

# Memoria 2014





Ignacio Lekunberri Hormaetxea  
Director Gerente  
**MUTUALIA**

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

Estimado Sr. Ban Ki-moon,

Otro año más, en Mutuaia publicamos la memoria del ejercicio con el objetivo de ratificar nuestro compromiso con toda la sociedad en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial en toda nuestra actividad.

Para una empresa como la nuestra, que quiere seguir siendo una empresa sostenible, estos principios suponen un reto constante.

**Principio nº 1:** “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia” y **Principio nº 2:** “Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos”

MUTUALIA colabora activamente con organizaciones para garantizar el respeto a los derechos humanos tales como la alimentación, saneamiento y salud entre otros. Las asociaciones con las que colaboramos han pasado a ser del ámbito internacional a ser de ámbito local, en su mayoría.

Por otro lado, estos derechos se siguen garantizando con el cumplimiento de nuestros diferentes códigos como “Código Ético de Proveedores”, “Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales” y “Código de Conducta de Inversiones Financieras” con los que nos aseguramos de que nuestros grupos de interés no sean cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En el ámbito sanitario, con el objetivo de promover la minimización de los sucesos adversos y proporcionar una asistencia sanitaria más segura durante estos años ha sido reconocida en el 2013, con la certificación UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes y en el 2014 con la Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría sello base + 1 estrella.

**Principio nº 6:** “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

MUTUALIA, durante este año ha finalizado la vigencia del III Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, a través del que se pretende erradicar esta discriminación con la ampliación y mejora de medidas de conciliación y eliminación de barreras en el ámbito de la selección, contratación y promoción del personal, y en la retribución salarial. Esta apuesta sigue dando sus frutos consiguiendo en el 2014, la renovación de la Certificación EFR y la validación del distintivo de “Igualdad en la Empresa” otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



EFQM  
Excellence Award  
Finalist - 2012



**Principio nº 7:** “Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales”, **Principio nº 8:** “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental” y **Principio nº 9:** “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

Durante el 2014, hemos renovado la certificación 14001 y puesto en marcha la integración de la Norma 50001 Eficiencia Energética en nuestro plan estratégico y sistema de gestión, con el objetivo de seguir reduciendo nuestros consumos y emisiones energéticos.

En relación al acondicionamiento de nuestras instalaciones, dos de nuestros edificios más emblemáticos han obtenido el Certificado Q Sostenible Evolution plus.

Todo ello con el objetivo de seguir reforzando nuestro compromiso con el medio ambiente.

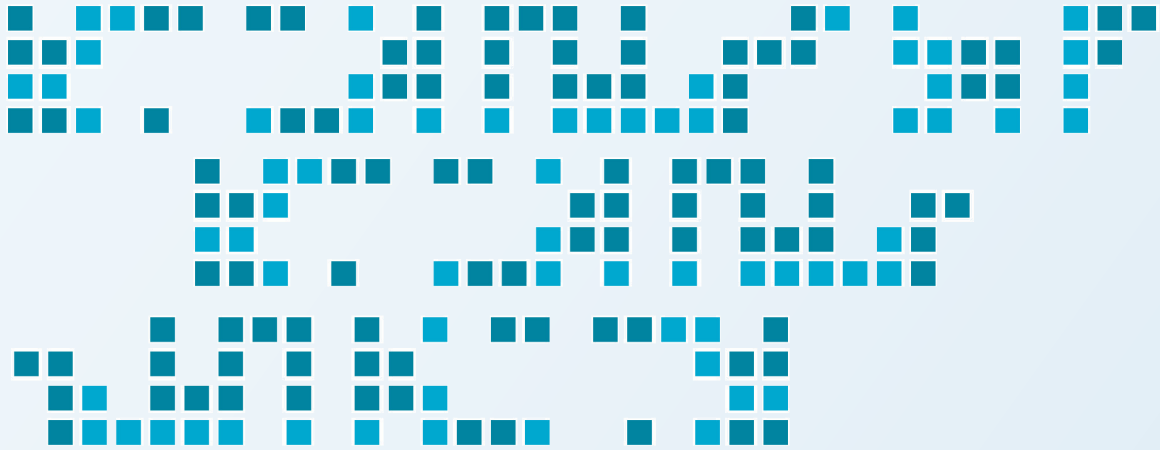
**Principio nº 10:** “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

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

De cara al futuro, somos conscientes de que la Responsabilidad Social es un largo camino en el que consideramos hay que seguir trabajando ya que disponer de un sistema de gestión que integre la Responsabilidad Social no es una obligación, sino una gran oportunidad que nos permite seguir creciendo e innovando.

Atentamente,





mutualia

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



# Reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión



Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría SELLO BASE + 1 ESTRELLA.



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia.

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



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

Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.



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

Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.



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

Certificación ISO 50001 Sistema Eficiencia Energética.



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.

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



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

Certificación Empresa Familiarmente Responsable.



Certificado TRES ESTRELLAS DIGA (Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad) de accesibilidad para nuestro Portal de Transparencia.

Certificado Q Sostenible Evolution Plus, edificación y Energía Sostenible en Ercilla y Henao.



Certificación Distintivo indicador Grado de Accesibilidad, 4 Estrellas para nuestro centro Henao.



1.

## Declaración Corporativa

- Carta Presidente
- Carta Director Gerente
- Presentación y alcance
- Principios para la definición del contenido

2.

## Órganos de Gobierno

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

3.

## Quiénes Somos

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

4.

## Compromiso y Participación de los Grupos de Interés



## Resultados 2013

- Eficiencia
- Calidad Asistencial
- Orientación a cliente
- Gestión avanzada
- Compromiso de las personas
- Innovación y tecnología
- Sostenibilidad y compromiso con la sociedad

5.

## Indicadores GRI

6.

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

7.

## Cuentas anuales

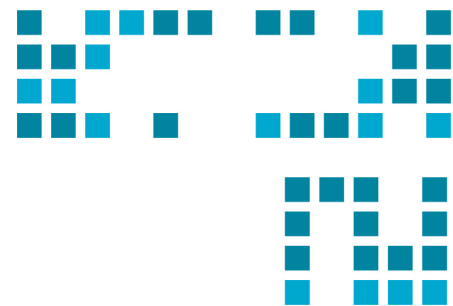
8.

1.

# Declaración Corporativa







## Carta del Presidente



### Estimadas y estimados Mutualistas:

Un año más, como Presidente de Mutualia, me siento realmente orgulloso de poder compartir a través de esta memoria los resultados y principales hitos de la gestión de nuestra mutua alcanzados durante el pasado ejercicio 2014.

Como apuesta por la transparencia, este documento cuenta con la autocalificación Nivel A emitida por la organización Global Reporting Initiative (GRI) por cumplir los requisitos establecidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad en base al G4.

El 2014 ha sido un año de cierto optimismo. De hecho, el PIB vasco ha crecido un 1,2% tras dos años consecutivos de retroceso. Una de las características más relevantes de este crecimiento ha residido en el impulso dado por la demanda interna relegando al sector exterior como motor impulsor de la economía. Este proceso de recuperación de la economía vasca ha venido además acompañado de una ligera generación de empleo (0,3%) que, de alguna manera, ha servido de punto de inflexión para poner fin a la destrucción sufrida en estos últimos años. No obs-

tante, la tasa de paro en 2014 ha alcanzado un nivel de 14,9% frente al 14,3% de 2013.

Los dos sectores económicos principales de la economía vasca, la industria y los servicios, han experimentado en 2014 una evolución paralela. Así, mientras la industria ha aumentado su valor añadido un 1%, los servicios lo hicieron un 1,5% poniendo fin en ambos casos a dos años de reducción de su valor añadido. El crecimiento experimentado por el sector primario, por su parte, ha sido muy superior alcanzando niveles del 5,5%. Por el contrario, la construcción ha seguido encadenando un nuevo año de descensos, aunque su ritmo de caída ha sido inferior al registrado en años anteriores.

Esta nueva realidad no ha sido indiferente para Mutualia y, en este sentido, su actividad en este último ejercicio y los resultados alcanzados deben ser analizados teniendo en cuenta esta coyuntura. Ha seguido apostando por buscar óptimas cuotas de eficiencia sin olvidar su firme compromiso y orientación a clientes que, de manera continuada, le obliga a seguir ampliando y extendiendo sus servicios. Además, el 2014 ha coincidido también con el último año de vigencia del Plan Estratégico 2012-2014.



Actualmente Mutualia cuenta con aspectos diferenciadores que le han hecho alcanzar una posición de liderazgo en Euskadi. Su más que demostrada capacidad de adaptación le permitirán, sin duda, hacer frente a los nuevos retos que le plantearán esta etapa de recuperación económica y la entrada en vigor de la nueva Ley de Mutuas. Seguirá trabajando con intensidad para adaptarse a los nuevos requerimientos de sus clientes y sus grupos de interés, y con el fin de dar una respuesta óptima a todos y cada uno de ellos ha definido su nuevo plan estratégico para el periodo 2015-2017.

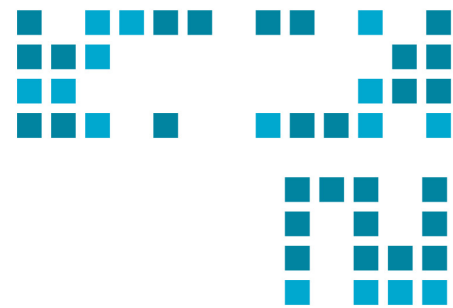
### Urtza Errazti y Olartekoetxea

#### Presidente

Fuente: Informe Anual 2014. Análisis de la economía vasca (Gobierno Vasco)

Mutualia es un proyecto compartido por muchas personas. Y es precisamente la implicación de todas ellas una de las claves de su éxito. Por ello, y en representación de la Junta Directiva que tengo el honor de presidir, quisiera aprovechar estas líneas para destacar la dedicación y la labor que diariamente desarrolla el equipo de profesionales que integran la organización, y agradecer el respaldo y la confianza que siempre ha recibido de las empresas mutualistas.





# Carta del Director Gerente

## Estimadas y estimados Mutualistas

La capacidad de reflexión y adaptación rápida y continúa a los cambios del entorno, así como la apuesta por la eficiencia, la orientación a clientes y la calidad asistencial han permitido a Mutualia alcanzar una posición privilegiada y diferenciada en el sector de mutuas en Euskadi. De hecho, es precisamente su apuesta por buscar la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades para dar respuesta a los diferentes compromisos adquiridos con sus grupos de interés lo que le ha llevado a alcanzar esta posición de liderazgo en la CAV.

La compleja situación económica y social de los últimos años vivida por la economía vasca y, concretamente, por sus empresas mutualistas, caracterizada por un elevado nivel de desempleo y una desaceleración económica, le ha ocasionado a Mutualia una disminución de su actividad.

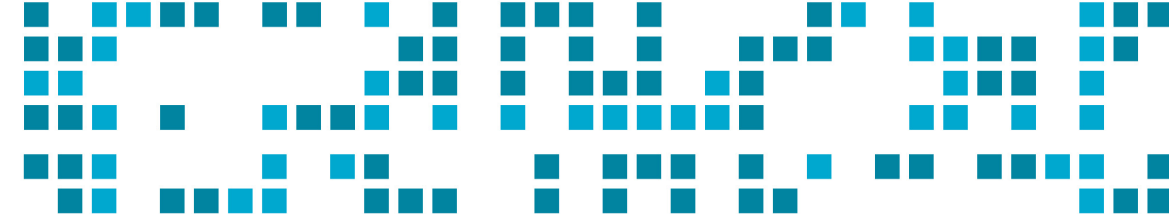
Ante este escenario ha trabajado con intensidad para adaptarse a esta realidad respondiendo a la confianza depositada por las empresas mutualistas y personas trabajadoras adheridas de una manera ágil, ofreciendo un trato personalizado y un servicio especializado y de calidad.

