el Plan Estratégico de nuestra entidad, que nos tiene que marcar el rumbo durante los próximos años, y que nos tiene que servir para reforzar nuestros valores y cumplir con nuestra misión.

Y como entidad con vocación social, quiero aprovechar la edición de esta primera memoria de sostenibilidad, como ejemplo de nuestra voluntad de avanzar en el ámbito de la responsabilidad social y del compromiso social que hemos adquirido ante nuestro entorno socio-económico.

Además de promover y fomentar un comportamiento sostenible y responsable en toda la organización, nos hemos planteado como nuevo reto la implantación de un marco de actuación regulado por políticas de Corporate Compliance, es decir, de políticas de cumplimiento normativo, que introduzca la ética y la transparencia como valor diferencial en la relación con nuestros grupos de interés.

Todo este conjunto de proyectos tienen como finalidad que Activa Mutua esté mejor preparada y que sea capaz de responder de forma eficiente a los retos que nos depara el futuro más inmediato. Un futuro que no espera y que nos plantea interrogantes que tenemos que superar entre todos.

Miquel Angel Puig
Director Gerente

PERFIL DE ACTIVA MUTUA

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Activa Mutua 2008 es la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social número 3.

Una mutua es una asociación de empresarios, sin ánimo de lucro y de carácter voluntario, constituida con el principal objetivo de col laborar en la gestión de la Seguridad Social.

Activa Mutua nace de la fusión de tres mutuas altamente consolidadas en el sector: FIMAC, MUPA y REDDISMATT.

Nuestra amplia estructura organizativa se desarrolla a partir de criterios de proximidad con los receptores de nuestro servicio, sean trabajadores, mutualistas o asesores laborales, del ámbito del estado español.

La experiencia acumulada en los últimos años nos ha permitido desarrollar un trabajo de perfeccionamiento de nuestras prestaciones, dando respuesta a las demandas de los diferentes sectores de actividad económica.

Nuestras prestaciones son:

- Gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal
- Cobertura de prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes (enfermedad común o accidente no laboral)
- Cobertura de prestación económica por riesgo durante el embarazo o lactancia
- Cobertura por cese de actividad de los trabajadores autónomos
- Divulgación, educación y sensibilización en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión
Mejorar la salud laboral de nuestros trabajadores protegidos mediante una asistencia sanitaria humana y cercana, potenciando la cultura preventiva y gestionando de forma eficiente los recursos de la Seguridad Social.

Visión
Ser una mutua líder en la gestión de las prestaciones sanitarias, sociales y económicas y manteniendo nuestra identidad, ser identificados como la mutua más cercana.

Valores
Excelencia, superación, eficiencia, compromiso ético, trabajo en equipo, innovación, identidad, orientación y proximidad al cliente, agilidad y transparencia.

CULTURA DE EMPRESA

¿Qué caracteriza a nuestra Mutua?
Activa Mutua considera el servicio que da a sus empresas de forma integral. Esto supone un tratamiento global de las prestaciones basado en un conocimiento del mutualista, a través de una relación estrecha y cordial, para poder ofrecer unos servicios adaptados a sus necesidades particulares.

Nuestros servicios
Activa Mutua estructura sus servicios en función de dos criterios básicos: la proximidad y la orientación personalizada al mutualista.

Todo el personal de Activa Mutua tiene un comportamiento próximo y accesible. La entidad crea un clima de confianza y respeto en todos sus niveles. Esto nos permite establecer un diálogo donde se resuelven todas las necesidades de nuestros asociados.

En Activa Mutua creemos que estar cerca de nuestros mutualistas y colaboradores es imprescindible para el buen funcionamiento de la entidad.

Esta proximidad hace que nos entendamos y nos adaptamos, de manera más ágil, a las necesidades de nuestros mutualistas y a los constantes cambios en nuestro sector.

Nuestros esfuerzos se concentran en buscar esta proximidad y en lograr una mayor coordinación y confianza. Esto se transforma en complicidad, comprensión y escucha más cercana a nuestros mutualistas.

En este entorno tan próximo, hemos desarrollado una cultura de empresa orientada a nuestros asociados. Orientamos y asesoramos para lograr una integración mutua.

Nuestros servicios están adaptados exclusivamente a las necesidades de nuestros mutualistas. Nuestro asesoramiento es continuo y nuestro tratamiento global de las prestaciones está basado únicamente en el conocimiento de nuestros asociados.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS

Activa Mutua dispone de un Plan Estratégico, que por lo que se refiere al año 2013, contempla cinco grandes líneas estratégicas de funcionamiento de la entidad. Bajo el paragua de cada una de estas líneas, se estructuran una serie de objetivos considerados también como estratégicos:

ID	Líneas estratégicas	Objetivos
1	Mejorar los resultados, consolidando el crecimiento y haciendo más eficiente los gastos e inversiones.	1.1 Obtener una rentabilidad económica por encima de la media del sector 1.2 Implementar una política de reducción de costes, optimización de las inversiones y eficiencia 1.3 Crecer por cuotas por encima de la media del sector 1.4 Trabajar para que el área Económica-Financiera dé un valor añadido en el seguimiento de ingresos y gastos 1.5 Liderar el ranking del absentismo
2	Conocer a nuestros clientes (empresas mutualistas y sus trabajadores, autónomos adheridos y colaboradores) para poder ofrecer una atención personalizada, ágil y cercana.	2.1 Ser un referente en la gestión del absentismo 2.2 Aumentar la satisfacción y fidelización de los mutualistas 2.3 Optimizar nuestra red de delegaciones y Clínica, haciéndolas autosuficientes 2.4 Potenciar la imagen de la Mutua 2.5 Reducir la siniestralidad de nuestros mutualistas
3	Mejorar la coordinación y comunicación entre procesos claves (y los responsables de su implantación en el territorio) para poder ofrecer un servicio de calidad y proyectos innovadores que den respuesta a las necesidades de nuestros clientes.	3.1 Mejorar los procesos de gestión de las prestaciones económicas 3.2 Mejorar los procesos de gestión de asistencial y médicos 3.3 Mejorar los procesos de afiliación y cotización 3.4 Implantar un sistema de gestión de Calidad para ser un referente en Calidad de Servicio 3.5 Impulsar la I+D+I 3.6 Mejorar los procesos de prevención de riesgos laborales 3.7 Mejorar los procesos de gestión cliente
4	Disponer de profesionales capacidades y motivados para llevar a cabo la misión de la mutua, mediante el uso de los sistemas de información y los recursos adecuados.	4.1 Mejorar la gestión de las personas 4.2 Potenciar los sistemas de la información 4.3 Promover la asunción de responsabilidades y competencias, priorizando la formación, y ofreciendo posibilidades de crecimiento profesional y personal
5	Integrar comportamiento sostenible en toda la organización, así como la observación y cumplimiento estricto de los requisitos legales aplicables y de los subscritos voluntariamente.	5.1 Potenciar las relaciones institucionales y estar presente en el entorno socioeconómico 5.2 Gestionar nuestra responsabilidad social con criterios de justicia, humanidad e integración, procurando su retorno a la sociedad y observando la legalidad

ACTIVA MUTUA EN NÚMEROS

Activa Mutua da servicio a más de 56.500 empresas y 450.000 trabajadores. Se ha consolidado en el lugar número 9 del ranking del sector y en el lugar número 3 si hablamos en términos de solvencia técnica.

La Mutua da trabajo a más de 792 personas, cuenta con 73 centros de trabajo y está presente con 29 centros asistenciales propios en 11 provincias. Las reservas totales de la nueva entidad superan los 160 millones de euros, y está consolidada con una total solvencia económica.

Principales cifras	
Centros de Trabajo	73 centros
Empresas Asociadas	56.661 empresas
Trabajadores Protegidos	451.943 trabajadores
Plantilla	788 trabajadores

LOS RETOS DEL FUTURO

Los retos de futuro de Activa Mutua surgen de su nuevo Plan Estratégico para el bienio 2014-2016, que concreta los siguientes ámbitos de actuación y sus correspondientes objetivos estratégicos y operativos:

ID	Líneas estratégicas	Objetivos
1	Mejorar los resultados de forma eficiente	1.1 Incrementar ingresos para crecer por encima de la media del sector 1.2 Mejorar la gestión del gasto
2	Orientación al cliente	2.1 Mejorar la satisfacción del cliente y la gestión del absentismo (fidelización) 2.2 Potenciar la imagen de la Mutua 2.3 Impulsar la especialización de servicio
3	Excelencia de los procesos	3.1 Conseguir la excelencia (EFQM) 3.2 Mejorar los recursos tecnológicos e innovar
4	Gestión de personas y recursos	4.1 Disponer de profesionales capacitados y motivados
5	Compromiso social	5.1 Integrar el compromiso sostenible y responsable en el entorno socio-económico 5.2 Implantar el CORPORATE/COMPLIANCE

A partir del mencionado Plan Estratégico, surgen algunos de los proyectos que se quieren impulsar a corto plazo:

- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001.

- Implantación del modelo EFQM de Excelencia y Calidad, para impulsar y estimular la mejora continua de una cultura corporativa disciplinada a una más ágil y flexible.

- Promoción del Servicio Activa Inclusión para la Readaptación Profesional e Inclusión Social y Laboral de Profesionales con Incapacidad Sobrevenida.

- Inicio del proceso de Certificación "Sello Bequal", que parte del cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social en materia de ocupación.

- Puesta en marca del proyecto "Supresión de barreras arquitectónicas" para conseguir que las delegaciones de Activa Mutua sean accesibles para todos sus clientes.

- Desarrollo de la alianza estratégica subscrita con la Asociación Empresarial para la Discapacidad (AEDIS) para mejorar la salud laboral, reducir el absentismo y la siniestralidad en el sector de la discapacidad.

- Actualización de la web corporativa de Activa Mutua para que sea más accesible su contenido para todos los usuarios.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Junta General
Órgano superior de gobierno de Activa Mutua integrado por el colectivo de los empresarios asociados y un representante de los trabajadores al servicio de la mutua.

Junta Directiva
Órgano ejecutivo que tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de Activa Mutua, le corresponde la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por ésta, así como las otras funciones que se establezcan en los estatutos.

Composición de la Junta Directiva

Presidente
José Domingo Valls Lloret (no ocupa cargo ejecutivo)

Vicepresidente 1º
Ferran Teixidó Pont

Vicepresidente 2º
Josep Nogués Marsal

Vicepresidente 3º
Josep Maria Montañola Vidal

Secretaria
Blanca Cabré Serrano

Vicesecretària
Anna Roig Nolla

Vocales
Joan Maria Adserà Gebellí
Gustavo Alonso Perera
Josep Maria Andreu Prats
Xavier Boltaina Bosch
Josep Castellà Cahiz
Luís de Val López
Salvador Estapé Triay
Josep Maria Guasch Boquera
Josep Jofré Solanellas
Ángel Llopis Barceló
Ángel Mir Darnaculleta
Andreu Rodríguez Valveny
Marta Valls Biosca

Representante de los trabajadores

Director Gerente
Miquel-Àngel Puig Tàrrec

Subdirector General
Ferran Plana Rocasalbas

Asesor de la Presidencia
Fernando García Cabanas

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Comisión de Control y Seguimiento
Órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Activa Mutua.

Composición de la Comisión de Control y Seguimiento

Presidente
Ferran Teixidó Pont

Secretario
Josep Nogués Marsal

Representantes organizaciones sindicales
Montse Sanahuja Ferrando (CCOO)
Juan Carlos Donado Mazarrón Romero (CCOO)
Jaume Pros Perelló (CCOO)
Dionis Oña Martín (UGT)
Josep Gisbert LLagostera (UGT)
Xavier Jornet Gómez (UGT)

Representantes organizaciones empresariales CEOE
Joaquim Barriach Sugrañes
Eduard Vidal Regard
Antoni Pocallet Farrús
Antoni Martorell Comas

Comisión de Prestaciones Especiales
Órgano de concesión de beneficios de asistencia social que en atención a estados y situaciones concretas de necesidad se consideran precisos.

Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales

Representantes de los empresarios asociados
Ferran Teixidó Pont
Josep Ramon Montserrat Sol

Representantes de los trabajadores protegidos
Juan Martínez Martínez (CCOO)
Moisés Fortuny Bordas (UGT)

IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

Desde la gestión territorial de Activa Mutua se ha procedido a la implantación de estrategias que posibiliten una mayor aproximación y proximidad de la entidad a los entornos geográficos donde opera. Para lo cual, se han definido tres frentes de actuación: en primer lugar, una nueva distribución territorial; en segundo lugar, el incremento de juntas territoriales y en tercer lugar, la constitución de oficinas sectoriales con las cuales ofrecer soluciones a medida a sectores estratégicos de la economía.

Respecto a la nueva distribución de la organización territorial, ésta ha quedado dispuesta en siete áreas territoriales, con la pretensión de hacer una gestión más cercana al territorio de actuación y evitar de esta manera líneas de decisión más complejas y burocráticas:

- Barcelona
- Tarragona
- Lleida
- Girona
- Levante (provincias de Alicante, Valencia, Castellón, Murcia e Islas Baleares)
- Sud (provincia de Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla, Extremadura e Islas Canarias)
- Centro-Norte (Madrid, Zaragoza, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Asturias y Cantabria).