Esta estrategia de orientación a cliente defendida a lo largo de los años y definida como un valor clave en la organización es, sin

duda, la que le ha permitido cerrar 2014 con una cuota de mercado del 41,8% y una afiliación media de 315.915 personas.

Los ingresos totales de 2014 han ascendido a 289 millones de euros, de los cuales 285 corresponden a la gestión de la Seguridad Social, y 4 a la gestión del Patrimonio Histórico. Estos ingresos le han posibilitado registrar un resultado positivo de 24 millones de euros en las cuentas de gestión de la Seguridad Social y de 2 en las cuentas de gestión de Patrimonio Histórico.

El pasado ejercicio 2014 ha sido el último año de vigencia de la anterior reflexión estratégica (2012-2014) y Mutualia ha definido su nuevo plan estratégico para el periodo 2015-2017 donde aborda las líneas y objetivos que le permitirán hacer frente a sus retos de futuro para dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. El año 2014 nos ha dejado entrever algunos indicios de recuperación económica y todas las previsiones apuntan a que en este 2015 la economía seguirá creciendo y se registrará una lenta creación de empleo. Esta circunstancia supondrá una recuperación de los niveles de afiliación de Mutualia y de su actividad pero además, generarán muy probablemente un incremento de su incidencia y, en consecuencia, un aumento de sus prestaciones. Además, la en-



trada en vigor de la Ley de Mutuas también traerá consigo importantes consecuencias que, sin duda, van a afectar considerablemente al desarrollo de su actividad y a su gestión en su conjunto.

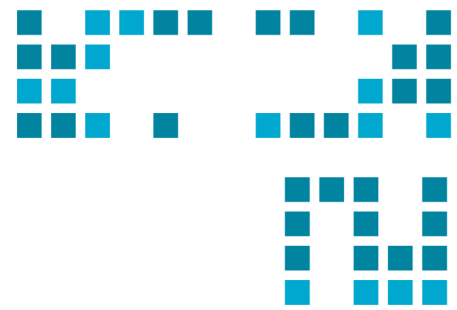
Mutualia quiere ser una mutua eficiente y de referencia en el cuidado de la salud, la orientación a cliente, la gestión avanzada, el compromiso de las personas y la reputación corporativa, fomentando la innovación. Como Director Gerente de Mutualia estoy convencido de que la gestión eficiente de todas las prestaciones, los altos índices de satisfacción de clientes y la apuesta por la innova-

ción en todos los ámbitos de la gestión le permitirá afrontar su futuro en óptimas condiciones y, en consecuencia, alcanzar su visión. El esfuerzo diario de sus personas a las que desde esta carta quisiera agradecer su compromiso, la implicación de la Junta Directiva a la hora de desarrollar sus funciones como máximos representantes de las empresas mutualistas y, especialmente, la confianza depositada por cada una de las personas mutualistas son las bases sobre las que se asienta y consolida este gran proyecto y permitirán vivir un nuevo tiempo con optimismo.

**Ignacio Lekunberri Hormaechea**

**Gerente**





# Presentación y alcance

## Presentación

**M**utualia es la Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº2, es una asociación de empresarios sin ánimo de lucro que autorizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, colabora con la Seguridad Social en los siguientes ámbitos:

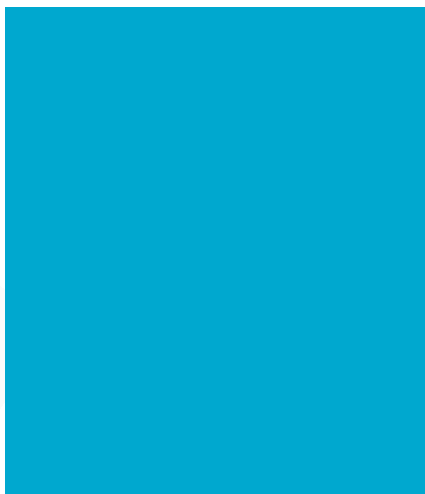
- **Gestión del Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional** a través de actividades de prevención, asistencia sanitaria y prestación económica.
  - **Cobertura de la prestación por Contingencia Común** a través del seguimiento de bajas y prestación económica.
  - **Prestación económica** por desempleo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

- **Gestión de riesgos para el embarazo y la lactancia.**

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

Esta memoria recoge las actividades de interés relacionadas con Mutualia, en el año 2014 reflejando los indicadores y las actividades más destacadas acaecidas en 2014, facilitando a nuestros grupos de interés la información más relevante sobre las actuaciones implantadas en el ámbito económico, social y ambiental.

La memoria ha sido aprobada por el comité de dirección en Julio de 2015.



## Alcance

Con esta memoria Mutualia finaliza el Plan Estratégico correspondiente al periodo 2012-2014. En él se han recogido todas las líneas y objetivos que permitirán a Mutualia abordar sus retos de futuro y dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés.

Al igual que las memorias anteriores, la memoria del ejercicio 2014, se ha elaborado de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative. Este año, al contrario que en la memoria del 2013, siguiendo las directrices de la Versión G4.

Desde 2006, los informes de Mutualia han sido verificados bienalmente, por una empresa externa, los datos de esta memoria no se han sometido a dicha verificación.

Teniendo en cuenta las características de nuestra organización y contemplando todas las actividades que desarrolla Mutualia. Esta memoria, que se elabora de forma anual, presenta información consolidada del desempeño económico, social y ambiental de Mutualia. La publicación de este informe responde a la voluntad de transparencia y vocación responsable de la organización, ha sido autocalificada como "de conformidad exhaustiva" según las directrices del G4.

Dicha valoración indica que se incluyen tanto los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa como una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales.

La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2014, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos.

Esta memoria es un documento de comunicación tanto interna como externa. Una herramienta a través de la cual poder informar a nuestros grupos de interés sobre las acciones que hemos realizado de acuerdo a las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, ambiental y social. Esta memoria se edita en formato digital y puede ser consultada tanto en la web de la propia organización [www.mutualia.es](http://www.mutualia.es), como en la página del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

**Verónica Huidobro**

**Directora de Organización y Gestión de Riesgos**

dirigiéndose al siguiente correo electrónico:

[vhuidobro@mutualia.es](mailto:vhuidobro@mutualia.es)



# Principios de GRI para la definición del contenido

## Principios del G4 y su reflejo en el informe

**Materialidad.** La elaboración de la Memoria 2014 ha sido posible gracias a la participación de la totalidad de los y las responsables de Mutualia así como de un gran número de personas que trabajan en las diferentes áreas de la organización. Para la definición del guión se han identificado los aspectos más relevantes para todos los grupos de interés.

**Participación de los grupos de interés.** Mutualia tiene identificados y definidos todos sus grupos de interés y es sobre éstos sobre quienes repercuten todas las acciones desarrolladas por nuestra organización. La organización, a través de diferentes mecanismos, mantiene las relaciones necesarias para obtener información relacionada con sus expectativas y necesidades, y de esta manera darles una respuesta conforme a ello, mejorando nuestra actividad.

**Contexto de sostenibilidad.** Mutualia en este informe recoge las principales acciones desarrolladas en la organización en materia sostenible. En la memoria se encuentra recogida toda la información referida a los ámbitos económico, ambiental y social, necesarios para situar el desempeño de la organización, dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

**Exhaustividad.** Exposición de las actividades desarrolladas por Mutualia con el mayor detalle posible en cuanto a contenido y periodo temporal

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

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

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

**Puntualidad.** La memoria del ejercicio anual, se presentará coincidiendo con la aprobación de las cuentas y presentación a la Junta Directiva de Mutualia. De este modo, los grupos de interés identificados por la organización pueden tomar decisiones con la información concreta.

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

**Fiabilidad.** Veracidad de los datos del informe y precisión de los mismos, certificados (bienalmente) por auditores externos.

## Principios del informe integrado

### Enfoque estratégico orientación futura (Materialidad)

Permitir entender mejor la estrategia de la empresa cómo ésta se relaciona con su capacidad de crear valor a corto, medio y largo plazo.

### Capacidad de respuesta a los grupos de interés (Participación de los grupos de interés, sostenibilidad, exhaustividad)

Permitir entender la calidad de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés clave, además de cómo la empresa entiende y da respuesta a las necesidades, expectativas e intereses de éstos.

### Conectividad de la información (Participación de los grupos de interés, sostenibilidad, exhaustividad)

Mostrar la combinación intercalación y dependencias entre los componentes que son rele-

vantes para la capacidad de la empresa de crear valor a lo largo del tiempo

### Coherencia y comparabilidad (Equilibrio, Puntualidad, Comparabilidad)

Garantizar que la información es coherente a lo largo del tiempo y permitir que se realicen comparaciones con otras empresas en la medida en que sea relevante para la creación de Valor

### Fiabilidad e integridad (Claridad)

Incluir todos los asuntos relevantes tanto positivos como negativos de manera equilibrada y sin equívocos significativos

### Relevancia y concisión (Precisión y Fiabilidad)

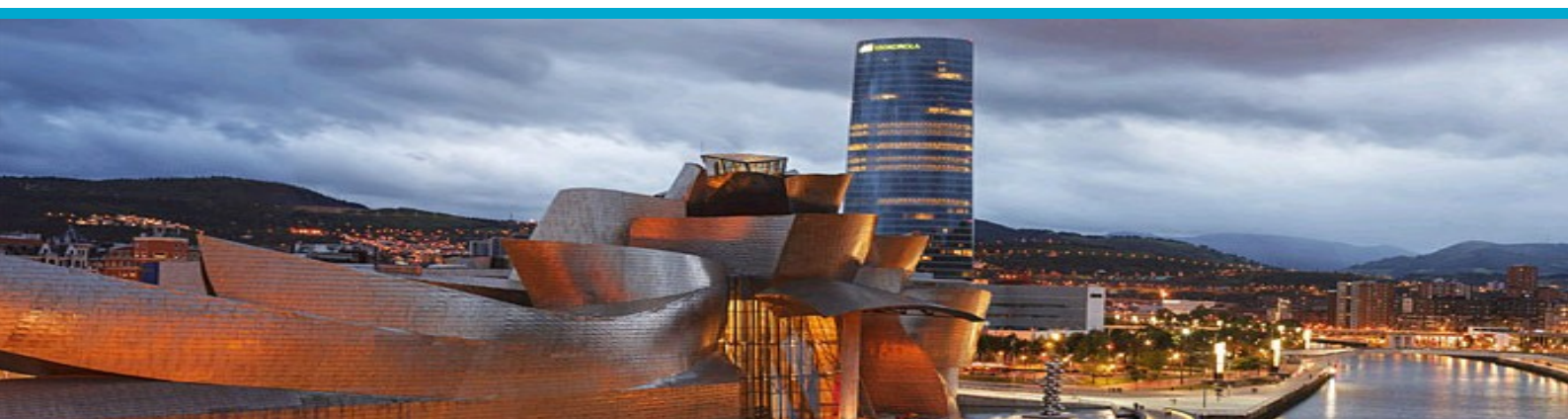
Proporcionar información concisa que sea relevante para evaluar la capacidad de una empresa para crear valor a corto, medio y largo plazo.





2.

## Órganos de Gobierno



## Junta Directiva

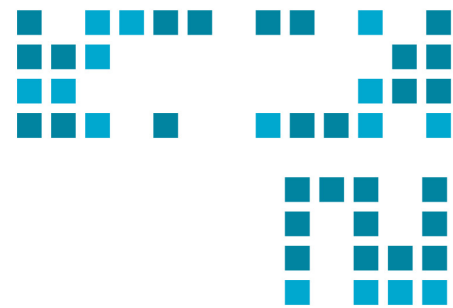
Tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la entidad, su plena representación y cuantas facultades de dirección, administración, disposición y ejecución sean precisas para la defensa de sus intereses.

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

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

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





## Junta directiva

### **PRESIDENTE**

Urtsa Errazti Olartekoetxea  
Jez Sistemas Ferroviarios, S.L

### **Vicepresidente 1º**

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

### **Vicepresidente 2º**

Jesús Echave Román  
Sainsa–Sociedad Alavesa de  
Inversiones

### **Vicepresidente 3º**

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

### **Secretario**

Santiago Iriarte Aizarna  
Universidad de Deusto

### **Vicesecretario**

Javier Ortega Tapia  
Tuboplast Hispania, S.A.L

### **Vocal**

Javier Sánchez Pérez  
ArcelorMittal Gipuzkoa, S.L.U

### **Vocal**

Antxon Segurola Jauregui  
Kutxabank, S.A.

### **Vocal**

Juan Jesús Santa Cruz Sagarduy  
Calcinor, S.A.

### **Vocal**

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

### **Vocal**

Andrés Zearreta Otazua  
Eusko Jaularitza–Gobierno Vasco

### **Vocal**

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

### **Vocal**

Javier Otaño  
Krafft, S.L.

### **Representante del Personal de Mutualia**

Irene Ruiz de Argandoña

## Comisión Ejecutiva

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

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

**PRESIDENTE**  
Urtza Errazti Olartekoetxea  
Jez Sistemas Ferroviarios, S.L



**Vicepresidente 1º**  
José María Echarri Campo  
Sociedad Financiera y Minera, S.A.  
(Cementos Rezola)



**Vicepresidente 3º**  
Alberto Delclaux de la Sota  
Prodol Meditec, S.A



**Vicepresidente 2º**  
Jesús Echave Román  
Sainsa–Sociedad Alavesa de  
Inversiones

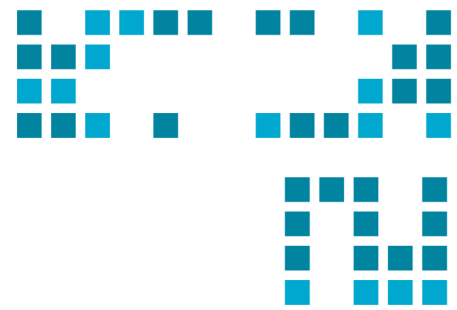


**Secretario**  
Santiago Iriarte Aizarna  
Universidad de Deusto



Miguel Ángel Lujua  
Director Gerente





## Comisión de prestaciones especiales

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

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

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

### PRESIDENTE

José Enrique Arroyo Villalba  
U.G.T.

### VICEPRESIDENTE

Álvaro Plaza Reino  
ARCELOMITAL  
GIPUZKOA, S.L.U

### SECRETARIO

Alfonso Ríos Velada  
CC.OO.

Vocal  
Jokin Ganboa Agirre  
Estampaciones Metálicas  
Bizkaia, S.A. (Gestamp)

Vocal  
José Hernández  
Duñabeitia  
ASLE

Vocal  
Iñigo Alkain Domínguez  
LAB

Vocal  
Leire Heredia Bilbao  
ELA

Vocal  
Andoni Larralde Etxarte  
ELA

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

Vocal  
Elena Izquierdo Cuadrado  
Zayer, S.A.

# Comisión de Control y Seguimiento

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

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la Mutua, de los que la mitad co-

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

En representación de las empresas asociadas

PRESIDENTE  
Urtza Errazti Olartekoetxea  
Jez Sistemas Ferroviarios, S.L

Vocal  
Luis Gonzalo Salcedo Bilbao  
CEBEK

Vocal  
Pedro Campo Iglesias  
CEBEK

Vocal  
Manuel Guerrero Igea  
ADEGI

Vocal  
Enrique González Sal  
SEA

En representación de las empresas asociadas

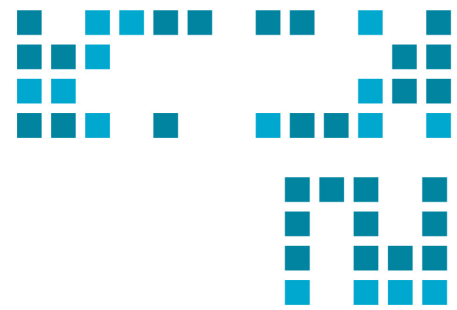
Alfonso Ríos Velada  
CC.OO.

Luis Mouliaa Mayor  
CC.OO.

Leire Heredia Bilbao  
ELA

Esperanza Morales Quicios  
UGT

Ibon Zubiela Martín  
LAB



## Comité de Dirección

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

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



Miguel Ángel Lujua Murga  
Director Gerente 2014



Ignacio Lekunberri Hormachea  
Director Gerente Adjunto (\*)



Mª Luisa Ortiz Salvador  
Directora de Asesoría Jurídica



Víctor Echenagusia Capelastegui  
Director Asistencia Sanitaria



Jorge Arbaiza Zabalo  
Director Territorial de Gipuzkoa,  
Director Gestión Cliente



Miren Fernández Mugica  
Directora Organización y Calidad  
y Contingencia Común



Juan Villar Caballero  
Director Territorial de Araba

(\*) Director Gerente 2015

# Organigrama 2014



(\*) Director Gerente 2015



3.

## Quiénes somos



## Perfil de la Organización

**M**utualia, mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi con una cuota de mercado del 41,8%.

Mutualia colabora, por tanto, con la Seguridad social en:

A) La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.

B) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

C) La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

D) La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en

la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

E) La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

F) Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente

Cuenta en la actualidad con una media de 569 personas trabajando en sus 19 centros (3 sedes, 2 clínicas y 14 centros asistenciales ambulatorios). Esta cercanía y despliegue de centros responde a uno de los aspectos diferenciadores de Mutualia frente a otras mutuas con implantación en Euskadi ya que, tal y como recoge en su plan estratégico, la identidad e integridad territorial es uno de sus factores críticos de éxito. Para acceder a una información más completa sobre los centros de Mutualia, tanto asistenciales como administrativos, y la actividad desarrollada en cada uno de ellos puede consultarse el siguiente [enlace](#).

### SEDE OPERATIVA

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

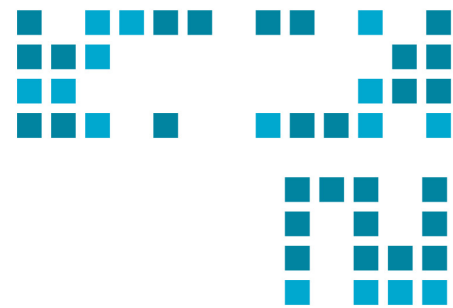
### SEDE SOCIAL

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



### SEDE ARABA

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



## Misión



MUTUALIA, Mutua colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigidas a las empresas asociadas y personas protegidas.

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

Para ello aplica un Modelo de Gestión Avanzada orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfacción de sus grupos de interés, con servicios innovadores y personas comprometidas, actuando de manera socialmente responsable y buscando la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.

## Visión

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



## Líneas estratégicas

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





## Valores

**EFICIENCIA:** trabajamos para lograr nuestros objetivos, gestionando cada actividad con el mayor y mejor aprovechamiento de los recursos, poniendo el foco en aquellos factores que mayor incidencia tienen en los resultados.

**ORIENTACIÓN A CLIENTES:** tenemos una actitud proactiva para anticiparnos y dar respuesta a sus necesidades y expectativas, creando vínculos que generen valor.

**ESPÍRITU DE EQUIPO:** participamos de manera activa, cohesionada y comprometida en el día a día de nuestra organización, asumiendo como propios los objetivos.

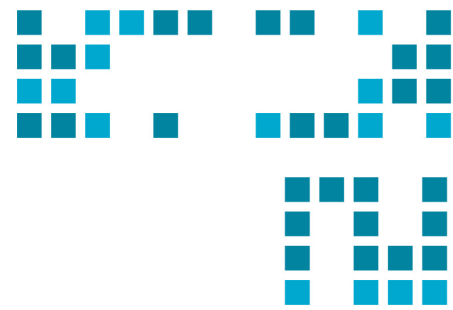
**LIDERAZGO COMPARTIDO:** apostamos por que nuestras personas tomen decisiones y asuman retos, aportando perspectiva, significado, perseverancia y pasión.

**ACTITUD INNOVADORA:** tenemos el derecho y obligación de aportar ideas para contribuir a la mejora de la organización, buscando nuevas iniciativas que nos permitan ser referentes.

**COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE:** actuamos de manera profesional, responsable, íntegra, honesta y transparente en todas nuestras actuaciones.

**COMPROMISO CON LAS PERSONAS:** generamos implicación con nuestro proyecto dando respuestas a sus necesidades y expectativas.





## Modelo de gestión

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

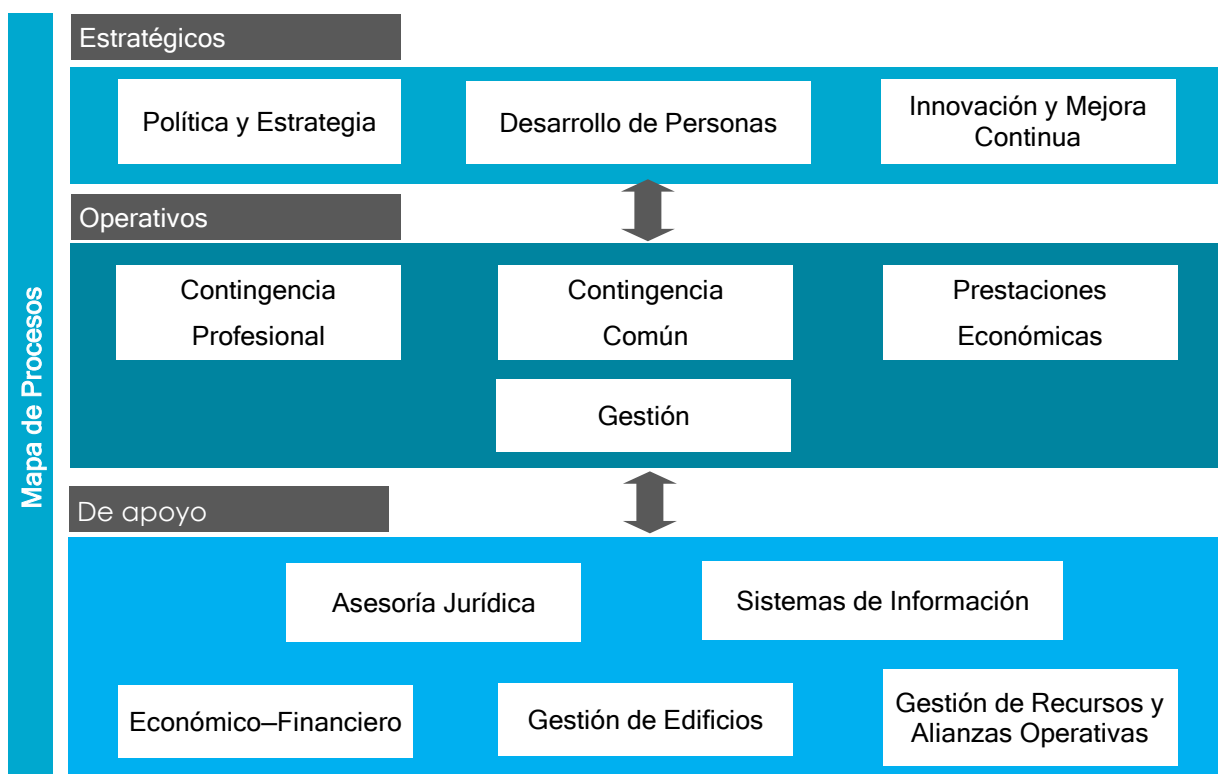
La totalidad de los procesos ha seguido la metodología establecida desde el proceso de innovación y mejora continua en base a un ciclo PDCA que garantiza la uniformidad, calidad y despliegue sistemático.