La creación y puesta en marcha de las juntas territoriales con la vocación de ofrecer información del funcionamiento de la Mutua a las empresas mutualistas más representativas del territorio han sido las de: Barcelona, Tarragona, comarcas del Ebro, Lleida, Girona, Centro y Sur. La pretensión para el 2014 es constituir la de Levante.

Junta Territorial de Barcelona
José Domingo Valls Lloret
Joan E. Bernadas Rosich
Jordi Bou Bosch
Pere Carles Freixas
Rosa Collado Bascompte
Joan Estapé Mir
Josep Gumà Puiggrós
Gregori Lalmolda Arguís
Francesc Navarro Garcia
Francesc Perich Faura
Miquel Pintó Batalla
Francesc Pont Vidal
Pere Prat González
Juan Antonio Pueyo Borrego
Lluís Victori Boladeras
Jaume Valls Román
Juan Yuste Taberna

Junta Territorial de la Zona Centro
Macarena Milian
Amaya Sánchez Sanz
Ignacio Mut Pasos
Pedro Luís Navarro Vicente
Antonio Rodríguez Campra
Enrique Fraile Chiarri
Cristopher Wyburd
Sonsoles Gil de Antuñano
Joaquin Álvarez Serrano

Junta Territorial del Camp de Tarragona
Juan Manuel Gutiérrez Parra
Ángel Barberán Puig
Pere Ferré Masdéu
Marius Basora Sanjuan
Javier Sancho Hernández
Jesús Martín García
Rubén Foguet Sanahuja
Rafael Mas Solanes

Junta Territorial de Girona
Àngel Mir Darnaculleta
Jaume Gras Iglesias
Narcís Ponsatí Brancos

Salvador Maestro Fabrellas
Josep Darnés Alabau
Joan Sabrià Roure
Lluís Olives Ribas
Robert Pallí Sala
Josep Radresa Riembau
Francisco Rocas Ros
Joan Tané Casadevall
Joan Vigas Bonany

Junta Territorial de les Comarques del Ebro
Agustí Castells Casanova
Hilari Franch Bo
Fermín Marti Bertomeu
Josep Ramon Montserrat Sol

Junta Territorial de la Zona Sur
Angustias Lara López
Jorge Barbero Barbero
Antonio Carrillo Baeza
Juan José Rosado del Valle
Juan M. Márquez Rodríguez
Óscar Sordo Díaz
Cayetano Tomás López Serrano
Antonio Rodríguez Campra
Andrés Góngora Belmonte
Andrés Rodríguez González

Junta Territorial de Lleida
Josep Maria Montañola Vidal
Jaume Obiols Bonet
Antoni Pocallet Farrús
Rafael Pujol Solanes
Agustí Bordalba Benet
Josep Maria Gardeñes Solans

Sedes centrales

TARRAGONA
Domicilio social
c/ Pin i Soler 12-14 - Tarragona
TELF: 977 233 012
FAX: 977 233 953
info@activamutua.es

BARCELONA
c/ Bailén, 84
08009 - Barcelona
TELF: 934 525 050
FAX: 934 516 645
info@activamutua.es

LLEIDA
Pg. Onze de Setembre 34
25199 - Lleida
TELF: 973 270 599
FAX: 973 271 194
info@activamutua.es

REUS
Av. Cambra de Comerç, 44
43204 - Reus
TELF: 977 304 304
FAX: 977 304 310
info@activamutua.es

Nuestros centros

CENTRO
c/ Pin i Soler 12-14
43002 - Tarragona
TELF: 977 233 012
FAX: 977 233 953
centre@activamutua.es

LEVANTE
c/ Baién, 84
08009 - Barcelona
TELF: 934 525 050
FAX: 934 516 645
llevant@activamutua.es

NORTE
Pg. Onze de Setembre 34
25199 - Lleida
TELF: 973 270 599
FAX: 973 271 194
nord@activamutua.es

SUR
Av. Cambra de Comerç, 44
43204 - Reus
TELF: 977 304 304
FAX: 977 304 310
sud@activamutua.es

Nuestras delegaciones

ANDALUCÍA

ALMERÍA
CL GRAN SOL, S/N
04005 - ALMERIA
TEL: 950280222
FAX: 950170201
almeria@activamutua.es

CÁDIZ
PS PRINCIPE DE ASTURIAS, 1
11011 - CADIZ
TEL: 956262597
FAX: 956289172
cadiz@activamutua.es

Jérez
CL SIERRA DEL PINAR, S/N
11407 - JEREZ
TEL: 956326090
FAX: 956312192
jerez@activamutua.es

CÓRDOBA
CL PINTOR ESPINOSA, 8-12
14004 - CORDOBA
TEL: 957 76 10 24
FAX: 957 23 42 04
cordoba@activamutua.es

GRANADA
CL RECTOR MARIN OCETE, 8
18014 - GRANADA
TEL: 958806920
FAX: 958804360
granada@activamutua.es

Motril
CL PIEZA, 2
18600 - MOTRIL
TEL: 958600965
FAX: 958833034
motril@activamutua.es

HUELVA
PS GLORIETA, 20
21002 - HUELVA
TEL: 959282617
FAX: 959250051
huelva@activamutua.es

JAÉN
CL EXTREMADURA, 14-16
23009 - JAEN
TEL: 953294161
FAX: 953228744
jaen@activamutua.es

MÁLAGA
PS PABLO R. PICASSO, 17
29016 - MALAGA
TEL: 952061920
FAX: 952228723
malaga@activamutua.es

Antequera
PL FERNANDEZ VIAGAS, 14
29200 - ANTEQUERA
TEL: 952846842
FAX: 952228723
antequera@activamutua.es

SEVILLA
CL MONTE CARMELO, 18
41011 - SEVILLA
TEL: 954990559
FAX: 954275259
sevilla@activamutua.es

ARAGÓN

ZARAGOZA
CL COSO, 112
50001 - ZARAGOZA
TEL: 976302148
FAX: 976214425
zaragoza@activamutua.es

ASTURIAS

OVIEDO
AV FUNDACION PRINCIPE DE ASTURIAS, 8
33004 - OVIEDO
TEL: 985966573
FAX: 985251442
oviedo@activamutua.es

ISLAS BALEARES

AV GABRIEL ROCA, 16 Piso:1
07014 - PALMA DE MALLORCA
TEL: 971220322
FAX: 971220324
baleares@activamutua.es

CANARIAS

LAS PALMAS
PS TOMÁS MORALES, 17
35003 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
TEL: 928297541
FAX: 928241656
laspalmas@activamutua.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE
AV TRES DE MAYO, 24 6-7
38005 - TENERIFE
TEL: 922595453
FAX: 922595454
tenerife@activamutua.es

CANTABRIA
CL GENERAL DIAZ VILLEGAS, 6
39009 - SANTANDER
TEL: 942367168
FAX: 942364773
santander@activamutua.es

CASTILLA-LA MANCHA

ALBACETE
PS DE CIRCUNVALACION, 65
02004 - ALBACETE
TEL: 967551195
FAX: 967224844
albacete@activamutua.es

CUENCA
AV DE LA MUSICA ESPANOLA, S/N
16004 - CUENCA
TEL: 969 241 715
FAX: 969 226 431
cuenca@activamutua.es

TOLEDO
CL DINAMARCA, 1
45005 - TOLEDO
TEL: 925280001
FAX: 925214410
toledo@activamutua.es

CASTILLA- LEÓN

BURGOS
CL SAN LESMES, 2 Piso:2 B
09004 - BURGOS
TEL: 947257942
FAX: 947209923
burgos@activamutua.es

LEÓN
AV PADRE ISLA, 55
24002 - LEON
TEL: 987876399
FAX: 987876403
leon@activamutua.es

PALENCIA
AV MANUEL RIVERA, 1 Piso:ENT F
34002 - PALENCIA
TEL: 979165914
FAX: 979166046
palencia@activamutua.es

SALAMANCA
PS DE LA ESTACION, 32-38
37004 - SALAMANCA
TEL: 923280545
FAX: 923218136
salamanca@activamutua.es

SEGOVIA
CL JOSE ZORRILLA, 19 Piso:1 B
40002 - SEGOVIA
TEL: 921412290
FAX: 921429447
segovia@activamutua.es

VALLADOLID
CL PIO DEL RIO HORTEGA, 16
47014 - VALLADOLID
TEL: 983457019
FAX: 983457318
valladolid@activamutua.es

ZAMORA
CL DIEGO DE LOSADA, 18
49018 - ZAMORA
TEL: 980557651
FAX: 980557652
zamora@activamutua.es

CATALUÑA

BARCELONA

CL BAILEN, 84
08009 - BARCELONA
TEL: 934525050
FAX: 934516645
barcelona@activamutua.es

AV JOSEP TARRADELLAS, 136
08029 - BARCELONA
TEL: 934305200
FAX: 934447161
barcelona@activamutua.es

Sabadell
CT BARCELONA, 187-189
08201 - SABADELL
TEL: 937481413
FAX: 937259092
sabadell@activamutua.es

Mataró
RD ALFONSO X EL SABIO, 64
08301 - MATARO
TEL: 937961988
FAX: 937907687
mataro@activamutua.es

Igualada
CL SANT VICENÇ, 46
08700 - IGUALADA
TEL: 938045611
FAX: 938050236
igualada@activamutua.es

Vilanova i la Geltrú
AV JAUME BALMES, 29 Piso:3
08800 - VILANOVA I LA GELTRU
TEL: 938105508
FAX: 938156493
vilanova@activamutua.es

El Prat
CL LLEIDA, 41-43
08820 - PRAT DEL LLOBREGAT
TEL: 933706800
FAX: 933788121
elprat@activamutua.es

GIRONA
AV LLUIS PERICOT, 62
17003 - GIRONA
TEL: 972222712
FAX: 972217489
girona@activamutua.es

La Bisbal d'Empordà
CL JAUME II, 6
17100 - LA BISBAL
TEL: 972640632
FAX: 972640750
labisbal@activamutua.es

Palafrugell
CL CLAVE, 2
17200 - PALAFRUGELL
TEL: 972300167
FAX: 972306009
palafrugell@activamutua.es

LLEIDA

CL MINERIA, 28 Pol. Ind. EL SEGRE
25191 - LLEIDA
TEL: 973211184
FAX:
lleida@activamutua.es

PG ONZE DE SETEMBRE, 34
25199 - LLEIDA
TEL: 973270599
FAX: 973271194
lleida@activamutua.es

Vielha
CT BETREN , 76 Bl:Edifici Montgarri
25539 - BETREN (VIELHA)
TEL: 973643682
FAX: 973643682
vielha@activamutua.es

Balaguer
AV PERE III, 21
25600 - BALAGUER
TEL: 973443753
FAX: 973451312
balaguer@activamutua.es

La Seu
CL GERMANDAT SANT SEBASTIÀ, 7
25700 - LA SEU D'URGELL
TEL: 973351226
FAX: 973355266
laseu@activamutua.es

TARRAGONA

CL PIN I SOLER, 12-14
43002 - TARRAGONA
TEL: 977233012
FAX: 977233953
tarragona@activamutua.es

Estanislau
CL ESTANISLAU FIGUERES, 23-25
43002 - TARRAGONA
TEL: 977251436
FAX: 977220370

Tarragona Port
CL MOLL DE CASTELLA, S/N
43004 - TARRAGONA
TEL: 977241657
FAX: 977230532
porttgna@activamutua.es

Reus
CL ROSER, 107
43203 - REUS
TEL: 977127832
FAX: 977344434
reus@activamutua.es

Reus – Tecnoparc
AV CAMBRA DE COMERÇ, 44
43204 - REUS
TEL: 977304304
FAX: 977304310
tecnoparc@activamutua.es

Montblanc
CL PINTOR POTAU, 19
43400 - MONTBLANC
TEL: 977860348
FAX: 977862196
montblanc@activamutua.es

Santa Coloma de Queralt
CL MOSSEN CINTO VERDAGUER, 2
43420 - SANTA COLOMA DE QUERALT
TEL: 977881905
FAX: 977881913
santacoloma@activamutua.es

Tortosa
CL SANT JOAN BTA. LA SALLE, 4
43500 - TORTOSA
TEL: 977444550
FAX: 977440842
tortosa@activamutua.es

Sant Carles de La Ràpita
AV DELS ESPORTS, 7
43540 - SANT CARLES DE LA RAPITA
TEL: 977741868
FAX: 977746019
larapita@activamutua.es

Ulldecona
CL MONTEMOLIN, 15
43550 - ULLDECONA
TEL: 977721739
FAX: 977721769
ulldecona@activamutua.es

Deltebre
CL ROBERT GRAUPERA, 166
43580 - DELTEBRE
TEL: 977489094
FAX: 977489094
deltebre@activamutua.es

El Vendrell
VI DELS PAISOS CATALANS, 64-66
43700 - EL VENDRELL
TEL: 977668428
FAX: 977664831
vendrell@activamutua.es

Mora d'Ebre
CL DOCTOR FLEMING, 9
43740 - MORA D'EBRE
TEL: 977401665
FAX: 977400491
mora@activamutua.es

Valls
PG DE L´ESTACIÓ, 2
43800 - VALLS
TEL: 977608601
FAX: 977622026
valls@activamutua.es

Cambrils
CL ANDALUCIA, 7
43850 - CAMBRILS
TEL: 977362588
FAX: 977365668
cambrils@activamutua.es

Amposta
AV JOSEP TARRADELLAS, 133
43870 - AMPOSTA
TEL: 977700280
FAX: 977700211
amposta@activamutua.es