Estos procesos están priorizados en función de su incidencia y contribución a la consecución de los factores críticos de éxito asociados a cada una de sus líneas estratégicas, y todos ellos se encuentran alineados con la estrategia a través

del despliegue de los objetivos mediante la identificación de los procesos responsables y colaboradores en la consecución de los mismos.

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

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



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

### Coberturas

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

### Servicios prestados

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



### Contingencia Profesional

### Contingencia Común

### Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos

### Contingencia Profesional

Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

Prevención de riesgos laborales. Asistencia sanitaria. Prestación económica.

Riesgo para el embarazo y durante la lactancia

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

Cuidado de menores con enfermedades graves

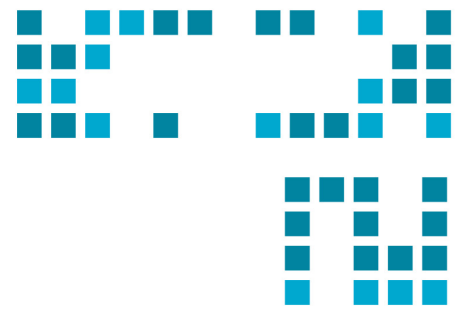
Valoración de casos. Prestación económica.

### Contingencia Común

Control y seguimiento de bajas. Prestación económica.

### Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos

Prestación económica



## Mapa de riesgos

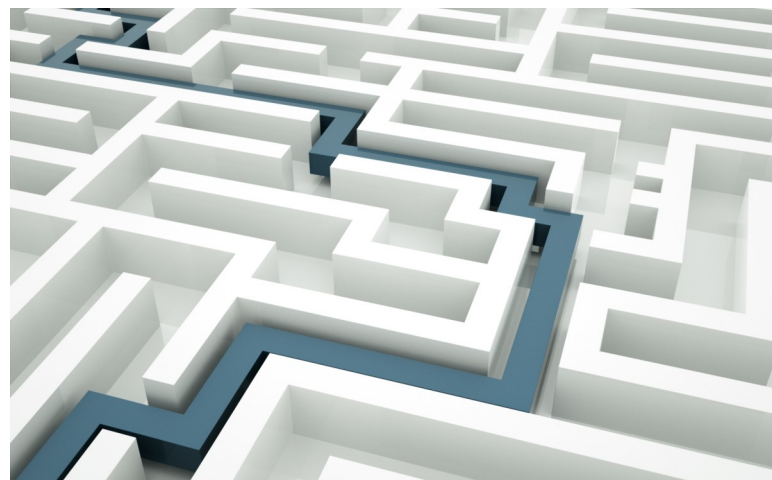
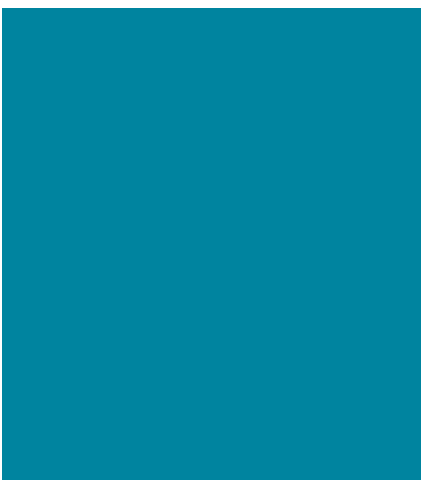
Mutualia, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias en su cobertura y concesión, gestiona los riesgos de su actividad en relación con la legislación en vigor y con todos otros aspectos que por la especificidad de sus actividades puedan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

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

- Políticas y procedimientos para gestionar la seguridad de la información a través del Comité de LOPD.


- Realización de provisiones para cubrir todas las obligaciones y cualquier tipo de contingencia que puedan derivarse de AT y EP que estaban en tramitación a 31 de diciembre del ejercicio anterior.

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





# Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales



**E**l Código Ético recoge las principales Normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que integran Mutualia, incluyéndose aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses.

A raíz de la [Ley Orgánica 5/2010](#) que modifica el Código Penal regulándose por primera vez la responsabilidad penal de las personas jurídicas, Mutualia ha ido desarrollando un Plan de prevención de responsabilidad penal de personas jurídicas, teniendo en cuenta que la implantación del mismo se puede considerar como atenuante en el procedimiento penal.

La [Ley Orgánica 1/2015](#) que de nuevo modifica el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, eleva a eximente el beneficio anterior.

Es por ello, que el objetivo de implantar dicho [Plan de prevención de responsabilidad penal](#) de personas jurídicas, es adoptar y ejecutar con eficacia, antes de la comisión de un delito, un modelo de organización y gestión que incluye medidas de vigilancia y control idóneas, para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

En este sentido, partiendo del diagnóstico de situación concretado en el [“Informe de identifi-](#)

[cación de posibles riesgos de imputación delictiva”](#), Mutualia ha desarrollado el Reglamento de prevención de imputaciones delictivas, el Catálogo de conductas prohibidas y el Canal interno de Comunicación y Denuncia que, acompañados de la última versión del Código Ético, pretenden incentivar el comportamiento ético y responsable de las personas que integran la organización en prevención de la corrupción en todas sus formas.

Para ello, el [Comité de Cumplimiento Corporativo](#), presidido por la Directora de Cumplimiento Corporativo, es el Órgano interno colegiado que velará y garantizará el cumplimiento riguroso del Código Ético y resto de Normas internas que integran el presente Sistema de prevención de delitos.

Como empresa socialmente responsable, además del cumplimiento de las obligaciones legales vigentes a las que recientemente se ha incorporado la [Ley 19/2013](#), de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, integra voluntariamente en su gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos, las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés.



# Código de Conducta de inversiones financieras

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

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

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

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones, y en el ejercicio 2014 presentan los siguientes valores:

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	2,3647
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD* (total de Tesorería)	2,71%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	0

\* En este ejercicio 2014 el ratio de “Liquidez a corto plazo” presenta un valor elevado, ya que, en aplicación de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, y posterior Resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, de 18 de marzo de 2015, mediante la cual se dictan las instrucciones en relación con el ingreso de los excesos de reservas y de los excedentes de gestión, esta Mutua, antes del 31 de julio de 2015, tiene que ingresar en la Tesorería General de la Seguridad Social un total de 75.042.656,01€.


## Patrimonio histórico

La rentabilidad total de Tesorería ha ascendido a: 2,65%. Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas. El mismo regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, habiéndose aplicado para todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2014.

Por último, y en orden a la mayor transparencia del proceso y siguiendo el propio Código de Conducta de Inversiones Financieras, Mutualia elabora anualmente el “Informe del Comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta”, que se somete a la aprobación de la Junta Directiva y del cual se da cuenta a los empresarios y empresarias en la Junta General Ordinaria.



# Adhesión al Pacto mundial de naciones unidas



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

Durante este ejercicio ha vuelto a renovar el compromiso adquirido con el Pacto, al estar convencidos de que en un marco de crisis como el actual es, si cabe, todavía más importante el disponer de un sistema de gestión que contemple la responsabilidad social.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas tiene como objetivo el de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

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

**P1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**P2:** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**P3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**P4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**P5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

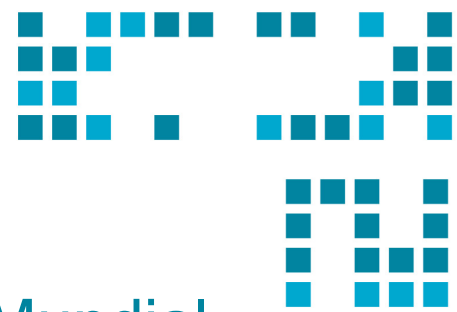
**P6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**P7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**P8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**P9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**P10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.




# Informe del progreso del Pacto Mundial

Área	Principio	Indicadores Directamente Relevantes	Indicadores Indirectos Relevantes
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	G4-HR1, G4-HR9	G4-LA4, G4-LA13,G4-LA14; G4-SO1
	Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HG4-R1,G4-HR2, G4-HR8	
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-HR5; G4-LA4,G4-LA5	
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR7	G4-HR1, G4-HR3, G4-LA3. G4-EC5
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR6	G4-HR1,G4-HR3
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-HR4;G4-LA2,G4-LA13,G4-LA14	G4-HR1,G4-HR2; G4-EC5,G4-EC7;G4-LA3
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	G4.14	
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN2, G4-EN5,G4-EN-7,G4-EN10, G4-EN13, G4-EN18, G4-EN21,G4-EN22, G4-EN26, G4EN30	G4-EN1,G4-EN3, G4-EN8,G4-EN9, G4-EN16,G4-EN19-,G4-EN20,G4-EN23,G4-EN25,G4-EN28;G4-PR3,G4-PR4
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías.	EN5-7,EN10, EN18,EN26	
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	G4-SO2,G4-SO4	G4-SO5,G4-SO6



## Marco Jurídico



La normativa estatal y autonómica más relevante de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social se relaciona a continuación, incorporando las disposiciones legales y reglamentarias de mayor trascendencia publicadas en el ejercicio 2014, entre las que procede destacar:

- El Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración.
- La Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Los objetivos del Real Decreto mencionado son:

- Avanzar en la coordinación de actuaciones entre los Servicios Públicos de Salud, las Entidades Gestoras y las Mutuas, adaptando el control y seguimiento de la incapacidad temporal a la nueva era de comunicaciones por vía telemática, incorporando el Código de ocupación entre los datos obligatorios del parte médico de baja.
- Facilitar a los médicos una herramienta de respaldo técnico que le oriente en sus decisiones de emisión de la baja médica, duración estimada teórica de la misma y alta, mediante las Tablas de duración óptima y grado de incidencia en las distintas actividades laborales.

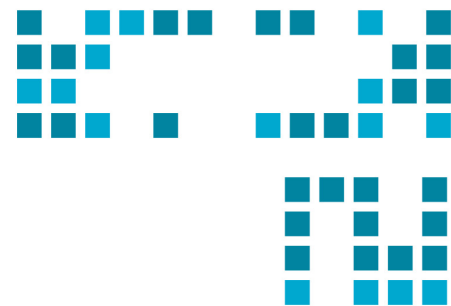
- Ahorrar trámites burocráticos, mediante la modificación del modelo de control del proceso semanal de partes de confirmación de la baja, por diferentes grupos de procesos según su duración, alargando los tiempos en la emisión de los partes de confirmación e informes complementarios, aligerando los trámites y cargas burocráticas.