EXTREMADURA

BADAJOZ
CL ZURBARAN, 29
06002 - BADAJOZ
TEL: 924200241
FAX: 924257020
badajoz@activamutua.es

CÁCERES
AV VIRGEN DE GUADALUPE, 20
10001 - CACERES
TEL: 927627035
FAX: 927224361
caceres@activamutua.es

GALICIA

A CORUÑA
AV PRIMO DE RIVERA, 11 Piso:1 DR
15006 - LA CORU¥A
TEL: 981168765
FAX: 981168766
acoruna@activamutua.es

OURENSE
CL F. LOPEZ CUEVILLAS, 9 Piso:1 4
32003 - ORENSE
TEL: 988370976
FAX: 988370221
orense@activamutua.es

COMUNIDAD DE MADRID

Madrid - Juan de Austria
CL JUAN DE AUSTRIA, 17
28010 - MADRID
TEL: 914486520
FAX: 914486615
madrid@activamutua.es

Madrid - Sta. Feliciana
CL SANTA FELICIANA, 11
28010 - MADRID
TEL: 915796478
FAX: 915793223
madrid@activamutua.es

REGIÓN DE MURCIA

CL JUAN CARLOS I, 23
30009 - MURCIA
TEL: 968230594
FAX: 968291947
murcia@activamutua.es

COMUNIDAD VALENCIANA

ALICANTE
AV BENITO PEREZ GALDOS, 29
03004 - ALICANTE
TEL: 965928838
FAX: 965200223
alicante@activamutua.es

Elche
AV ALICANTE, 80
03203 - ELCHE
TEL: 966615099
FAX: 966613407
elche@activamutua.es

CASTELLÓN
CL DOCTOR VICENT ALTAVA, 10
12004 - CASTELLON
TEL: 964252130
FAX: 964250416
castellon@activamutua.es

VALÈNCIA
CL DR. MANUEL CANDELA, 24-26
46021 - VALENCIA
TEL: 963300818
FAX: 963300817
valencia@activamutua.es

Beniparrell
AV LEVANTE, 12
46469 - BENIPARRELL
TEL: 961200617
FAX: 961219023
beniparrell@activamutua.es

Canals
AV BLASCO IBAÑEZ, 2
46650 - CANALS
TEL: 962239006
FAX: 962240620
canals@activamutua.es

Gandía
CL GREGORI MAYANS, 23
46702 - GANDIA
TEL: 962954323
FAX: 962875050
gandia@activamutua.es

Benetusser
CL CAMI NOU, 103
46910 - BENETUSSER
TEL: 963751545
FAX: 963752976
benetusser@activamutua.es

GRUPOS DE INTERÉS

Activa Mutua es consciente de la importancia de mantener una relación permanente, estable y de confianza con sus grupos de interés y de la influencia que esto puede comportar en el desarrollo de su actividad.

La identificación de los grupos de interés surge de las reuniones de la comisión interna de RSC de la entidad y son los siguientes:

- **Empleados**

- **Clientes**
  - empresas asociadas
  - trabajadores por cuenta propia adheridos
  - población protegida

- **Proveedores**

- **Administraciones públicas**
  - Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS)
  - Tesorería General de la Seguridad Social
  - Intervención General de la Seguridad Social
  - Instituto Nacional de la Seguridad Social
  - Consejerías de Sanidad y Ocupación de las Comunidades Autónomas

- **Sectoriales**
  - Entidades patronales
  - Entidades profesionales
  - Sindicatos
  - Foros

- **Colaboradores**
  - Asesorías
  - Partners

- **Sociedad**
  - Medios de comunicación
  - Entidades (educativas y sociales)

En diferentes capítulos de esta Memoria se incluyen ejemplos de las diferentes actuaciones llevadas a cabo en 2013 en relación con los diferentes grupos de interés de nuestra entidad.

ASOCIACIONES Y ALIANZAS CON ORGANIZACIONES

- AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).
- Mutua Montañesa.
- Universidad de Valencia (Instituto de Biomecánica de Valencia).
- Universidad de Lleida.
- Fundación Seur.
- Universidad de Tarragona.
- Quart Sector
- AEDIS (asociación empresarial para la discapacidad)

EL COMPROMISO DE ACTIVA MUTUA

LOS MUTUALISTAS

A 31 de diciembre de 2013, el número de **empresas afiliadas** a Activa Mutua es de 61.543, lo que representa un crecimiento del 5,73 por ciento respecto al ejercicio anterior. Dentro de esta categoría, el número de **trabajadores protegidos** es de 352.903, lo que representa un crecimiento del 0,26 por ciento en cuanto al ejercicio anterior. Las cuotas correspondientes al ejercicio 2013 han ascendido a la suma de 143.376.334 euros que representa un decrecimiento respecto al ejercicio anterior del 3,43 por ciento.

En lo referente a los **trabajadores autónomos**, el número de trabajadores que tienen protegidas las contingencias profesionales es de 18.391, lo que representa un crecimiento del 2,01 por ciento en relación al ejercicio anterior. Aquí las cuotas ascendieron a 6.332.918 euros, un 1,51 por ciento más que el año anterior.

Las cuotas de contingencias

Las cuotas de contingencias profesionales vinculadas con las empresas y los autónomos rozaron los 150 millones de euros, un 3,2 por ciento menos que el año anterior. En cuanto al 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 en aplicación del RP 404/2010, durante 2013 se han tramitado un total de 145 solicitudes, lo quel ha supuesto la percepción de 688.000 euros.

Respecto a las cuotas por contingencias comunes se ingresaron casi 100 millones de euros, un tres por ciento más que al año anterior, cuando se recaudaron 97.191.450 euros. Un aumento gracias al incremento de la recaudación en el colectivo de autónomos. El número de empresas mutualistas que tienen concertada la incapacidad temporal a 31 de diciembre de 2013 fue de 45.801, lo cual representa un crecimiento del 6,77 por ciento respecto al ejercicio anterior.

El número de trabajadores protegidos en esta contingencia es de 271.782, lo que representa un crecimiento del 1,99 por ciento en relación al ejercicio anterior.

El total de cuotas al final de 2013 es de 69.302.414 euros, lo que representa un incremento del 0,88 por ciento respecto al ejercicio anterior.

En cuanto al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, el número de trabajadores es de 82.876, lo que ha representado un incremento del tres por ciento respecto al ejercicio anterior. Aquí el total de cuotas es de 29.787.927 euros, lo que representa un incremento del 4,54 por ciento respecto al ejercicio anterior. En cuanto al Cese de Actividad, el número de

trabajadores protegidos ha sido de 18.931, lo que representa un crecimiento del dos por ciento en relación al ejercicio anterior. El total de cuotas es de 4.518.178 euros representando un incremento del 2,55 por ciento respecto al ejercicio anterior.

En términos globales, la recaudación de Activa Mutua durante el ejercicio 2013 ascendió a 253.317.771 euros, un dato que supone una caída del uno por ciento respecto al año anterior, cuando en 2012 esta cifra ascendió a los 256.300.791 euros.

Recaudación 2012-2013

	2012	2013
Cuotas CCPP empresas	148.464.732	143.376.334
Cuotas CCPP autónomos	6.238.986	6.332.918
	154.703.718	**149.709.252**
Cuotas CCCC empresas	68.696.689	69.302.414
Cuotas CCCC autónomos	28.494.761	29.787.927
	97.191.450	**99.090.341**
Cese de actividad	4.406.623	4.518.177
Total	**256.300.791**	**253.317.771**

Afiliación 2012-2013

	2012	2013
Empresas CCPP	58.209	61.543
Empresas CCCC	42.896	45.801
Trabajadores CCPP empresas	351.999	362.903
Trabajadores CCPP autónomos	18.558	18.931
Trabajadores CCCC empresas	266.487	271.782
Trabajadores CCCC autónomos	80.466	82.876

Por régimen 2013

	Empresas	Trabajadores
Cuenta ajena	61.543	352.903
Cuenta propia	0	82.876
Total	**61.543**	**435.779**

Catálogo de ayudas sociales

El año 2013, la cuantía destinada a este concepto ascendió a 340.715,21 euros.

Activa Mutua incrementó en 2011 el catálogo de ayudas sociales, unas subvenciones que se desprenden de la Comisión de Prestaciones Especiales adscrita a la entidad, un organismo que ejerce una función social mediante la mejora de las condiciones de vida y la atención de situaciones especiales de aquellos trabajadores que han sufrido un accidente laboral o una enfermedad profesional.

Las ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales de Activa Mutua se repartieron entre las ayudas propiamente y los complementos para aquellas personas que han sido beneficiarias de estas prestaciones. De las primeras destacaron las partidas para adaptación de vivienda o vehículos, material ortopédico, tratamientos médicos, ayuda para ingreso hospitalario, becas de estudio para hijos menores y para paliar situaciones precarias, entre otras.

En los complementos destacaron las contribuciones destinadas a viudedad y orfandad, defunción de hijo, auxilio por defunción o lesiones permanentes no invalidantes (LPNI).

Las ayudas más significativas fueron para aquellos trabajadores con LPNI donde se destinaron un total de 287.093,21 euros; ingresos hospitalarios (29.022 euros) o viudedad y orfandad (24.600 euros).

La Comisión de Prestaciones Especiales está integrada por empresarios, en representación del colectivo de empresas mutualistas, y por representantes de los sindicatos mayoritarios de los trabajadores protegidos por la Mutua.

Tecnología al servicio del mutualista

En su intento de mejorar todos los servicios a sus mutualistas, Activa Mutua incorpora de forma progresiva elementos tecnológicos que contribuyan a hacer más eficiente su gestión.

Uno de estos elementos, es la implantación de un sistema que garantiza la autenticidad y confidencialidad en todas sus transacciones de información (citaciones, datos personales de salud, reconocimiento de derechos,...).

Otro aspecto destacable en este apartado, es la creación de una aplicación para dispositivos móviles (smartphones y tablets) con la que Activa Mutua pretende consolidar y acercar la relación con sus empresas asociadas y trabajadores asegurados, mediante el incremento de la calidad del servicio desde una vertiente más tecnológica. Esta app permite un acceso rápido y ágil a la información más útil de la entidad con la intención de facilitar las gestiones a realizar. Contiene también información de todos los centros, teléfonos de atención al cliente y de urgencias en caso de accidente laboral.

Contingencias profesionales

Accidentes de Trabajo Régimen General

	2011	2012	2013
Sin baja	20.775	18.146	17.802
Con baja trabajo	14.963	11.870	9.923
Con baja "in itinere"	1.942	1.804	1.765
Con baja "in misión"	731	676	577
Baja otro centro trabajo	0	0	520
Recaídas			606

Accidentes de Trabajo RETA

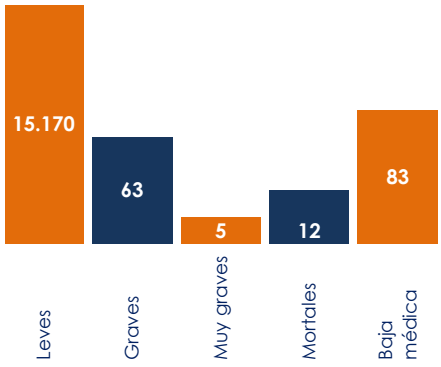
	2011	2012	2013
Sin baja	641	584	602
Con baja trabajo	473	497	417
Con baja "in itinere"	0	1	1
Con baja "in misión"	29	21	29
Baja otro centro trabajo	0	0	32
Recaídas			22

Siniestralidad por Territorio

	2012	2013	Variación %
Andalucía	2.407	2.587	7,48
Aragón	156	170	8,97
Asturias	145	136	-6,21
Baleares	441	445	0,91
Canarias	167	179	7,19
Cantabria	25	8	-68,00
C. La Mancha	250	238	-4,80
Castilla y León	202	198	-1,98
Cataluña	8.724	8.792	0,78
C. Valenciana	1.250	1.323	5,84
Extremadura	94	86	-8,51
Galicia	89	109	22,47
La Rioja	4	8	100,00
Madrid	781	759	-2,82
Navarra	9	5	-44,44
País Vasco	6	9	50,00
Murcia	229	277	20,96
Ceuta	3	4	33,33
Melilla	1	0	-100,00
Total	**14.983**	**15.333**	**2,34**

Siniestralidad de Accidentes de Trabajo según gravedad

	2011	2012	2013	Variación %
Leves	18.064	14.846	15.170	2,18
Graves	62	52	63	21,15
Muy graves	2	4	5	25,00
Mortales	16	15	12	-20,00
Enfer.prof. baja médica	81	66	83	25,76
Total casos CON BAJA	**18.225**	**14.963**	**15.333**	**2,34**



En 2013 se registraron un total de 34.126 accidentes

Contingencias comunes

Régimen General

	2011	2012	2013	Variación %
Total bajas	77.393	69.090	64.224	-7,04
Total días baja	2.582.398	2.282.177	2.164.101	-5,17
Total días indemn.	1.915.117	1.699.325	1.632.232	-3,95
Dur. Media total bajas	33,37	33,03	33,70	2,03
Dur. Media bajas indemn.	24,75	24,60	25,41	3,29

Régimen trabajador autónomo (RETA)

	2011	2012	2013	Variación %
Total bajas	9.101	8.493	8.203	-3,41
Total días baja	891.584	834.203	822.675	-1,38
Total días indemn.	863.074	807.332	796.938	-1,29
Dur. Media total bajas	97,97	98,22	100,23	2,05
Dur. Media bajas indemn.	94,83	95,06	97,09	2,14

El 76% de los trabajadores tienen protegida tanto la contingencia profesional como la común con Activa Mutua.