La Ley 35/2014 modifica los artículos de la Ley General de la Seguridad Social y su Disposición adicional undécima, que regula el régimen jurídico de las Mutuas y su colaboración en la gestión de la incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, respectivamente.

Con su entrada en vigor el día 1 de enero de 2015, desaparece la llamada “moratoria” de la vigencia de duración superior a un año del Convenio de Asociación sobre cobertura de las contingencias profesionales, cesando aquella, manteniendo la nueva ley, la vigencia histórica de la asociación por periodos anuales.

Pendientes de la aprobación del Real Decreto que desarrolle dicha ley prevista para los seis meses siguientes a su entrada en vigor, las novedades más relevantes de la misma son:

- Cambio de denominación de las Mutuas por el de “Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social”.
- Encuadramiento de las Mutuas en el sector público estatal de carácter administrativo por la naturaleza jurídica de sus funciones y los recursos económicos que gestionan, sin perjuicio de su naturaleza privada.





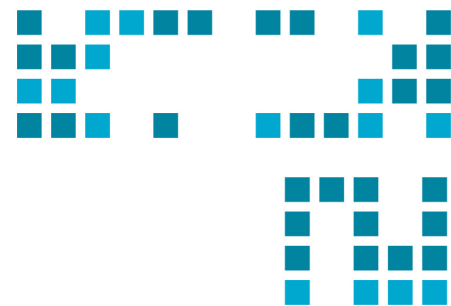
- Se suprime la administración complementaria de la directa o contraprestación a colaboradores profesionales y empresas en la gestión administrativa de los partes y transmisión de cotizaciones.
- Se modifica el número de miembros de la Junta Directiva, al objeto de incluir representación de los trabajadores adheridos, correspondiendo el 30% del total de miembros a empresas que cuenten con mayor número de trabajadores, así como regulándose por primera vez el cargo de Presidente y sus funciones.
- Se establece también por primera vez en norma con rango de ley la normativa sobre retribuciones del Director Gerente y las personas con funciones ejecutivas, según los grupos de Mutuas fijados por Orden Comunicada de la Ministra de Empleo y Seguridad Social de 2 de enero de 2015.
- También se eleva el rango normativo de la responsabilidad mancomunada, concretándose la responsabilidad directa de los miembros de la Junta Directiva, Director Gerente y Directivos que ejerzan funciones ejecutivas por dolo o culpa grave, sin perjuicio de la responsabilidad directa y subsidiaria de las Mutuas, por culpa leve y por insuficiencia patrimonial de los responsables directos, respectivamente.
- El régimen de reservas se modifica en algunos aspectos, volviendo a la regulación anterior en cuanto a la distribución del Excedente anual del 80% a ingresar en el Fondo de

Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, el 10% para dotar la nueva Reserva Complementaria y el 10% para la Reserva de Asistencia Social.

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

- [Real Decreto 39/1997, de 17 de enero](#), por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, modificado por Real Decreto 337/2010 de 19 de marzo.
- [Real Decreto 575/1997, de 18 de abril](#), por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de la prestación económica por incapacidad temporal.
- [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.
- [Ley 41/2002, de 14 de noviembre](#), básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- [Ley 47/2003, de 26 de noviembre](#), General Presupuestaria.
- [Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio](#), por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social.

- 
- 
- [Decreto 31/2006, de 21 de febrero](#), del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
  - [Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre](#), que aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
  - [Ley 42/2006, de 28 de diciembre](#), de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, modificada por diversas leyes generales de presupuestos posteriores.
  - [Ley 20/2007, de 11 de julio](#), del Estatuto del Trabajador Autónomo.
  - [Ley 40/2007, de 4 de diciembre](#), de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.
  - [Orden TAS 3859/2007, de 27 de diciembre](#), por la que se regula la contraprestación a satisfacer por las Mutuas por los servicios de administración complementaria de la directa, modificada por Orden TAS 401/2008, de 15 de Febrero y por Orden TIN/221/2009, de 10 de Febrero.
  - [Orden TIN 971/2009, de 16 de abril](#), sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.
  - [Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo](#), por el que se desarrolla parcialmente la ley anterior.
  - [Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo](#), por el que se regula el establecimiento de un Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, junto con su orden de desarrollo 1448/2010, de 2 de junio (BONUS).
  - [Ley 32/2010, de 5 de agosto](#), por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las MATEPSS, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA).
  - [Resolución de 1 de julio de 2011](#), de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.
  - [Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio](#), para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).



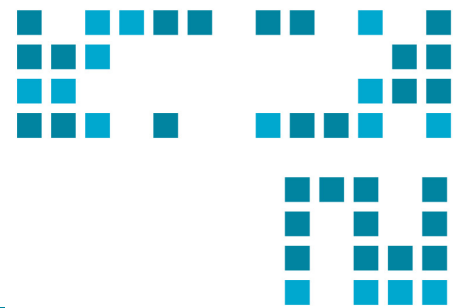
- [Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre](#), sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- [Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre](#), que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- [Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre](#), por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MATEPSS.
- [Decreto 38/2012, de 13 de marzo](#), del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- [Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio](#), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- [Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre](#), por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica, en el que se concreta que los tratamientos derivados de AT/EP, la financiación correrá a cargo de la Mutua correspondiente.
- [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.
- [Ley 22/2013, de 23 de diciembre](#), de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, que mantiene las limitaciones retributivas al personal de las Mutuas, así como la prórroga de la vigencia de los Convenios de Asociación hasta que se publique la ley que modifique el régimen jurídico de las mismas.
- [Orden ESS/106/2014, de 31 de enero](#), por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014.
- [Resolución de 21 de mayo de 2014](#), de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2014.
- [Ley 36/2014, de 26 de diciembre](#), de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015, que de nuevo mantiene las limitaciones retribuciones al personal de las Mutuas para dicho año, modificándose en algunos aspectos la Tarifa de primas de cotización de contingencias profesionales.

4.

## Compromiso y participación de los Grupos de Interés







## Compromiso y participación de los grupos de interés

Los grupos de interés constituyen un elemento relevante en la gestión de la reputación de las organizaciones contribuyendo al progreso de las organizaciones, y en Mutuaia estamos convencidos de que para poder adaptarnos es necesario que consideremos a los grupos de interés parte integrante de la organización, dando respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como de contribuir al incremento de su competitividad y del desarrollo sostenible de la organización.

En Mutuaia queremos generar confianza en nuestro entorno y en nuestro enfoque estratégico consideramos relevante la relación con aquellos colectivos afectados por nuestra actividad desde un punto de vista de responsabilidad social dando respuesta a sus expectativas y necesidades, y desde un punto de vista de repu-

tación gestionando la percepción que de la mutua tienen dichos colectivos. Así, como parte de su reflexión estratégica Mutuaia identifica y define sus grupos de interés con el fin de conocer, comunicarse, implicarse e interactuar con ellos en aras de alcanzar la excelencia en todos sus ámbitos de actuación.

La definición de la estrategia de Mutuaia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de sus grupos de interés. Para ello gestiona de manera sistemática diferentes canales o fuentes de información que le permiten disponer de información relevante de cada uno de estos colectivos con el fin de incorporarla de forma estructurada a su proceso de reflexión.

### Grupos de Interés

Grupo Clientes (empresas, trabajadores y trabajadoras adheridas y personas protegidas).

Personas de Mutuaia

Aliados

Proveedores

Órganos de Gobierno y Participación

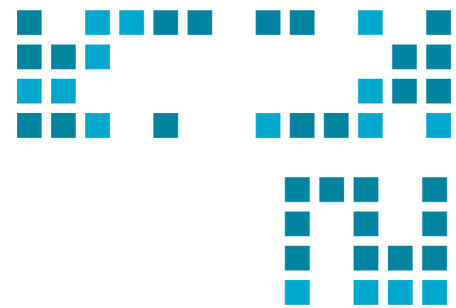
Sociedad

Ministerio de Empleo y Seguridad Social



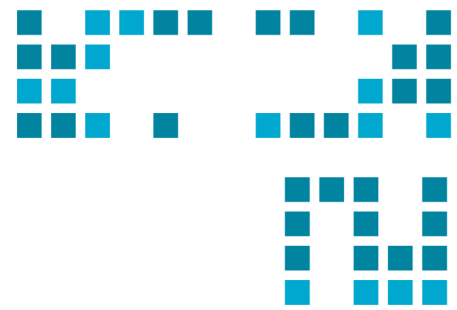
Canales/ fuentes de información de los grupos de interés para la definición de la estrategia:

Fuentes de información	Frecuencia
<b>CLIENTES (EMPRESAS Y PERSONAS TRABAJADORAS ADHERIDAS)</b>	
Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas	Bienal
Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías	Continua
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Foro Mutualia	Trimestral
Focus Group	Según calendario
Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral)	Continua
<b>CLIENTES USUARIOS Y USUARIAS (PERSONAS TRABAJADORAS DEPENDIENTES Y ADHERIDAS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS)</b>	
Encuestas telefónicas de satisfacción por asistencia sanitaria	Anual
Encuestas pantallas táctiles asistencia sanitaria	Semanal
Encuestas de satisfacción prestaciones de secuelas y fallecimientos	Bienal
Encuestas de satisfacción por gestión de prestaciones económicas ITCP-CC-REL	Bienal
Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Focus Groups	Según calendario
Actividad diaria/ prestación del servicio	Continua



Fuentes de información	Frecuencia
<b>PERSONAS</b>	
Encuesta de satisfacción de las personas	Bienal
Evaluación del liderazgo	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	Continua
Equipos de Proceso	Mensual
Propuestas y aportaciones de los Equipos de Mejora/sesiones clínicas/reuniones de letrados/as	Continua
Reuniones de comunicación	Mensual
Reuniones con la representación de las personas trabajadoras	Continua
Proyecto Lidera	Trimestral
Diagnóstico y Plan de Igualdad	Continua
Participación en autoevaluaciones y auditorías internas	Anual
Actividad diaria/ relación directa	Continua
<b>ALIADOS</b>	
Reuniones de procesos de Corporación Mutua, seguimiento y evaluación de indicadores	Según calendario
Encuestas de satisfacción de Asesorías (entrevista personal con Gestor Integral)	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Encuestas de satisfacción de clientes (como fuente de información sobre aliados estratégicos y operativos)	Anual/ Bienal

Fuentes de información	Frecuencia
<b>PROVEEDORES</b>	
Sistema de seguimiento y homologación	Continua
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Mesas redondas con proveedores	Según calendario
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN</b>	
Reuniones del la Comisión Ejecutiva	Mensual
Reuniones de la Junta Directiva	Trimestral
Reuniones de la Junta General	Anual
<b>SOCIEDAD</b>	
Encuesta de satisfacción de la sociedad	Trienal
Diagnóstico de Sociedad	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
<b>MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL</b>	
Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector	Según proceda
Aprobación/Modificación de Presupuestos	Según proceda



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

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

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

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

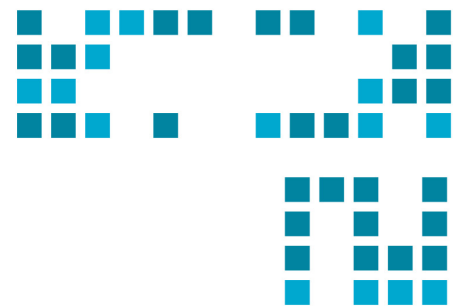
Para Mutualia es importante [transmitir de forma clara y fluida los mensajes a todos sus grupos de interés](#), y por supuesto, conocer su opinión y recabar todas las ideas de mejora que quisiera trasladarnos cada uno de ellos. Es por ello que una vez recogida y analizada la información de sus grupos de interés, Mutualia la incorpora a su proceso de reflexión estratégica y la despliega a través de los planes de acción anuales de los diferentes procesos. De hecho, el análisis sistemático de estas fuentes de información a lo largo de los años se ha visto reflejada en el desarrollo de estrategias y acciones con impacto directo en su gestión.