IMS – Invalidez, muerte y supervivencia

	2012		2013			
	Resoluciones	Importes	Resoluciones	Importes	% var.resoluc.	% var.importe
Indem. lesión perm. no invalidante	497	329.505	433	374.798	-12,88	13,75
Incapacidad permanente total	309	23.901.412	303	21.774.829	-1,94	-8,90
Incapacidad permanente absoluta	37	4.024.068	38	2.644.605	2,70	-34,28
Gran invalidez	10	74.840.72	8	1.074.384	-20,00	1.335
Capitales renta por muerte	46	2.421.471	41	3.916.967	-10,87	61,76
Indemnizaciones a tanto alzado	80	1.224.378	70	1.328.402	-12,50	8,50
TOTALES	**979**	**31.975.676**	**893**	**31.113.987**	**-8,78**	**-2,69**

REL – Riesgo de embarazo y lactancia natural

Con la entrada en vigor de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, el riesgo durante el embarazo y el riesgo por lactancia dejan de tramitarse como ITCC para ser considerados contingencias profesionales, y son las Mutuas de Accidentes de Trabajo las que se hacen cargo de estas prestaciones.

Prestación riesgo durante el embarazo

	RETA/SETA	Régimen general	TOTAL
Núm. solicitudes	124	1.628	1.752
Núm. Expedientes aceptados	120	1.527	1.647
Núm. Expedientes denegados	6	92	190
Duración media	82	88	183
Coste medio	2.383	4.657	7.983

Distribución de la prestación de riesgo durante el embarazo (*las primeras 10 provincias del Estado*):

	Importe prestación abonada	Núm. Procesos reconocidos
Barcelona	354	1.981.326
Granada	55	162.291
Jaén	27	65.703
Lleida	91	412.712
Madrid	70	290.839
Málaga	68	217.101
Murcia	77	194.156
Sevilla	60	201.820
Tarragona	347	2.151.150
Valencia	102	320.933
TOTAL	**1.251**	**5.998.034**

Prestación lactancia natural

	Régimen general
Núm. solicitudes	22
Núm. Expedientes aceptados	8
Núm. Expedientes denegados	14
Duración media	155
Coste medio	10.265 euros

CATA – Cese actividad trabajador autónomo

Solicitudes presentadas	220
Aceptadas	88
Denegadas	144

Causas de resolución desfavorables

No cubrir el período mínimo de cotización	2
No acreditar la situación legal de cese	114
No estar al corriente de pago de las cuotas	13
Otros motivos	14

Causas por las que se reconoce la prestación por cese de actividad

Causas por las que se reconoce la prestación por cese de actividad	75
Fuerza mayor	1
Pérdida de licencia	-
Violencia de género	-
Divorcio o separación matrimonial del titular del negocio	-
Motivos específicos del colectivo	6

	Prestaciones reconocidas	Importes abonados
Andalucía	33	93.599,45
Aragón	-	0,00
Asturias	2	8.697,60
Baleares	1	2.392,80
Castilla-La Mancha	5	10.891,44
Castilla y León	1	1.797,30
Cataluña	26	67.226,31
C. Valenciana	10	31,826,92
Extremadura	2	4.586,40
Murcia	2	7.586,40

CUME – Cuidado de menores

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de presupuestos generales del Estado para el año 2011, en las disposiciones finales 21 y 22, y en su desarrollo reglamentario, Real Decreto 1148/2011 de 29 de julio de 2011, se modifica el apartado 5 del artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores, reconociendo una prestación económica a favor de los progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente de menores afectados por cáncer (tumores malignos, melanomas y carcinomas) o por cualquier otra enfermedad grave.

La prestación por cuidado de hijos que sufren cáncer u otra enfermedad grave tiene vigencia desde el día 1 de enero de 2011.

	RG	RETA
Núm. solicitudes	34	5
Núm. expedientes aceptados	30	4
Núm. expedientes denegados	4	-
Duración media	308	393
Gasto generado periodo	540.192	28.485

	2012	2013
Núm. expedientes	29	39
Gasto generado	397.891	540.192

	Prestaciones reconocidas	Importes abonados
Andalucía	3	9.870,64
Aragón	1	12.405,25
Baleares	1	22.444,30
Canarias	1	6.378,16
Cataluña	23	376.842,20
C. Valenciana	1	29.716,30
Madrid	2	46.644,82
País Vasco	2	15.707,21
TOTAL	**34**	**520.008,88€**

Prevención de riesgos laborales

Durante el año 2013, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), ha desarrollado 180.262 actividades en 8.132 empresas.

Las actuaciones realizadas desde el área de PRL son las definidas por las directrices del Ministerio de Ocupación y Seguridad Social, de acuerdo con la Resolución Ministerial y las particularidades solicitadas por las diferentes comunidades autónomas que tengan competencia de ejecución compartida.

Las acciones desarrolladas prioritariamente a las PYMES y empresas pertenecientes a los sectores de actividad de mayor siniestralidad por el área de PRL, en ningún caso sustituyen las obligaciones del empresario con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, gestionadas a través de sus servicios de prevención ajenos.

El objetivo del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales integrado en el objetivo general de Activa Mutua es la reducción de la siniestralidad porque se haya logrado una mayor cultura preventiva con unas mejores condiciones de seguridad y salud de nuestros trabajadores, redundando en la mejora de la salud de nuestras empresas para poder ser más competitivas.

Nuestra premisa es que la prevención aplicada a las empresas "es rentable" porque en la empresa genera:

- Motivación y compromiso de trabajadores.
- Aumenta la productividad.
- Reducción de cotizaciones.
- Menor coste en accidentes y enfermedades profesionales.

Datos generales

TABLA 1	2013	2012	2011
T. accidentes trabajo	**33.025**	**32.322**	**37.500**
Accidentes con baja	13.975	13.506	16.436
En jornada de trabajo	2.181	11.802	14.552
Leves	12.119	11.742	14.480
Graves	53	46	56
Muy graves	4	6	5
Mortales	7	8	11
"In itinere"	1.794	1.704	1.884
Leves	1.773	1.692	1.872
Graves	16	11	9
Muy graves	2	0	3
Mortales	3	1	0
Recaídas	441	543	786
Accidentes sin baja	18.609	18.273	20.278

Evolución de la accidentalidad total (AT) durante el año 2013 y comparativa con el 2012.

Se ha producido un ligero aumento porcentual de los accidentes de trabajo con baja (2,2%) y sin baja (1,8%) en 2013 respecto al 2012.

TABLA 2	2013	2012	2011
ATCB	12.181	11.802	14.552
(*) Ii ATCB	3.450	3.329	41.58

(*) Índice de incidencia por 100.000 afiliados. Trabajadores por cuenta ajena. Se excluyen las recaídas y los accidentes "in itinere".

Evolución de la incidencia de los accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo (1ATCB) durante el 2013 y comparación interanual.

Actuaciones realizadas

Las actuaciones realizadas desde el área de PRL durante el año 2013 se han centrado en conseguir la reducción de la siniestralidad de las empresas en las cuales se ha actuado.

Las actuaciones realizadas las podemos dividir en:

1. Asistencia técnica

A Pymes, para fomentar la integración y gestión de la prevención, así como la reducción de la siniestralidad en las empresas, mediante:

- Información y asesoramiento a las empresas de hasta 50 trabajadores: se actuó en 269 empresas, con una reducción del índice de incidencia en estas empresas respecto al año 2012 del 84,6 por ciento, lo que da a entender la gran necesidad de apoyo técnico a estas empresas (ver tabla 3).

- Plan de actuación en empresas de alta siniestralidad, o de sectores preferentes: según se especifican en el anexo de la resolución. En este programa se actuó en 426 empresas, entre las de mayor accidentalidad, consiguiendo una reducción considerable del índice de incidencia del 2013 respecto al 2012, de un 14,5 por ciento (ver tabla 4).

TABLA 3	2013	2012
(*) Ii ATCB	9.313	17.194

TABLA 4	2013	2012
(*) Ii ATCB	4.562.99	5.224.05

(*) Índice de incidencia por 100.000 afiliados. Trabajadores por cuenta ajena. Se excluyen las recaídas y los accidentes "in itinere".

- Coordinación de actividades empresariales: hemos realizado asesoramiento técnico a 437 empresas con actividades concurrentes en pymes y especialmente en microempresas.

- Asesoramiento Programa Prevención 10: dirigido a empresas de hasta 10 trabajadores.

Del análisis observamos que la reducción de la siniestralidad ha sido muy significativa en las empresas objeto de programas, teniendo en cuenta que en el global de la Mutua este índice se ha incrementado en un 3,6 por ciento.

2. Colaboración con otras áreas

Colaboración con el Área de Prestaciones y Área Asistencial:

Se ha realizado la investigación de 120 accidentes de trabajo y 114 enfermedades profesionales para analizar los requerimientos funcionales de los trabajadores que se encuentran de baja.

Colaboración con el Área de Afiliación en relación con el Bonus:

El área de Prevención ha colaborado con el área de Afiliación en el apoyo técnico de asesoramiento para todas aquellas empresas que han solicitado información sobre la reducción de cotizaciones por contingencias profesionales según el RD 404/2010, a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral. Activa Mutua tramitó 145 expedientes en la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

3. Elaboración y Difusión de Códigos de Buenas Prácticas y Fichas Técnicas

Con el objetivo de dar a conocer los riesgos de determinados puestos de trabajo o actividades, especialmente dirigidas a autónomos, continuando con la línea seguida en años anteriores, en ell 2013 se han incorporado las siguientes publicaciones:

- Zapatero
- Radiólogo
- Actividades de venta
- Empleadas del hogar
- Trabajador de educación infantil
- Recepcionista hotel
- Lavandería
- Gerocultor

Se ha procedido a la revisión de códigos ya editados para su actualización, así como la puesta a disposición de esta documentación a las empresas a través de la página web corporativa, en la cual también pueden encontrar las fichas técnicas específicas clasificadas según especialidades.

3. Proyectos de análisis

Se han realizado una serie de estudios para analizar el tipo de accidentalidad de las empresas asociadas a la entidad. Estos estudios, que están a disposición de las empresas en la página web de la Mutua, son los siguientes:

- Estudio de enfermedades profesionales declaradas en Activa Mutua en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional.

- Estudio de enfermedades profesionales por trastornos músculo esqueléticos en el ámbito de Cataluña y nacional.

- Estudio general sobre los accidentes de trabajo en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional.

- Estudio sobre los accidentes de trabajo de origen por sobreesfuerzos en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional.

- Estudio de los accidentes causados por sobreesfuerzos.

- Estudio de los accidentes de tráfico ocurridos.

- Proyecto de ergonomía participativa.

4. Información

Se ha realizado un envío mensual de información relevante en materia de prevención, mediante sistema telemático a 500 empresas.

Además, se realizaron un total de 29 campañas informativas, entre sensibilización y divulgación, enviando un total de 92.801 comunicaciones y en algunas de ellas con documentación adjunta, informado a las empresas de actividades divulgativas, normativa publicada, aportación de documentación técnica, etc. Entre las campañas de sensibilización destacamos las de seguridad vial, deshabituación del tabaco y las de prevención de lesiones músculo-esqueléticas.

5. Informes de siniestralidad

Con el objetivo de analizar la siniestralidad de las empresas, a partir de los accidentes acontecidos, se han realizado 24.998 informes de siniestralidad, en los cuales se incluyen la relación de los accidentes, la información estadística con diferentes parámetros, así como la evolución de los índices más representativos considerados en prevención de los últimos 3 años.

6. Educación preventiva

Orientada a facilitar información técnica a los responsables de la gestión de la actividad preventiva en la empresa, o trabajadores autónomos con cobertura de AT. En total, se han realizado 124 sesiones presenciales con una asistencia de 1.762 personas.

También se ha ofrecido a las empresas educación preventiva en el campus virtual, con un total de 2.140 acciones informativas realizadas.

7. Convenios de colaboración

Activa Mutua, para la cooperación educativa en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, cuenta con convenios de colaboración con las Universidades de Valencia (Instituto de Biomecánica de Valencia) y de

Lleida. Durante el 2013 firmó, además, otros convenios con: Asociación de Jóvenes Empresarios de Andalucía (AJE-A) por el cual sus asociados podrán acceder a acciones informativas y de asesoramiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales; Gremio de la Construcción del Baix Camp (Tarragona), con el objetivo de coordinarse en materia de prestaciones del sistema de seguridad social y prevención de riesgos laborales; Mutua Montañesa por la utilización conjunta de servicios e instalaciones.

Resumen de las actividades preventivas realizadas durante el año 2013

INDICADORES	AÑO 2013
Accidentes investigados	120
Estudios siniestralidad realizados por empresas	24.998
Visitas a centros de trabajo	2.534
Encuestas en materia preventiva realizadas	4
Cursos, jornadas y seminarios	124
Asistentes a cursos, jornadas y seminarios	1.762
Enfermedades profesionales investigadas	114
Campañas sensibilización y educación preventiva	4
Publicaciones en materia preventiva distribuidas	43.181
Actuaciones realizadas en materia preventiva	107.396
Campañas de divulgación	25

Otras prestaciones

Gestión asistencial

La asistencia sanitaria de Activa Mutua comprende la atención inmediata, personalizada y minuciosa en el momento del accidente, las consultas sucesivas y el posterior tratamiento rehabilitador.

Esta asistencia combina la amplia experiencia del equipo sanitario de Activa Mutua con los recursos técnicos y terapéuticos más avanzados, con el objetivo esencial de garantizar una rápida recuperación e incorporación del trabajador a su empresa y lugar de trabajo.

La red de centros de Activa Mutua está formada por centros propios y concertados, apostando por la máxima cohesión de la red asistencial, favoreciendo la gestión en todo el territorio nacional.

La excelente evolución de la asistencia sanitaria avanzada con las herramientas más importantes, como es la informática y la radiología digital, nos permite, sumando esfuerzos, incrementar la profesionalidad y la calidad de la gestión sanitaria desde cualquier punto geográfico.

En cuanto a la actividad asistencial en los centros médicos en el año 2013 fue:

NCB
Centros propios: 9.666
Centros concertados: 9.610

Con baja
Centros propios: 10.044
Centros concertados: 4.771

Durante el año 2013, la actividad asistencial, tanto en centros concertados como en centros propios, no ha seguido la progresión esperada de años anteriores, puesto que se ha producido un aumento del 4% en relación al 2012.

En relación a las enfermedades profesionales, se han declarado 162 casos durante el año 2013 en el sistema de la Seguridad Social.

Las enfermedades profesionales comunicadas al Ministerio han aumentado en un 33% en relación a las comunicadas en 2012. En relación a los panotratss (Patologías no traumáticas relacionadas exclusivamente con el trabajo) se han declarado 60 casos. Se prevé que con este listado se aumente el grupo de enfermedades profesionales.

La distribución de la actividad asistencial en **centros propios** se puede consultar en el cuadro adjunto.

Se han abierto centros asistenciales en Almería, Granada y Sevilla, y se está trabajando para la autorización de un centro asistencial propio en Madrid. En el 2014 se prevé la inauguración del nuevo centro asistencial de Barcelona en la calle Bailén, 84 (trasladando el actual centro asistencial situado en la calle Rosselló, 192 a las nuevas instalaciones).

En cuanto a la actividad asistencial en **centros concertados**, durante el año 2013 se ha trabajado con 1.692 centros externos concertados.
En estos centros se han visitado un total de 9.154 urgencias, se han realizado 21.849 primeras consultas y 27.069 visitas sucesivas.

También en estos centros concertados se hacen tratamientos de rehabilitación. Se han realizado 97.989 sesiones de rehabilitación durante el 2013.

A destacar en este punto, el convenio de colaboración subscrito con la Mutua Montañesa por la utilización conjunta de servicios e instalaciones.

Asimismo, durante el año 2013 se ha seguido potenciando la figura de la DUI y el médico, que también contribuye en la gestión de los casos con las VT, además de realizar las visitas presenciales.

Las visitas telefónicas realizadas por dos han seguido su progresión y han aumentado en, aproximadamente, un 30% respecto a las realizadas en el año 2012.

Delegaciones	Visita presencial	Visita telefónica DUE	Visita telefónica médica
Alicante	436	2	60
Almería	1.411	392	180
Amposta	1.304	176	6
Badajoz	254	---	52
Balaguer	314	---	3
BCN-El Prat	1.757	885	---
BCN-Rosselló	5.374	5.076	12
Benetússer	694	121	13
Cáceres	93	1	19
Cádiz	428	---	44
Cambrils	851	6	67
Canals	383	127	12
Castellón	576	2	60
Córdoba	2.968	---	937
Cuenca	600	---	615
El Vendrell	774	---	711
Elche	1.977	250	101
Girona	10.11	---	96
Granada	1.685	181	37
Huelva	1.215	237	13
Igualada	3.138	1.229	4
Jaén	448	13	20
Jerez	925	5	149
La Bisbal	533	833	187
La Seu	1.182	1.374	615
Lleida-Polígono	295	---	---
Lleida	3.554	1.183	575
Madrid	1.525	831	77
Málaga	1.697	161	61
Mataró	2.175	649	14
Montblanc	279	155	---
Móra d'Ebre	928	277	9
Murcia	1.095	467	---
Oviedo	691	---	3
Palafrugell	798	60	242
Baleares	1.605	---	596
Reus	3.509	1.781	172
Reus Tecnoparc	818	1.214	113
Sabadell	1.264	131	---
Salamanca	620	---	11
St. C. Ràpita	307	95	10
Sta. C. Queralt	181	---	14
Sta. C. Tenerife	277	---	168
Sevilla	2.156	221	160
Tarragona	3.009	1.321	440
Toledo	128	---	158
Tortosa	1.832	871	3
Ulldecona	36	179	---
Valencia	3.069	1.684	---
Valladolid	252	13	12
Valls	497	---	73
Vilanova i la Geltrú	612	110	2
Zamora	71	---	3
Zaragoza	432	369	---
TOTAL	**63.748**	**22.977**	**6.929**

Área médica

Durante 2013, el equipo médico de Activa Mutua ha puesto todo su esfuerzo en la dotación técnica, infraestructural y preparatoria para garantizar el restablecimiento de la salud de los pacientes en el menor tiempo posible, dando prioridad a una atención personal y humana, cercana y de alta calidad.

Clínica Activa

Tan sólo a Clínica Activa, único centro hospitalario mutualista emplazado en la franja mediterránea que va desde Tarragona a Castellón, se han emprendido reformas que han profundizado en la modernización del establecimiento con la intención de conseguir la máxima satisfacción y bienestar de los pacientes con reformas que han optimizado equipamientos e instalaciones, mejorando la información con la renovación de la señalística y una mayor adaptación de las necesidades de los discapacitados. Un sustancial incremento de la calidad del servicio que ha tenido como colofón la obtención específicamente para la clínica (también para el resto de la Mutua) de la certificación ISO.

La Clínica Activa gestionó en el 2013 un total de 1.266 ingresos, 2.778 estancias en habitaciones y 1.696 en hospital de día. En los dos quirófanos se realizaron casi 1.500 intervenciones, 2.060 actuaciones endoscópicas y 936 atenciones en la Clínica del Dolor.

Rehabilitación

En línea con el objetivo de velar por la salud y la curación de los pacientes de manera no invasiva y lo menos traumática posible, el área de Rehabilitación de Activa Mutua se ha potenciado notablemente en los últimos meses y como consecuencia se han habilitados nuevos servicios de atención en este ramo asistencial. Cómo por ejemplo en Palma de Mallorca, Córdoba o Almería. A lo largo de 2013, desde esta Área, se atendieron un total de 863 pacientes que percibieron 24.421 sesiones.

Precisamente, una de las inversiones más importantes de la entidad, en el apartado médico, ha sido la dotación de un aparato Indiba con el cual y mediante la diatermia, estimula los mecanismos naturales de la curación y la recuperación de tejidos de forma no invasiva.

Radiodiagnóstico

A lo largo del pasado ejercicio 2013 se han dotado y homologado los equipos de radiología digital en los centros asistenciales de la Mutua. Almería, Sevilla, Granada, Sant Carles de la Ràpita y Barcelona (calle Bailén) son algunos de los casos.

Farmacia

Durante 2013 se han actualizado y completado las autorizaciones administrativas por depósito de medicamentos, según los requisitos que dispone cada comunidad autónoma.

También se ha realizado una revisión de la guía terapéutica (compendio de medicamentos que pueden ser recetados por los médicos de las mutuas), se ha procedido a una ampliación del listado y se han retirado los obsoletos o que han pasado a licitaciones propias de farmacia para reducir gastos, así como la compra directa de algún material específico para los dispensarios.

Gestión de Residuos Sanitarios y Esterilización

Activa Mutua ha fortalecido su política de gestión de residuos sanitarios y ha homogeneizado protocolos en el conjunto de su red. Del mismo modo se ha revisado y controlado los aparatos de esterilización de los centros de la Mutua y aplicado una metodología única en todos los centros.

Oficinas sectoriales

Activa Mutua cuenta en estos momentos con cuatro oficinas sectoriales para ajustar la oferta médico-asistencial y las prestaciones de la Seguridad Social en los requerimientos específicos de cada sector económico.

Estas oficinas son:

- Oficina del Sector de la Enseñanza(ONSE)
- Mutua del Emprendedor (OME)
- Oficina Nacional de Centros y Servicios de Soporte a Persones con Discapacidad (ONCADIS)
- Oficina Nacional del Sector del Turismo (ONTUR).

La ONSE vela específicamente por la salud de los trabajadores de la enseñanza con tratamientos concretos para sus enfermedades profesionales usuales y previene los riesgos laborales mediante formación foniátrica preventiva, primeros auxilios pediátricos, riesgos psicosociales y riesgo durante el embarazo entre otros.

La OME, la Mutua del Emprendedor, se orienta tanto a los nuevos profesionales cómo a los emprendedores con experiencia, con la intención de resolverles, desde el prisma de la Seguridad Social, todas aquellas dudas relacionadas con la puesta en marcha de un negocio y satisface una inquietud suscitada desde los propios emprendedores y asociaciones empresariales.

La ONCADIS, la Oficina de Centros y Servicios de Apoyo a Personas con Discapacidad, realiza una firme apuesta por el sector de la discapacidad y de la dependencia, y por la salud de sus profesionales, confirmando el

compromiso y la sensibilidad de Activa Mutua hacia este colectivo, contribuyendo a su normalización, reorientación profesional, independencia y autonomía.

La ONTUR, la Oficina Nacional del Sector del Turismo de la Hostelería y el Turismo, asiste a uno de los sectores económicos más importantes del país, el turístico, que copa más del 11 por ciento del PIB estatal y ocupa a más de 1.300.000 trabajadores en 64.000 empresas integradas en diferentes patronales. Su objetivo es reducir siniestralidad, absentismo y prevenir enfermedades intrínsecas a este sector.

Clima de satisfacción

La Satisfacción del Cliente se define como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad de Activa Mutua. Para nosotros es una necesidad conocer la percepción que tienen nuestros clientes de los productos y servicios que les ofrecemos.

Por eso, en abril del 2013, con el objetivo de velar por la satisfacción del cliente, se puso en marcha el Departamento de Servicio al Cliente.

El fin del Servicio al Cliente es medir la satisfacción del cliente externo en el amplio sentido de la palabra, es decir, incluyendo todos los colectivos que atendemos: empresas mutualistas, colaboradoras, autónomos y trabajadores en general.

La primera tarea del Departamento de Servicio al Cliente fue la de revisar las vías de acceso a la información de los clientes: correos electrónicos, teléfonos y web, puesto que son vías importantes de captación de información y de entrada de demandas de los usuarios.

Una vez conseguida esta etapa, hemos asumido la centralización de la respuesta a todas las quejas y reclamaciones que llegan a la Mutua, principalmente a través de las delegaciones y el portal de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) pero también por el resto de vías de contacto con los clientes. En resumen, en 2013, atendimos un total de 128 reclamaciones y recibimos
1.675 cuestionarios con una nota mediana de 8'5 (sobre una puntuación máxima de 10), mejorando ligeramente el resultado de 8'2 obtenido el 2012.

A causa de que la actividad principal de Activa Mutua es la cobertura de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la mayoría de las quejas y/o reclamaciones recibidas en el 2013 hacen referencia a la disconformidad con el alta médica, la discrepancia con el grado de las secuelas o la disconformidad con el tipo de contingencia.

Satisfacción de los clientes de Activa Mutua

¿Cómo valora la atención ofrecida por el personal de la Mutua?	8,6
¿Cómo valora nuestros servicios?	8,4
¿Cómo valora nuestras instalaciones?	8,6
VALORACIÓN GLOBAL	**8,5**

Pero para avanzar todavía más en este ámbito, en el 2014 tenemos previsto poner en marcha dos proyectos. El primero es el de evaluar la satisfacción del cliente en los diferentes colectivos de la Mutua y en los diferentes procesos, como por ejemplo: la satisfacción del paciente/trabajador en el proceso de contingencias, tanto profesionales como comunes, la satisfacción de los usuarios de la Clínica de Tarragona y la satisfacción de las empresas en general, pero también de las grandes cuentas, etc.

El segundo proyecto es el de formación en atención al cliente que afecta, en mayor o menor medida, a la inmensa mayoría de trabajadores de nuestra entidad puesto que muchas áreas tienen contacto directo con el cliente, sobre todo Prestaciones, Asistencial, Gestión al Cliente y Prevención de Riesgos Laborales.

Declaración de derechos y deberes de usuarios del servicio de la mutua

Activa Mutua ha establecido un conjunto de derechos y deberes para los usuarios de sus servicios, teniendo como referente los principios contemplados en la Visión, Misión y Valores de la compañía.

DERECHOS

Los usuarios de los servicios de Activa Mutua tienen derecho a recibir:

Derecho a la calidad del servicio

1) la atención sanitaria adecuada en el tratamiento y diagnóstico prescrito por el médico asignado, poniendo a su disposición las técnicas y prácticas asistenciales más convenientes.

2) la atención adecuada a los servicios que requieran.

Derecho a la información

1) La información sobre servicios y prestaciones a los cuales puedan acceder y a las condiciones para tener acceso.

2) En los procesos asistenciales, toda la información relacionada de acuerdo con el que prevé la ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y las normativas correspondientes a cada CCAA.