5.

# Resultados 2014





# Eficiencia

Mutualia desarrolla todas sus actividades buscando siempre la máxima eficiencia en la gestión de los recursos de la Seguridad Social.

**S**i bien la situación económica y social continúa siendo compleja, el año 2014 nos ha dejado entrever algunos indicios de recuperación. No obstante, su impacto en la economía vasca y, concretamente, en su tejido empresarial todavía no se ha dejado notar con gran fuerza y, por ello, nuestra actividad un año más se ha visto disminuida por esta complicada coyuntura.

Aun así, ante este difícil escenario hemos continuado apostando por la orientación a clientes, la calidad asistencial y, especialmente, por la eficiencia lo que nos ha permitido seguir manteniendo una posición privilegiada y de liderazgo en el sector de mutuas en Euskadi.

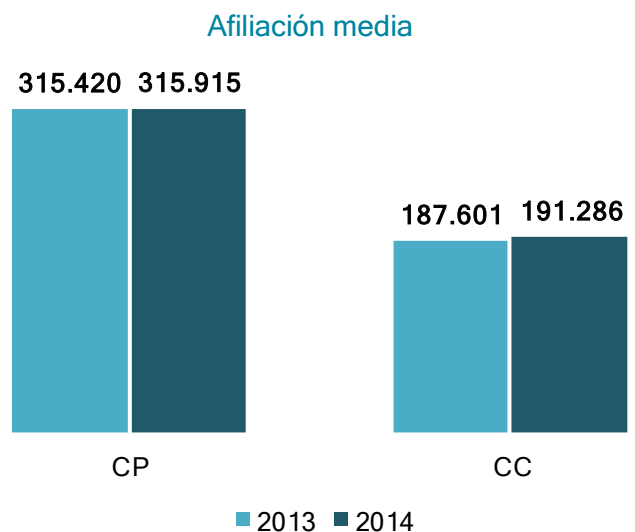
Seguimos apostando por ampliar y extender nuestros servicios a los distintos grupos de interés. Por ello, a través de los procesos operativos de Gestión, Contingencia Profesional, Contingencia Común y Gestión de Prestaciones Económicas, en colaboración con los procesos de apoyo, hemos continuado desarrollando actuaciones que han satisfecho en mayor medida las necesidades y expectativas de nuestras y nuestros clientes y, en consecuencia, que han contribuido a alcanzar unos buenos resultados.

## Contingencia Profesional (CP)

La adversa coyuntura que venimos soportando en los últimos años no ha sido una excepción para Mutualia y, en este sentido, el cierre de empresas adheridas y la pérdida de empleo en aquellas que han logrado mantenerse ha sido una realidad que nos ha afectado.

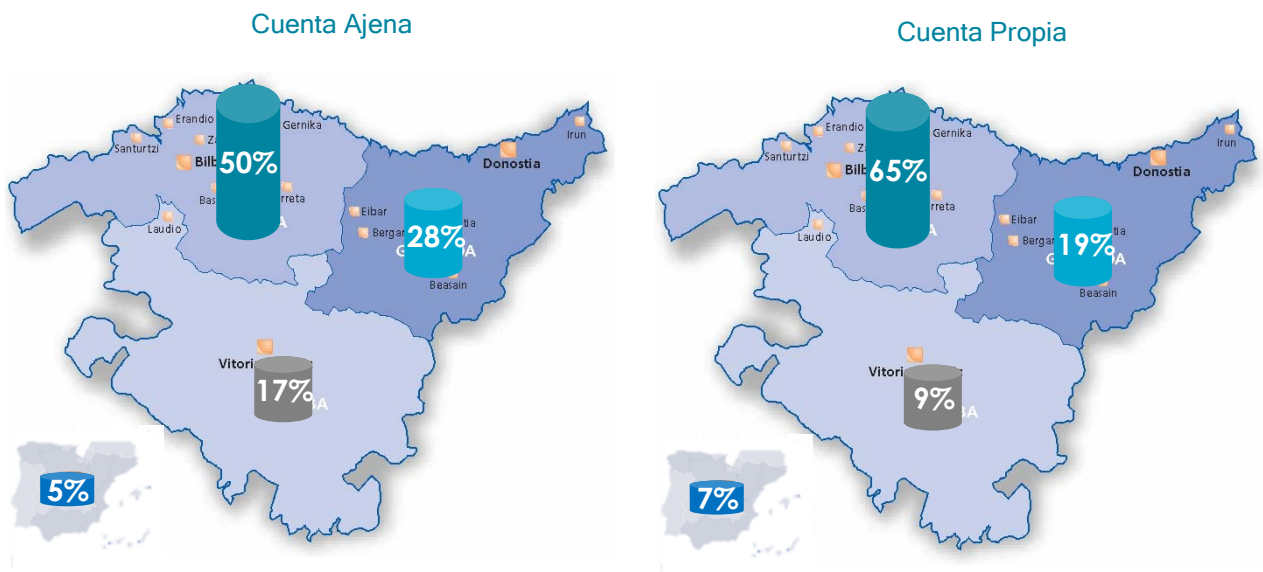
Sin embargo, 2014 ha sido un año de inflexión y hemos registrado un ligero incremento de afiliación respecto al ejercicio anterior lo que, sin duda, nos traslada un mensaje de cierto optimismo de estar saliendo lentamente de esta crisis. Así, en 2013 cerramos el año con 315.420 personas protegidas por contingencia profesional mientras que en 2014 hemos alcanzado la cifra de 315.420 generándonos unos ingresos de 183.746.795 euros, frente a los 180.200.299 de 2013.

### Afiliación media

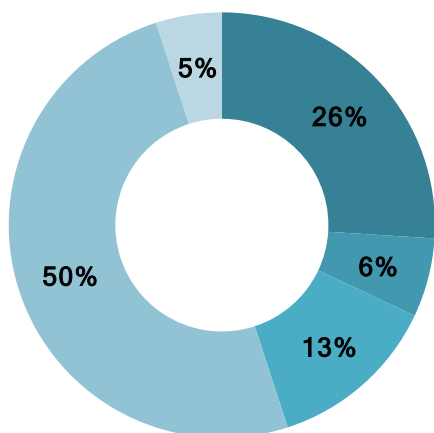


Es lo últimos años la distribución territorial y sectorial de las personas afiliadas a Mutuaia se mantiene de una manera bastante homogénea:

### Distribución territorial



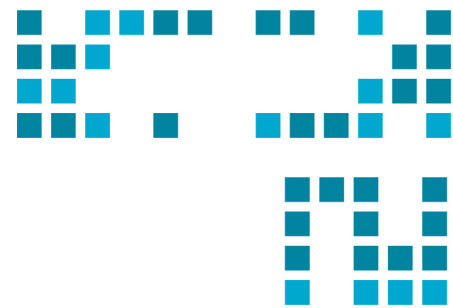
### Distribución sectorial:



■ Comercio y hostelería ■ Construcción ■ Industria ■ Servicios ■ Otros





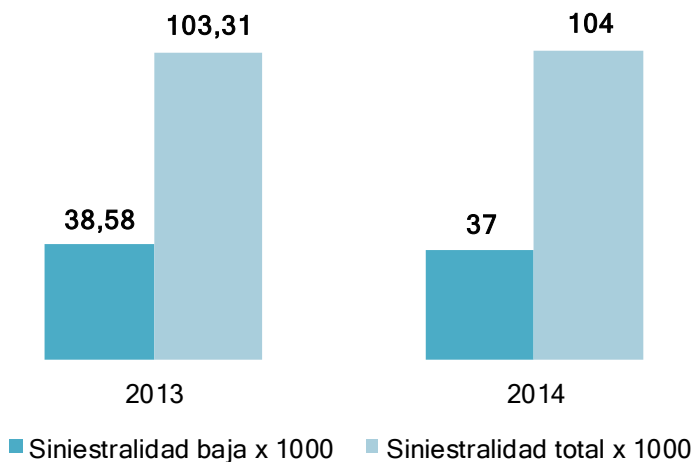


## Siniestralidad

Una de nuestras actividades es contribuir a la reducción de la siniestralidad de nuestras empresas asociadas, fomentar la cultura preventiva y mejorar las condiciones laborales de nuestras y nuestros trabajadores protegidos. Así, y dando respuesta a los requerimientos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, durante el pasado ejercicio hemos desarrollado diferentes actuaciones que, sin duda, han contribuido a este objetivo:

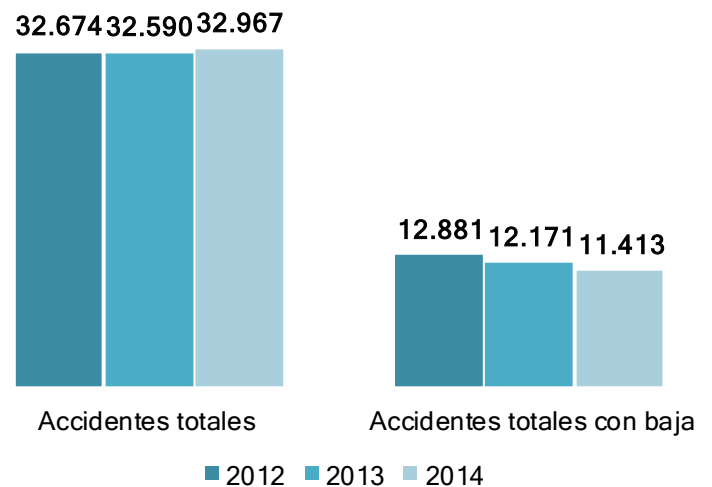
- Acciones divulgativas y educativas.
- Difusión de recomendaciones y buenas prácticas, así como de las conclusiones de los análisis e investigaciones de accidentes.
- Asesoramiento y apoyo en materia preventiva y en su implantación en la empresa.
- Visitas y asesoramiento para reducir la siniestralidad laboral.
- Jornadas y seminarios en materia preventiva.

### Siniestralidad



Nuestros esfuerzos para promover entre las empresas y las personas esta cultura preventiva se van viendo recompensados. Así lo demuestra, de hecho, la evolución descendente de la cifra de accidentes totales con baja, que ha registrado en 2014 una reducción del 6,23% respecto al año anterior. A pesar de esta tendencia favorable en los accidentes con baja, la cifra de accidentes totales ha registrado un ligero incremento del 1,16% en el pasado ejercicio.