Derecho a la intimidad, confidencialidad y acceso a datos personales

El usuario de Activa Mutua tiene derecho a que se respete su intimidad y a no ser discriminado por razones sociales, económicas e ideológicas.

El acceso a datos personales es personal e intransferible exceptuando las circunstancias legalmente establecidas de cesión de datos a terceros, de acuerdo con la ley orgánica 15/1999.

Derecho a la Transparencia

Las empresas y sus trabajadores, en su relación con la Mutua, tienen derecho a que se gestione su comunicación con la Mutua de una forma transparente y eficaz, así como a obtener una respuesta rápida, correcta y cumplida de todas aquellas acciones y peticiones que, conforme a la legislación vigente, puedan requerir de la Mutua.

Derecho de Respeto y Consideración

Todas las personas que accedan a los servicios de la Mutua, sean usuarios, consultores o acompañantes, tienen derecho a recibir el trato correcto y considerado que corresponde a la dignidad personal, por parte de los empleados de la Mutua.

Derecho a dirigir Quejas y Sugerencias

Todo usuario que acceda a los servicios ofrecidos por la Mutua tendrá el

derecho a formular las quejas y sugerencias que consideren adecuadas. Estas tendrán que ser debidamente recogidas y tramitadas por la Mutua respetando los principios de calidad y celeridad, sin perjuicio del que pueda establecer la normativa de salud y consumo de aplicación en cada territorio.

DEBERES

1) Obligación de seguir el tratamiento médico prescrito de una forma adecuada.

2) Facilitar la información en lo referente a cambios en el estado físico o situación legal cuando afecte a la percepción de prestaciones.

3) Hacer un uso legítimo y adecuado de las prestaciones terapéuticas y sociales y de los servicios de la Mutua.

4) Utilizar las instalaciones y recursos de la Mutua, de una forma correcta y adecuada a la finalidad que tienen.

5) Mantener la actitud de respeto hacia empleados y personal de la Mutua, así como el resto de pacientes, visitantes y acompañantes.

6) Aceptar la documentación que le sea entregada por la Mutua, y dejar acreditada su recepción, a pesar de que se puedan impugnar su eficacia o validez, mediante los procedimientos correspondientes

7) Facilitar la documentación que le requiera la Mutua, y que sea necesaria por sus procesos asistenciales y de prestaciones, de forma leal y verídica, y colaborar en su obtención.

LOS EMPLEADOS

En el 2013, la política de gestión de Recursos Humanos de Activa Mutua, aparte de fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, incidió especialmente en el capítulo de la formación con la actualización y reciclaje de contenidos necesarios en las diferentes áreas competenciales, desde la variante de la enseñanza online o e-learning, a la aplicación de una gestión por competencias por los trabajadores.

Datos generales

La plantilla de empleados de Activa Mutua en el año 2013 presentaba las siguientes características:

Indicadores de diversidad de los órganos directivos y empleados

Concepto	%
trabajadores	788
hombres (39%)	305
mujeres (61%)	483
edad media	41,52
antigüedad media	12,37
mayores de 45 años	40
menores de 30 años	8
directivos por empleados	3
directivas mujeres	18
directivos hombres	82
empleados no nacionales	1
empleados con contrato fijo	92
empleados con contrato temporal	8

Evolución tipo de contratación

	2011		2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Estable	295	441	294	442	293	444
Temporal	14	37	15	29	12	39
	788		**780**		**788**	

Detalle de la evolución de la jornada de trabajo

	Tiempo completo		Tiempo parcial		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
2013	232	346	73	137	**788**
2012	238	344	71	127	**780**
2011	245	355	65	123	**788**

Integración social – alumnos de prácticas

	2013	2012	2011
Alumnos en prácticas	**41**	**35**	**34**
Total horas realizadas	**9.882**	**11.021**	**8.889**

Sindicalismo

Activa Mutua dispone de la siguiente estructura y representación sindical articulada, compuesta por:

- CCOO, 30 personas - 68%
- UGT, 12 personas - 27%
- MC, 2 personas - 5%

Activa Mutua cuenta además con las siguientes comisiones:

- Comisión Paritaria de Interpretación del Convenio Colectivo, formada por 4 miembros de la empresa y 4 representantes de los trabajadores/as, en la cual se tratan conflictos por la aplicación e interpretación del Convenio Colectivo, en reuniones trimestrales.

- Comisión Negociadora del Convenio paritaria, formada por 4 miembros de la empresa y 4 representantes de los trabajadores/as, que se reúnen mientras se negocia el nuevo convenio.

- Comisión Paritaria para los beneficios sociales, formada por 4 miembros de la empresa y 4 representantes de los trabajadores/as.

La representación formal de los trabajadores y trabajadoras se garantiza con esta estructura sindical, así como por la Comisión de Control y Seguimiento y la Comisión de Prestaciones Especiales, ambas compuestas por representantes de las empresas asociadas y de los trabajadores y trabajadoras de nuestra entidad.

Además, se dispone de Convenio Propio – II Convenio de Activa Mutua-, que fue aprobado a finales de 2012 y se comunicó a todo el personal a través de correo electrónico.

Y para canalizar la participación de su colectivo laboral, Activa Mutua dispone también del Portal del Empleado, al alcance de todos los trabajadores y trabajadoras, donde se recogen sus sugerencias y propuestas en relación a sus tareas profesionales.

Política de retribuciones y horarios

En el II Convenio de Activa Mutua se incluyen las mesas salariales y las horas de trabajo establecidas anualmente.

El número de horas de trabajo establecidas queda reflejado de la siguiente manera:

- El horario por el personal administrativo es de 37,5 horas semanales a realizar dentro de las siguientes franjas horarias:

- De 07:30h a 19:00h en invierno (16 de septiembre a 14 de junio)
- De 07:30h a 16:00h en verano (de 15 de junio a 15 de septiembre)

Es obligatoria la presencia en el puesto de trabajo de 08:30h a 14:00h, y como mínimo una tarde a la semana (excepto en el horario de verano). La jornada por la tarde tendrá que tener una duración mínima de 2 horas ininterrumpidas y se alargará como mínimo hasta las 17h. La jornada diaria de presencia en el puesto de trabajo será mínimo de 6,5h y máximo de 9,5h.

- El horario semanal para el personal asistencial está sujeto al horario de atención al cliente.

Igualdad y conciliación

Siguiendo con el compromiso de Activa Mutua hacia la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, en 2013 se constituyó la comisión paritaria nacional para la igualdad integrada por una representación de los trabajadores y de la empresa.

Fue en este marco donde se aprobó el II Plan de Igualdad de Activa Mutua después de efectuarse un diagnóstico interno previo, que tiene que servir para promover la igualdad de oportunidades en la contratación, formación y promoción de la empresa. Otras medidas de conciliación implantadas, además de las mencionadas anteriormente, han sido reducir por guarda legal el 20% de la jornada con una reducción del 15 por ciento del sueldo y disponer de una semana más del permiso por maternidad.

Asimismo, se actualiza y aprueba el procedimiento y manual para prevenir y abordar el acoso sexual y la violencia en el trabajo con el objetivo de garantizar las condiciones más óptimas para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y trabajadoras de Activa Mutua.

Adhesión al Charter de la Diversidad

Activa Mutua se adhirió al "Charter de la Diversidad" en un acto promovido en el 2013 en Madrid por la Fundación Diversidad, entidad constituida por el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad y la Fundación Alares.

Con esta rúbrica, Activa Mutua consolida sus lazos de adhesión a los principios fundamentales de igualdad y respecto al derecho de inclusión de todas las personas con independencia de sus características, con lo que la entidad se compromete a incluir en sus valores, la sensibilización y difusión de los principios de igualdad de oportunidades y respecto a la diversidad; avanzar en la construcción de una plantilla diversa; promover la inclusión; considerar la diversidad y la igualdad en todas las políticas de dirección de personas; promover la conciliación a través de un equilibrio en el tiempo personal, de trabajo y de ocio; extender y comunicar el compromiso hacia las personas trabajadoras, empresas proveedoras, clientes y administraciones, y reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación.

Integración de personas con discapacidades

Para la reinserción laboral de trabajadores y trabajadoras con discapacidad física, psíquica, mental o sensorial, Activa Mutua mantiene los siguientes acuerdos de colaboración:

- con la empresa Sifu para la realización de trabajos de jardinería en la sede de la calle Bailén en Barcelona.

- con la Fundación Aspros para la realización del servicio de transporte, custodia y digitalización de documentos a la delegación de Lleida.

- con la Asociación Shalom, en materia de gestión económica y administrativa en la delegación de Lleida.

- con el Grupo Columbia, perteneciente a la Fundación Once, en materia de reciclaje de tóneres en las delegaciones de Barcelona y Madrid.

- con el Centro Especial de Ocupación Xavier Aguilar Pedrerol, para la realización del servicio de destrucción de documentos en la delegación de Barcelona.

Activa Mutua incorpora además en los procesos sometidos a convenio público la exigencia establecida en la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI) en materia de cuota de inserción de personas con discapacidad.

Pero el compromiso de Activa Mutua en este ámbito todavía va más allá y así para el año 2014 se prevén:

- acuerdos con empresas sociales como Quart Sector y con la patronal más representativa (AEDIS).

- elaboración del Manual de Buenas Prácticas "Lenguaje y trato adecuado para personas con discapacidad".

- elaboración de la Guía "Primeros Auxilios y Atención Básica" en centros y servicios de apoyo a personas con discapacidad.

- elaboración de la Guía "Gestión de Estrés" en centros y servicios de apoyo a personas con discapacidad.

- elaboración de la Guía de Servicios Oncadis. El prólogo de la misma lo realizará el Sr. D. Ignacio Tremiño Gómez, Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Formación

Durante el último trimestre del año 2013, Activa Mutua impulsó el proyecto del Campus Activa.

Este proyecto, fue creado inicialmente con la intención de implantar un entorno virtual de aprendizaje para apoyar a la formación existente, para así mantener el compromiso de ofrecer una formación transversal continuada.

Esta nueva iniciativa ha conseguido mejorar la gestión de la formación, haciendo que podamos dar acceso a un gran número de empleados en diferentes lugares a nivel nacional, consiguiendo que desde el mismo lugar de trabajo puedan conectarse en el Campus Activa mediante nuestra misma red o de una red segura, aumentando la eficiencia y optimizando los recursos.

Hoy el Campus Activa es un espacio destinado al apoyo de la formación, la comunicación y la colaboración entre el personal formado y el personal creador de conocimiento de las diversas áreas de la Mutua, que permite mejorar la capacitación de los participantes y dotarlos de herramientas de tecnología que amplíen y mejoran los procesos internos, así como también los profesionales los cuales son muy importantes y van de la mano con el objetivo de la organización.

Ahora bien, la verdadera apuesta es ir construyendo día a día una Universidad Corporativa que nos permita seguir ofreciendo una formación transversal de calidad, con nuestro propio personal creador de conocimiento de forma que podamos mejorar las capacidades profesionales de nuestro personal y orientar su carrera en función del área de desarrollo dentro de la Mutua.

Las ventajas obtenidas son las siguientes:

- Fomentar una formación constante y a menor coste.
- Consolidar una formación participativa en los diferentes niveles de la Organización.
- Fomentar la participación de las direcciones que estructuran la Mutua en la creación del plan de formación anual.
- Permitir la intervención del personal no solamente como participante sino como tutor de conocimiento.
- Permitir la participación de un gran número de asistentes virtualmente, y al mismo tiempo, a nivel nacional.

Formación - Cursos realizados año 2013			
	Propios	Externos	Total
Cursos realizados	42	69	111
	Hombres	Mujeres	
Trabajadores formados	477	641	1.118
Total horas formación	4.726	5.499	10.225

Riesgos psicosociales

El Comité de Seguridad y Salud (órgano colegiado para la consulta y participación de los trabajadores) estableció que, como norma general, la periodicidad con que se tienen que revisar las evaluaciones de riesgos es de 3 años.

Cumpliendo este acuerdo, el Servicio de Prevención Propio –que asume la especialidad de ergonomía-psicosociología en el trabajo– ha realizado durante el año 2013 la evaluación periódica de riesgos psicosociales en Activa Mutua.

El perfil valorativo obtenido en la evaluación ha sido lo siguiente:

FACTORES ANALIZADOS	%	%	%	%
Carga mental	13,32	59,35	27,34	5,98
Autonomía temporal	64,95	25,93	9,11	2,85
Contenido del trabajo	76,87	21,96	1,17	3,03
Supervisión-Participación	77,80	18,93	3,27	2,73
Definición del rol	86,45	12,38	1,17	2,35
Interés para el trabajador	53,27	33,18	13,55	3,71
Relaciones personales	96,03	3,74	0,23	1,10

	situación satisfactoria (de 0 a 4 puntos)
	situación intermedia (de 4 a 7 puntos)
	situación nociva (de 7 a 10 puntos)

De los resultados obtenidos hay que destacar que, de los siete factores analizados, seis se sitúan en una situación satisfactoria, uno en una situación intermedia y no hay ninguno en una situación considerada nociva.

Igualmente, la valoración cuantitativa de todos los factor analizados ha mejorando significativamente en relación al estudio del año 2010.