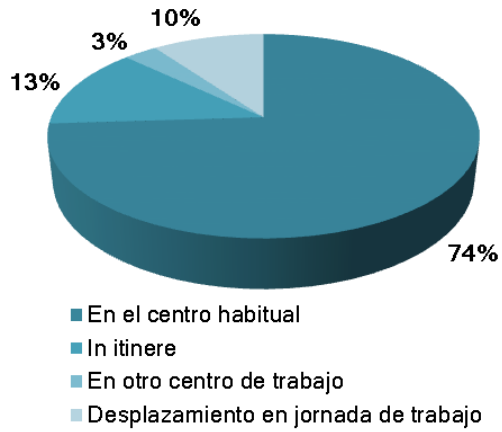
### Accidentalidad



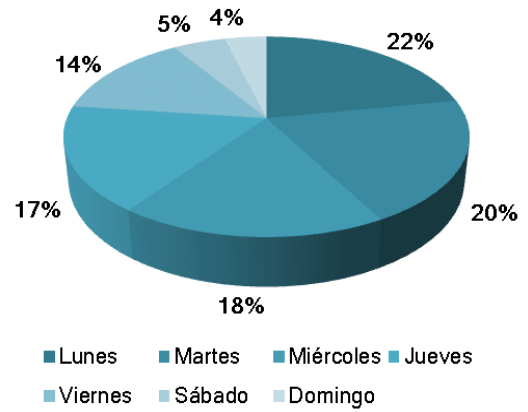
(Datos relativos a AT y EP)

## Distribución de los accidentes de trabajo con baja

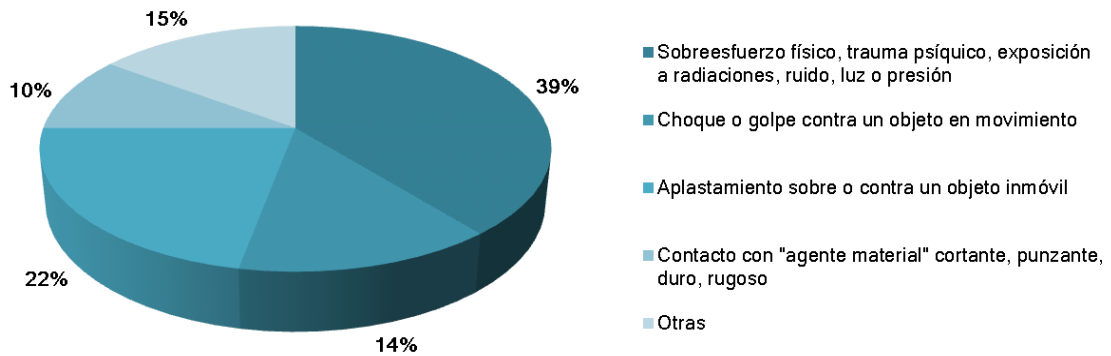
### Por lugar del accidente



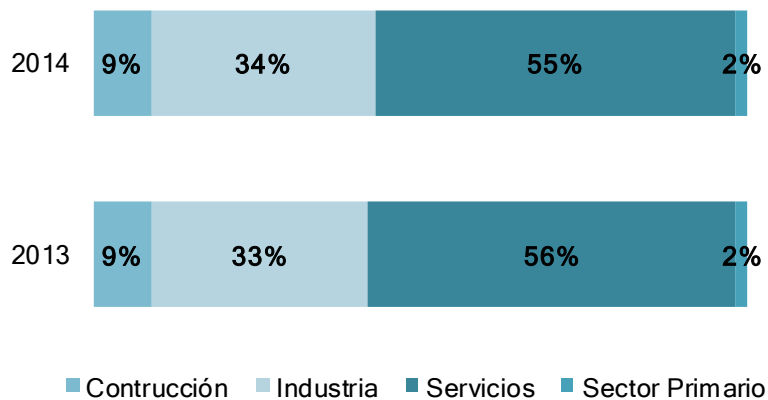
### Por día de la semana

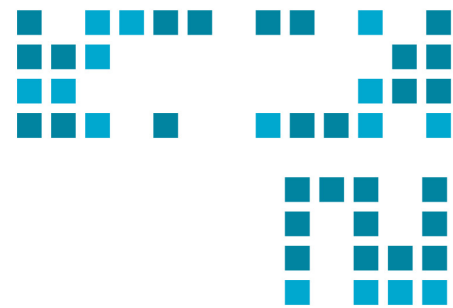


### Por la forma en que se produjo



### Por sectores





## Enfermedad Profesional (EP)

En 2014 hemos registrado un incremento de la siniestralidad de EP entre nuestras empresas asociadas rompiendo así la tendencia positiva que veníamos experimentando desde el año 2011.

	Con baja	Sin baja	Total
2013	359	1047	1406
2014	394	639	1033
% Variación	9,74%	-38,96%	-26,52%

Aun así, seguimos con nuestro compromiso de potenciar y extender una cultura de prevención y cuidado de la salud ya que, a pesar del incremento del número de EP con baja, la siniestralidad total de EP ha descendido un 26,52% con respecto al año anterior como consecuencia de la reducción del número de EP sin baja, que ha pasado de 1.407 en el año 2013 a 639 en 2014.

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



	Con baja %		Sin baja %	
	2013	2014	2013	2014
Ag. Químicos	0,28	1,02%	0,10	0,00%
Ag. Físicos: Ruido	0,00	0,25%	66,69	50,71%
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	82,12	78,93%	22,16	34,69%
Ag. Físicos: otros	5,31	5,84%	9,22	11,93%
Ag. Biológicos	2,51	2,54%	0,19	0,47%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	5,87	5,84%	1,05	1,10%
Inhalación (otras sust. y ag.)	3,07	4,82%	1,15	0,94%
Ag. Carcinogénicos	0,84	0,76%	0,00	0,16%

En los procesos de EP sin baja, tanto en 2014 como en 2013, el ruido ha sido la principal causa de origen si bien es cierto que en 2014 ha experimentado un importante retroceso en favor de los procesos originados por posturas forzadas y/o movimientos repetitivos. En este sentido, éstas mismas causas son también el origen mayoritario de los procesos que han supuesto baja tanto en 2014 como en 2013.

#### Actividad del Departamento de Prevención

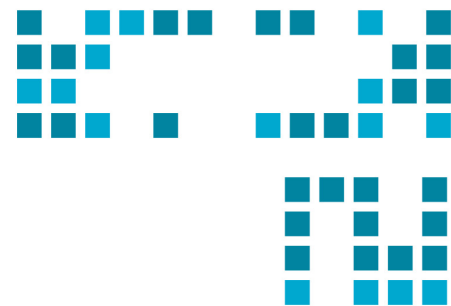
Tal y como ya hemos comentando, fomentamos una cultura de prevención entre las personas y las empresas asociadas a través de diferentes mecanismos tal y como recogemos en la siguiente tabla:



Principales actividades	2014	2014
Visitas a empresas	725	653
Encuestas en materia de PRL	1256	1013
Estudios de siniestralidad	795	928
Análisis de AT y EP	269	277
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención	141.866	178522
Consultas	1.976	1769
Jornadas divulgativas realizadas	40	28

Además, y como consecuencia del conocimiento generado por nuestra propia naturaleza, en 2014 también hemos desarrollado otras actividades en el ámbito de la seguridad y salud laboral:

- Celebración de la **XI Edición del Concurso de Fotografía** en el ámbito de la prevención de riesgos laborales que pretende destacar a través de la fotografía los valores de prevención de riesgos.
- Colaboración en **campañas de prevención de riesgos y hábitos de vida saludable** realizadas por organizaciones empresariales y sectoriales.
- Colaboración con empresas en la celebración de la **Semana de la Salud**.
- Publicación de artículos de temas relativos a la Seguridad y Salud en revistas de reconocido prestigio.
- Elaboración de **fichas, carteles, folletos y material divulgativo** en prevención de riesgos disponibles a través de nuestra web.
- Participación en el **Proyecto ADI** como mecanismo de promoción de una cultura preventiva entre las y los estudiantes de formación profesional a través de talleres de sensibilización en los centros de formación.



### Incentivo Bonus

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

### Resumen Campañas Bonus

	2013	2014
Estado	Pte. Trámite Audiencia	Pte. Resolución
Incentivo reconocido	915.567€	-
Total Solicitudes	133	119
Favorables	107	107
Desfavorables	23	0
Desistidas	0	0
Anuladas	3	1
Compartidas	-	11

### Asistencia Sanitaria

Prestamos servicios sanitarios adaptados a las necesidades de cada cliente con el objetivo de lograr la reincorporación de las personas accidentadas en óptimas condiciones a sus puestos de trabajo, basándonos en principios de calidad asistencial y de eficiencia. Para ello, centramos nuestros esfuerzos en la búsqueda de la excelencia, la innovación, la colaboración con otras organizaciones de nuestro entorno socio-sanitario, y potenciamos el compromiso, las competencias y el desarrollo de nuestras y nuestros profesionales.

mentado, hemos experimentado una leve mejoría) que ha llevado aparejada una disminución de nuestra actividad sanitaria. De hecho, en 2014 hemos llevado a cabo 43.018 primeras asistencias, 1.388 intervenciones quirúrgicas y 43.420 pruebas diagnósticas, cifras todas ellas inferiores a las registradas en 2013 (44.181, 1.500 y 43.702 respectivamente). Sin embargo, las consultas sucesivas y nuestra actividad rehabilitadora se ha visto incrementadas en este último ejercicio pasando de 83.855 a 87.279 y de 22.867 a 23.569 respectivamente.

Desde el comienzo de la crisis hemos registrado, en términos globales, una pérdida de afiliación (si bien en 2014, tal y como ya hemos co-

	2013	2014	% Var.
Primeras asistencias	44.181	43.018	-2,63
Consultas sucesivas	83.855	87.279	4,08
Consultas rehabilitación	22.867	23.569	3,07
Intervenciones quirúrgicas	1.500	1.388	-7,47
Pruebas diagnósticas	43.702	43.420	-0,65

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

Los resultados de los principales indicadores de gestión de accidente de trabajo y enfermedad profesional que ha registrado Mutuaia en el año 2014, son consecuencia de una asistencia sanitaria segura y de calidad y de una eficiente gestión de los recursos.

	2013	2014
Duración media económica	29,32	31,17
Incidencia Económica	43,7	41,29
Días económicos por trabajador/a afiliado/a	1,28	1,297

### Invalidez, Muerte y Supervivencia (IMS)

Tramitamos y gestionamos los expedientes sobre valoración de secuelas derivadas de contingencias profesionales de las personas trabajadoras de las empresas asociadas y las y los trabajadores autónomos adheridos, realizando propuestas ajustadas a derecho ante el INSS, que es la entidad competente para resolver estas peticiones. Adicionalmente, reconocemos las prestaciones que procedan como consecuencia de los fallecimientos de las personas trabajadoras en accidente de trabajo.

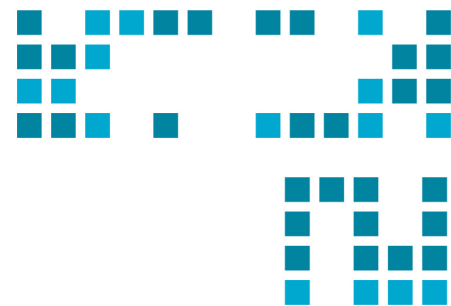
En 2014 estas actuaciones han supuesto un gasto de 27,08 millones de €, frente a los 25,09 millones del pasado ejercicio. El incremento de gasto ha venido motivado por la disminución de los ingresos extraordinarios (12 millones en el año 2013 frente a 7,7 millones de este ejercicio) al disminuir el número de litigios que se encontraban pendientes de resolver y en los que hemos conseguido Sentencias estimatorias de los

Estas circunstancias han contribuido a que Mutuaia haya registrado un gasto de prestaciones de incapacidad temporal de 22,31 millones de euros, un 3,31% más que las prestaciones abonadas en 2013, y que ha supuesto para Mutuaia un 12,14% sobre el total de cuotas recaudadas por contingencia profesional.