FACTORES ANALIZADOS	2010	2013	Variación (%)
Carga mental	6,11	5,98	-2,1
Autonomía temporal	3,14	2,85	-9,2
Contenido del trabajo	3,24	3,03	-6,5
Supervisión-Participación	3,12	2,73	-12,5
Definición del rol	2,59	2,35	-9,3
Interés para el trabajador	4,20	3,71	-11,7
Relaciones personales	1,25	1,10	-12,0

Beneficios sociales

En el II Convenio de Activa Mutua se incluyen los criterios para distribuir beneficios sociales, puesto que se dispone del Manual de Beneficios Sociales donde se especifican una guía y los criterios para que el personal de nuestra entidad los pueda solicitar a través del portal del empleado.

Otros aspectos

Gestión de trámites de solicitudes

Continuando en el ármbito de desarrollo y mejora del Departamento de RR.HH., en el 2013 se ha puesto en marcha un nuevo sistema de comunicación y gestión entre el Departamento de RR.HH. y los miembros de la Dirección, Comité Directivo y Jefes de Departamento.

Se dispone de una nueva herramienta dentro del apartado del ServiMutua, que permite realizar cualquier solicitud de incorporación y/o variación de personal informáticamente, de forma que se establece un sistema de validación, autorización y registro telemático por parte de la cadena de mando establecida y que permite eliminar el formato papel, en este tipo de gestión, y agilizar el trámite de las peticiones.

Gestión por competencias

En el 2013 se realizó un trabajo por parte de la Dirección y del Comité Directivo de elaboración de un sistema de competencias deseadas por los trabajadores de Activa Mutua.

En este sentido, se creó un sistema de competencias que posteriormente se compartió con los mandos intermedios para compartir y elaborar conjuntamente este sistema.

De este trabajo resulta un diccionario propio de competencias de Activa Mutua y que deseablemente los trabajadores tienen que cumplir. Por este motivo, en el 2013 se pone en marcha también, de manera inicial, un sistema de gestión por competencias para los trabajadores de Activa Mutua.

GESTIÓN ECONÓMICA

Informe de gestión económica

La continuación de la coyuntura económica recesiva ha supuesto una contracción de 4,8 millones de euros en los ingresos por cotizaciones, que cierran el ejercicio en 258.700.000 de euros (-1,8 por ciento).

Una vez más, la gestión eficaz del absentismo, señal de identidad de Activa Mutua 2008, ha permitido generar casi 2,5 millones de euros de la gestión de la incapacidad temporal y financiar generosamente las prestaciones por riesgo de embarazo y lactancia natural, así como el cese de actividad de trabajadores autónomos.

En el 2013 se produjo la recuperación de una de las pagas extraordinarias al personal que había sido suprimida durante el ejercicio anterior con carácter extraordinario.

Este hecho, unido a la decidida apuesta por la formación continua del personal como garantía de competitividad a largo plazo, habría supuesto un crecimiento de los gastos de personal cercano a los dos dígitos que finalmente se redujo a la mitad como consecuencia de la aplicación meticulosa de las políticas quinquenales de gestión eficiente del gasto.

Se han incrementado en más de 2,2 millones de euros las dotaciones netas a las provisiones para créditos incobrables derivados de la recaudación por vía ejecutiva.

Una vez más, el efecto de estas pérdidas de carácter coyuntural y externo sobre el resultado de la entidad ha sido compensado con la creación de valor derivado de la gestión eficaz y eficiente de las prestaciones por IMS.

En definitiva, a pesar del deterioro del nivel de ocupación de la economía, el resultado integrado del ejercicio es de 8,5 millones de euros y el distribuible de gestión supera los 25.350.000 euros.

En el Activo del balance hay que destacar la reestructuración estratégica de la cartera de valores, incrementando en casi 30 millones de euros las posiciones a largo plazo, en previsión de relajaciones futuras de la política monetaria.

El Pasivo del balance evidencia la sólida posición financiera de la Mutua con un patrimonio neto próximo al 81 por ciento del Activo y 204 millones de euros.

Cuentas anuales

Cuentas anuales: balance integrado ejercicio 2013

ACTIVO

Activo no corriente	**125.679.304,92**
Inmovilizado intangible	**2.178.665,48**
Aplicaciones informáticas	1.010.052,85
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	1.168.612,63
Inmovilizado material	**47.329.010,51**
Terrenos	8.276.953,32
Construcciones	27.621.330,66
Otro inmovilizado material	11.530.726,54
Inversiones financieras a largo plazo con entidades del grupo, multigrupo y asociadas	**1.964.588,51**
Inversiones financieras a largo plazo con entidades del grupo, multigrupo y asociadas	147.569,02
Inversiones financieras patrimonio de entidades de derecho público	1.817.019,49
Inversiones financieras a largo plazo	**73.149.609,23**
Inversiones financieras en patrimonio	638.961,4
Créditos y valores representativos de deuda	72.144.500,31
Otras inversiones financieras	366.147,52
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	**1.057.431,19**
Activo corriente	**127.230.248,62**
Activos en estado de venta	**327.733,33**
Existencias	**468.192,06**
Productos farmacéuticos	105.566,74
Material sanitario de consumo	344.852,66
Otros aprovisionamientos	17.772,66
Deudores y otras cuentas a cobrar	**73.206.076,6**
Deudores para operaciones de gestión	5.937.306,1
Otras cuentas a cobrar	65.408.524,44
Administraciones públicas	1.862.246,06
Inversiones financieras a corto plazo	**17.386.060,27**
Créditos y valores representativos de deuda	17.028.104,82
Otras inversiones financieras	357.955,45
Efectivo y otros activos liquidos equivalentes	**231.737,92**
Otros activos líquidos equivalentes	35.608.446,44
Tesorería	5.607.920,42
Total activo	**252.909.551,54**

PASIVO

Patrimonio neto	**203.823.460,37**
Patrimonio generado	**203.377.053,59**
Reservas	166.157.995,4
Resultados ejercicios anteriores	28.671.380,67
Resultados del ejercicio	8547.677,52
Ajustes por cambios de valor	**446.406,78**
Inmovilizado no financiero	370.751,78
Activos financieros disponibles para la venta	75.655
Pasivo no corriente	**1.135.157,16**
Aprovisionamiento a largo plazo	827.271,89
Deudas a largo plazo	307.885,27
Deudas con entidades de crédito	307.885,27
Pasivo corriente	**47.950.934,01**
Aprovisionamiento a corto plazo	**21.223.479,36**
Deudas a corto plazo	**696.410,04**
Deuda con entidades de crédito	68.282,84
Otras deudas	628.127,2
Acreedores y otras cuentas por pagar	**26.031.044,61**
Acreedores para operaciones de gestión	3.568.416,09
Otras cuentas a pagar	21.458.665,95
Administraciones públicas	1.003.963,57
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**252.909.551,54**

Cuentas anuales: cuenta de resultados integrales ejercicio 2013

Cotizaciones sociales	**258.736.520,59**
Régimen general	71.192.414,46
Régimen especial de trabajadores autónomos	29.914.983,88
Régimen especial agrario	44,02
Régimen especial de trabajadores del mar	128.948,46
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	157.500.129,77
Transferencias y subvenciones recibidas	**76.636,66**
Prestaciones de servicios	**1.754.885,35**
Otros ingresos de gestión ordinaria	**36.578.120,47**
Arrendamientos	142.970,74
Otros ingresos	6.187,81
Reversión del deterioro de crédito por operaciones de gestión	1.1154.842,37
Provisión para contingencias en tramitación aplicada	25.274.119,55
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**297.146.143,07**

Prestaciones sociales	**-10.6738.067,2**
Incapacidad temporal	-93.812.865,44
Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-7.975.461,02
Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-2.826.616,22
Prestaciones sociales	-337.121,68
Prótesis y vehículos para inválidos	-752.789,40
Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-668.309,09
Otras prestaciones	-374.904,36
Gastos de personal	**-28.140.512,27**
Sueldos, salarios y similares	21.200.989,16
Cargas sociales	-6.939.523,11
Transferencias y subvenciones concedidas	**-70.831.793,44**
Transferencias	-42.438.636,80
Subvenciones	-28.393.157,64
Aprovisionamientos	**-18.910.245,94**
Compras y consumos	-18.910.246,94
Otros gastos de gestión ordinaria	**-66.371.673,78**
Suministros y servicios exteriores	-11.422.765,43
Tributos	-357.658,99
Otros	-79.057,86
Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-11.069.214,77
Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-22.219.497,37
Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	21.223.479,36
Amortización del inmovilizado	**-2.318.925,33**
TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	293.311.217,96
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	**3.834.925,11**
Deterioro del valor y resultados por alienación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-260.226,08
Bajas	-260.226,08
Otras partidas no ordinarias	762.679,97
Ingresos	1.231.994,80
Gastos	-479.314,83
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	**4.327.379,00**
Ingresos financieros	**4.642.582,79**
Valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	4.642.582,79
Gastos financieros	-9.509,52
Deterioro de valor, bajas y alienación de activos y pasivos	-409.027,22
Otros	-128.074,39
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	**4.226.014,91**
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**8.547.677,52**

GESTIÓN SOCIAL

La política de RSC

En coherencia con nuestros valores, Activa Mutua ha adquirido voluntariamente una serie de compromisos sociales y ambientales con los cuales pretende contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad:

- **Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y publicación del Informe de Progreso de Activa Mutua, detallando las acciones realizadas en la implementación de sus 10 principios (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio ambiente y Lucha contra la Corrupción) a nuestros grupos de interés.

  Con más de 10.000 entidades de 130 países, es la mayor iniciativa internacional de responsabilidad corporativa. El Pacto Mundial es para Activa Mutua un paso más allá por el compromiso y las iniciativas derivadas de la implantación del plan estratégico de la Entidad para 2013-2015 y que impulsa el desarrollo de una gestión empresarial con criterios de responsabilidad social.

- **Firma del Charter de la Diversidad**, promovido por la Fundación para la Diversidad, mediante el cual Activa Mutua manifiesta su responsabilidad con los principios de inclusión y no discriminación en el entorno laboral, favoreciendo la igualdad de oportunidades en nuestra organización.

- **Adhesión al Programa para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (CO2),** promovido por la Generalitat de Cataluña, con el cual Activa Mutua adquiere el compromiso de publicar anualmente un inventario de sus emisiones de gases y de las medidas propuestas para reducirlos; siendo una de las 100 primeras empresas e instituciones, así como la 1ª Mutua de accidentes de trabajo, en adherirse a este programa.

- **Adhesión al Manifiesto por la 'Corresponsabilidad: Hacia una Responsabilidad Social Compartida'** de la Fundación Corresponsables, según el cual todas las entidades firmantes se comprometen a ser corresponsables en la construcción de una sociedad más justa, solidaria, sostenible y cohesionada.

- **Establecimiento de un código de conducta**. La ética está presente en todas y cada una de las estrategias, decisiones y gestiones que se emprenden en Activa Mutua, desde el convencimiento de que esta filosofía acaba convirtiéndose en una útil herramienta para generar confianza y aumentar el prestigio y la credibilidad entre todos los integrantes del proyecto: empleados, clientes, proveedores,

administraciones públicas y sociedad, y competidores. El respeto, la transparencia, la honestidad y la profesionalidad son las líneas maestras sobre las cuales se sostienen los valores de la entidad. El Código de Conducta de Activa Mutua alcanza los ámbitos de empleados, clientes, proveedores, competencia, administraciones públicas y sociedad.

- Redacción e implantación de la **Corporate Compliance Policy**, que incluye la política de la entidad en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.

- Disposición del **Código de Buenas Prácticas**, subscrito en el 2006 por el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el cual especifica la prohibición de realizar cualquier tipo de prácticas irregulares.

- Otras actividades de cariz social en las que ha colaborado Activa Mutua han sido:

- Acción de **voluntariado corporativo** del personal de la delegación de Girona en la gestión y organización del torneo benéfico de Pitch&Putt que se realiza anualmente en Franciac a favor de la Oncolliga.

- **Campaña solidaria de donación de sangre**, conjuntamente con el Banco de Sangre y Tejidos de la Generalitat de Cataluña, en el parque Tecnológico de Nutrición y Salud de Reus.

- **Adhesión a la campaña "Tapones para una nueva vida".** Activa Mutua firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Seur - entidad impulsora de esta campaña- con el objetivo de captar fondos económicos para ayudar a niños enfermos y con escasos recursos. Esta campaña pretende conseguir dinero con la recogida y venta de tapones de plástico de botellas de agua, detergente o leche. Nuestra entidad colaboró con la distribución de cajas contenedoras a diferentes centros.

- **Organización de una conferencia sobre la Ley de Emprendedores**, básicamente para dar a conocer las reformas de protección social del trabajador a tiempo parcial.

- **Organización del II Concurso Fotográfico Activa Mutua sobre la prevención de riesgos laborales,** con la entrega de un premio principal (1.000 euros) y dos accésits (500 euros cada uno).

- Finalmente, destacar la solidaridad de Activa Mutua con el **"Calendario de Crohn y de Colitis",** en el que colaboró activamente una trabajadora de la entidad. Esta iniciativa pretende recaudar fondos económicos para la investigación de estas enfermedades.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Política de compra de bienes y servicios

La política de contratación de proveedores se regula en Activa Mutua a través de la ley de contratación pública RDL 3/2011 y de los procedimientos internos de Compras y Secretaría General, que garantizan los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos.

Al contar con un departamento de Compras, todas las actuaciones en este ámbito están centralizadas y organizadas con el fin de aumentar la calidad de los productos y la reducción de costes.

Activa Mutua dispone también de un Manual de Instrucciones Internas de Contratación que fija un sistema de actuación en cuanto a las compras menores, en las cuales se necesita la autorización de varios responsables de departamento, como en las compras superiores a un importe establecido a partir del cual se necesario iniciar un proceso de licitación.

Aun así, el Sistema de Gestión de Calidad (UNE-EN-ISO 9001) de Activa Mutua dispone de la instrucción 'Evaluación de Proveedores, del Procedimiento de Compras y del Procedimiento de Licitaciones' que complementa el sistema de contratación de la empresa.

Toda la actividad de Activa Mutua está regulada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) a través de la Ley General de la Seguridad Social RD 1/94 y el reglamento general de colaboración en la gestión de las MATEPSS RD1993/95.

Para controlar y supervisar su gestión, Activa Mutua es sometida anualmente a dos auditorías: una interna que se focaliza en las delegaciones y que elabora un mapa de riesgos, y una externa por la Dirección General de Ordenación
de la Seguridad Social (DGOSS) a través de la Ley General de la Seguridad Social RD 1/94 y el Reglamento general de colaboración en la gestión de las MATEPSS RD1993/95.

Además, las mutuas están incorporadas al sistema de información contable de la Seguridad Social, a través de la aplicación informática SICOMAT, con la cual se controlan los ingresos y gastos realizados por estas entidades.

Finalmente, recordar que este año continúa vigente la Evaluación de los Proveedores en Activa Mutua en base a los criterios establecidos en el sistema de gestión de calidad que se realizó en el 2012.

Compromiso con el medio ambiente

En el Plan Estratégico 2013-2015 de Activa Mutua se ha establecido un objetivo operativo que se considera básico: integrar un comportamiento sostenible en toda la organización.

Este compromiso medioambiental se quiere que se manifieste a través de la implantación de la norma ISO 14001 en toda la organización, y al desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. Para hacerlo posible, Activa Mutua dispone de un Manual de Buenas Prácticas en el uso de las instalaciones para sensibilización de su personal.

Residuos

La actividad de Activa Mutua no presenta riesgos medioambientales importantes. Sin embargo, dentro de los riesgos identificados el más grave detectado son los productos químicos de radiología, por eso se pretende migrar los equipos de revelado analógico a revelado digital durante el periodo 2013-2015.

El segundo riesgo es el material quirúrgico y los medicamentos, por eso desde 2008 está externalizada su recogida por un gestor externo, SRCL Consenur, SLU.

	Recogida de contenedores de residuos	Recogida de líquidos radiología	Recogida de placas radiológicas	Recogida de medicamentos caducados o fuera de uso
Total contenedores	1.489	9	10	77
Total kilogramos	8.720,24	219,69	0,00	536,69

Emisiones

Activa Mutua presenta, por primera vez, un inventario de sus emisiones de gases, de acuerdo con el compromiso adquirido en su adhesión al Programa para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (CO2) promovido por la Generalitat de Cataluña.

A continuación se presenta un resumen del cálculo de emisiones de GEH realizado por la Oficina Catalana del Cambio Climático.

Año	2013
Emisiones	991,59 toneladas CO_2
Alcance considerado en el cálculo de emisiones	Alcance 1+2+3
Indicador (superficie, trabajadores, etc.)	34.845,23 m_2 const
Emisiones relativas (por indicador)	0,026161056 toneladas CO_2/m2 const

ALCANCE 1 - Emisiones directas	
ENERGÍA	87,45565 toneladas CO_2
Combustibles fósiles	87,45565 toneladas CO_2
TRANSPORTE	54,79370 toneladas CO_2
Carretera	54,79370 toneladas CO_2
Ferrocarril	0,00000 toneladas CO_2
EMISIONES FUGITIVAS DE GASES FLUORADOS	0,00000 toneladas CO_2
TOTAL	142,24935 toneladas CO_2

ALCANCE 2 - Emisiones indirectas	
ENERGÍA	655,15772 toneladas CO_2
Consumo eléctrico	655,15772 toneladas CO_2
Calor, vapor o frío adquiridos	0,00000 toneladas CO_2
TOTAL	655,15772 toneladas CO_2

ALCANCE 1 - Otras emisiones indirectas	
ENERGÍA	0,00000 toneladas CO_2
Combustibles fósiles	0,00000 toneladas CO_2
Consumo eléctrico	0,00000 toneladas CO_2
TRANSPORTE	112,59161 toneladas CO_2
Carretera	97,72600 toneladas CO_2
Marítimo	0,00000 toneladas s CO_2
Aéreo	8,45019 toneladas s CO_2
Ferrocarril	6,41542 toneladas CO_2
RESIDUOS	1,58935 toneladas s CO_2
TOTAL	114,18096 toneladas CO_2

Consumos

De acuerdo con el principio de implantar un comportamiento sostenible en toda la organización, en 2013 se continuó con la reducción del parque de impresoras en cuanto al consumo de tóner y papel, sustituyendo las impresoras por equipos multifunción con impresora, fotocopiadora, fax y escáner, al mismo tiempo que en paralelo se procedía a la progresiva

implantación de un gestor documental. Esta medida ha supuesto una reducción considerable de las impresiones en los últimos años: 120.000 en el 2011, 90.000 en el 2012 y 67.500 en el 2013 (un 25 por ciento de reducción en relación al año anterior).

En línea con este planteamiento, destaca también la realización de una prueba piloto con historias clínicas en la Clínica de Activa Mutua en Tarragona, con el que se pretende conseguir un ahorro de unos 18.000 euros (tóner, luz, papel) y reducir el residuo de tóner.

Consumo de papel (en hojas)	Volumen
Catalunya	4.772.500
Nacional	2.253.500
Total	**7.026.000**

Destrucción de papel (en toneladas)	Volumen
Catalunya	28.175
Nacional	7.600
Total	**35.775**

Consumo eléctrico (en kw)	Volumen
Catalunya	2.641.765
Nacional	696.018
Total	**3.337.783**

Consumo de gas (en kWh/m3) *	Volumen
Catalunya	29.401
Nacional	0,00
Total	**29.401**

** Valor adoptado para el gas natural 11,70 kWh/m3 (n)*

Otras acciones

Otras acciones desarrolladas por Activa Mutua para favorecer el desarrollo y la difusión de materiales respetuosos con el medio ambiente son:

- Creación de un Libro de Estilo que contempla una serie de especificaciones técnicas para adecuar la implantación de la imagen corporativa a las nuevas sedes, centros y delegaciones con la implantación de materiales medioambientales y sostenibles.

- Aprobación del diseño e implantación del proyecto de Salas de Videoconferencia en las delegaciones de ámbito territorial para la celebración de reuniones con el fin de evitar el desplazamiento del personal.

Sistema de evaluación

Los temas medioambientales se evalúan mediante un informe semestral de seguimiento de diferentes aspectos: control del consumo de energía y agua a través de las facturas revisadas por el Responsable del Departamento de Obras y Mantenimiento de Servicios Generales, licitación de suministros (eléctrico, outsourcing de impresión, etc.), legalizaciones de las instalaciones, control de licencias administrativas, etc.

ANEXOS

Perfil y cobertura de la memoria

Activa Mutua publica, por primer año, la **Memoria de Sostenibilidad**, donde figuran contenidos básicos de la 'Guía por la elaboración de Memorias de Sostenibilidad' del Global Reporting Initiative (GRI)'.

Esta Memoria de Sostenibilidad aporta información básica del desarrollo y desempeño de las actividades realizadas a lo largo del año 2013 en materia económica, social y medioambiental.

El contenido de esta memoria complementa otros documentos de Activa Mutua, como por ejemplo son el **Informe Anual del 2013** donde se recoge la gestión de nuestra entidad en sus diferentes áreas, o el **Informe de Progreso del 2012** que desglosa el desarrollo en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Principios por la definición de contenidos

El contenido de esta Memoria de Sostenibilidad combina básicamente factores internos e incorpora también algunos factores externos con el objeto de considerar todos aquellos elementos que han tenido su impacto en el desarrollo sostenible de nuestra entidad.

Bajo este contexto de sostenibilidad, la Memoria que se presenta compila las accionas llevadas a cabo a lo largo del 2013 en políticas de la salud de las personas aseguradas, de la gestión económica realizada y del compromiso con los grupos de interés, reflejando de esta forma el compromiso adquirido por Activa Mutua de implantar este principio en todo toda la organización.

Índice GRI

Tabla de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) reportados para cada uno de los vectores económico, ambiental y social.

DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES		REF.
1. ESTRATEGIA Y ANÀLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	3,8,9
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización	6
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	7
2.3	Estructura operativa de la organización	13
2.4	Localización de la sede principal de la organización	16
2.5	Número de países en que la organización actúa y desarrolla actividades significativas	6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	6
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que engloba y los tipos de clientes/beneficiarios)	13
2.8	Dimensiones de la organización que informa incluyendo el número de empleados, las ventas limpias, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados	9,31-48, 51-52,59-61
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en medida, estructura y propiedad de la organización	ND
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el periodo informativo	ND
3. PARÀMETROS DE LA MEMÒRIA		
Perfil de la memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información recogida en la memoria	2013
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	3,69
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual
3.4	Punto de contacto por cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	J.C. Gavilán García
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	69
3.6	Cobertura de la memoria	69
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ND
3.8	Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	ND
3.9	Técnicas de medida de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes en las estimaciones aplicadas a la recopilación de indicadores y resto de información de la memoria.	GRI
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información que pertenece a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado esta reexpresión	ND
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	ND

ND: No definido

Índice del contenido del GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	70-76
Verificación		
3.13	Política y practica actual con relación a la solicitud de verificación externa de la memoria	ND
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	11
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa cargo ejecutivo	11
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	ND
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	12,53
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de los objetivos de la organización	ND
4.6	Procedimientos implementados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	ND
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	ND
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	6,64-68
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, incluyendo riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a escala internacional, códigos de conducta y principios	59,64-68
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, especialmente en cuanto al desempeño económico, ambiental y social	ND
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	ND
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización subscriba	62,64
4.13	Principales asociaciones a las cuales pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los cuales apoye la organización	30
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	29
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los cuales se compromete la organización	29
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipo y categoría de grupos de interés	47
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma como los ha respondido la organización en la elaboración del informe	ND

5. DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	59
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades por las actividades de la organización debido al cambio climático	ND
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización que se deben a programas de beneficios sociales	57
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas por parte de gobiernos	0
Presencia en el mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	ND
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	ND
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	64
Impacto económico indirecto		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	59
EC9	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de estos impactos	ND
6. DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	ND
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	ND
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	ND
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	ND
EN5	Ahorro de energía para la conservación y mejoras en la eficiencia	ND
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas	65
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones conseguidas con estas iniciativas	65
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	ND
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	ND
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	ND
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No hay
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de	

	elevado valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No hay
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No hay
EN14	Estrategias y acciones implementadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No hay
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales, los hábitats de las cuales se encuentren afectados por las operaciones de la organización	No hay
Emisiones, derramamientos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	ND
EN17	Otras emisiones indirectas, de gases de efecto de invernadero, en peso	ND
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones conseguidas	65
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	ND
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas en el aire por tipo y peso	ND
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según naturaleza y destino	ND
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipos y método de tratamiento	ND
EN23	Número total y volumen de los vertidos accidentales más significativos	ND
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	65
EN25	Identificación, medida, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de aguas y aguas de escorrentía de la organización	No hay
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de este impacto	65
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	ND
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados por las actividades de la organización, así como del transporte de personal	66
General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	ND
7. DIMENSIÓN SOCIAL (PRÀCTICAS LABORALES)		
Trabajo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipos de trabajo, por contrato y por región	51
LA2	Número total de empleados y rotación mediana de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	ND
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por actividad principal	ND

Relación empresa/trabajadores y trabajadoras		
LA4	Porcentaje de puestos de trabajo cubiertos por un convenio colectivo	ND
LA5	Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	ND
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad y conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	ND
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región	ND
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con relación a enfermedades graves	38,55
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	52
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación año/empleado y por categoría de empleado	ND
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	55
LA12	Porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional	ND
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	51
LA14	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	ND
8. DIMENSIÓN SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	62
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas por la organización	62,64
HR3	Total de horas de formación de los trabajadores sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes por sus actividades, incluyendo el porcentaje de trabajadores formados	ND
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	ND
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las cuales el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puede correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para apoyar estos derechos	No hay

Abolición de la explotación infantil		
HR6	Actividades identificadas que comportan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para su eliminación	No hay
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No hay
Prácticas de seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en cuanto a aspectos de los derechos humanos relevantes para las actividades	ND
Derechos de los indigentes		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No hay
9. DIMENSIÓN SOCIAL (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	ND
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a los riesgos relacionados con la corrupción	ND
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas de procedimientos anticorrupción de la organización	ND
SO4	Medidas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción	62
Política pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y de actividades de lobby	ND
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	No hay
Comportamiento de competencia desleal		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No hay
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	0
10. DIMENSIÓN POR LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Salud y seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para ser mejorados si conviene, los impactos que tienen éstos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos de evaluación	ND
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios a la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	ND

Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipo 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 estos requerimientos informativos	ND
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	ND
PR5	Prácticas en cuanto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	47-48
Comunicaciones de marketing		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos en la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios	ND
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del resultado de estos incidentes	ND
Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas con relación al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	ND
Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de las multas que son significativas fruto del incumplimiento de la normativa con relación al suministro y el uso de productos y servicios de la organización	0