Tribunales en nuestra reclamación de imputación de responsabilidad al INSS en los casos de fallecimientos derivados de enfermedad profesional de personas que estuvieron expuestas a riesgo con anterioridad a 1 de enero de 2008, periodo en que la Entidad Gestora era la responsable de la cobertura de esta contingencia. Esta situación excepcional hace crecer comparativamente el importe del gasto, pese a la disminución de prestaciones abonadas en este ejercicio respecto al anterior en 1,7 millones de euros.

La disminución de prestaciones abonadas ha tenido su origen en una menor siniestralidad y una mayor calidad asistencial, que ha ocasionado una disminución de secuelas, y por tanto de los expedientes tramitados (1.249 frente a los 1.572 del pasado ejercicio), reconociéndose y abonándose las prestaciones que a continuación detallamos:

	2014
Baremos	914
I.P. Parciales	24
I.P. Totales	78
I.P. Absolutas	14
G. Invalideces	1
Muertes	25
TOTAL	1056



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

La actividad derivada de la prestación de REL ha continuado al alza, materializándose en un incremento del 10,20% en el número total de expedientes y generando unas prestaciones de 9.528.129€. Aun así, la duración media de las bajas derivadas de estos procesos ha venido experimentando una evolución favorable desde que iniciamos la gestión de esta cobertura en 2007, pasando de una duración media de 98

días en 2013 a 94 en 2014, que responde a las diferentes acciones desarrolladas (visitas del personal técnico de prevención a empresas para evaluar el puesto de la trabajadora, asesoramiento y visita a empresas para la adaptación y modificación de puestos o gestión de las interfaces entre los diferentes procesos que intervienen en la gestión de esta cobertura).

	2013	2014
Expedientes riesgo embarazo	1.366	1.497
Expedientes riesgo durante lactancia natural	6	15
Total Expedientes	1.372	1.512
Plazo de tramitación (días)	22	19
Duración Media	98	94

## CUME

Las mutuas son las que gestionan y abonan la prestación para el Cuidado de Menores con Cáncer u otras Enfermedades Graves tras las modificaciones incorporadas en el artículo 135 de la Ley General de la Seguridad Social aprobada por R. D. Legislativo 1/1994, introducido por la Disposición final 21.2 de la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, con efectos al 1 de enero de 2011. Su desarrollo reglamentario se produjo por el R.D. 1148/2011, de 29 de julio.

Durante el ejercicio 2014 Mutualia ha gestionado 33 solicitudes, de las cuales 28 han sido aprobadas y 5 denegadas en función de los requisitos exigidos en la normativa. El importe abonado ha ascendido a 770.298€, lo que ha representado el 0,42% de las cuotas de contingencia profesional.



## Contingencia Común (CC )

Aseguramos la incapacidad temporal por contingencias comunes del personal de nuestras empresas asociadas, así como la de las y los trabajadores adheridos. Para ello, gestionamos las competencias respecto a la enfermedad común y el accidente no laboral, controlando la duración de las bajas mediante el seguimiento médico y la asistencia sanitaria, y abonando las prestaciones económicas que procedan. Todo ello basándonos en criterios de calidad, eficiencia y orientación a clientes.

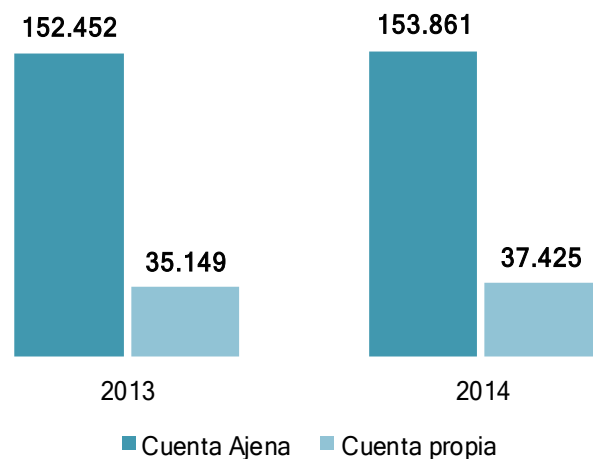
En 2014 la cifra de personas protegidas se ha situado en un una media total de 191.286, un 1,96% más que en el ejercicio anterior, generando unos ingresos por cuotas de 69.663.673€ en 2014 frente a los 67.565.199€ de 2013. El gasto de estas prestaciones ha representado el 99,07% sobre las cuotas de contingencia común.

Como consecuencia de la situación de crisis, el número de personas protegidas podría haberse visto reducido en mayor medida. Sin embargo, y previendo esta situación, apostamos por una estrategia de crecimiento en contingencia común lo que nos ha supuesto verdaderos esfuerzos para incorporar empresas con bajas tasas de absentismo.

A lo largo de 2014 hemos contabilizado 13.697 primeras consultas lo que ha supuesto un incremento del 2,78% respecto al ejercicio anterior. Por su parte, las consultas sucesivas también han registrado un incremento del 18,13% alcanzando la cifra de 22.899 frente a las 19.385 de 2013.

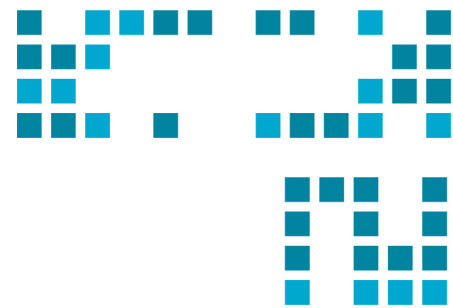
A través del indicador de propuestas de alta reflejamos el desacuerdo de nuestro personal facultativo tras contrastar la situación clínico-funcional con la situación de incapacidad temporal de algunas de las personas que acuden a revisiones médicas. En 2014 este indicador ha experimentado un incremento del 26,3% pasando de 4.251 propuestas de alta en 2013 a 5.369 en 2014.

Distribución de la Afiliación



	2013	2014
Primeras consultas	13.327	13.697
Consultas sucesivas	19.385	22.899
Propuestas de Alta	4.251	5.369





## Principales indicadores de gestión de Contingencia Común

Más allá de la propia gestión de las prestaciones económicas por incapacidad temporal, también desarrollamos diferentes actuaciones con el fin de optimizar nuestros procesos de control y seguimiento de las bajas de enfermedad común y, en consecuencia, de mejorar el rendimiento de sus principales indicadores.

	2013	2014
Duración media económica	70,54	70,99
Incidencia económica	9,08	9,26

## Cese de actividad de las y los trabajadores autónomos

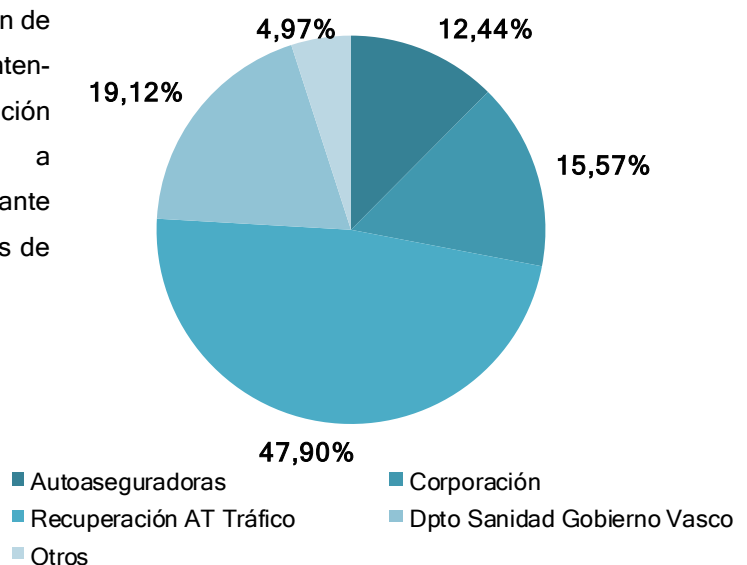
En el 2014, se ha registrado un 15% menos de gasto que en el ejercicio anterior, a pesar de haber registrado una mayor duración media, 160 días frente a 131 días del 2013, debido a un 32% menos de solicitudes y un 34% menos de reconocimientos.

Así, durante este periodo hemos abonado un total de 152.579 euros incluyendo, además de la prestación económica abonada directamente

a las y los trabajadores autónomos, el importe de la cotización realizada a la TGSS durante todo el periodo de cese de actividad para que las y los beneficiarios dispongan de una continuidad en su cotización durante todo el periodo de percepción de la prestación. El porcentaje de prestaciones sobre ingresos ha representado en el ejercicio 2104 un 6,98%.

## Ingresos por asistencia sanitaria a otras organizaciones


Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales y de mejorar la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida, prestamos servicios sanitarios a otras entidades lo que nos ha generado durante el ejercicio 2014 unos ingresos netos totales de 1.461.785 € .





# Calidad asistencial

En Mutuaia buscamos asegurar una atención sanitaria de excelencia, personalizada y centrada en las necesidades particulares de nuestras y nuestros pacientes y, por ello, con el compromiso expreso del área sanitaria, queremos desarrollar un plan de humanización donde la atención a la persona esté por encima de la patología, ofreciendo no sólo calidad técnica, sino un estilo que sea señal de respeto y consideración.



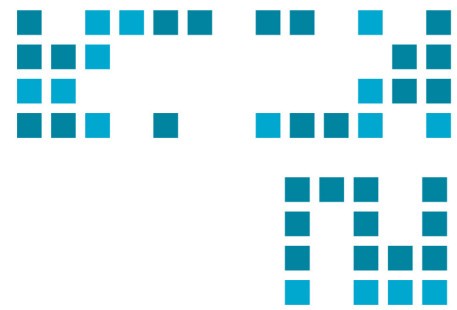
**E**n Mutuaia buscamos asegurar una atención sanitaria de excelencia, personalizada y centrada en las necesidades particulares de nuestras y nuestros pacientes y, por ello, con el compromiso expreso del área sanitaria, queremos desarrollar un plan de humanización donde la atención a la persona esté por encima de la patología, ofreciendo no sólo calidad técnica, sino un estilo que sea señal de respeto y consideración. Con este objetivo, a lo largo de 2014 hemos centrado nuestros esfuerzos en:

- Identificar las necesidades y expectativas de nuestras y nuestros pacientes.
- Proteger y promocionar la salud y la seguridad en el desarrollo de la actividad en nuestros centros.
- Incorporar e impulsar el uso de las últimas tecnologías en el ámbito sanitario y de gestión de la información.
- Actualizar y adaptar las instalaciones.
- Formar y cualificar al personal.

Como venimos haciendo en los últimos años, hemos seguido apostando por la integración de nuestras y nuestros pacientes en todas las fases

del proceso asistencial con el fin de dar respuesta a nuestro objetivo principal de ofrecer un servicio orientado a superar sus necesidades y expectativas, y a ser una entidad referente en el cuidado de la salud.

Para ello, tenemos identificados e implantados diferentes mecanismos que nos garantizan disponer de información de nuestras y nuestros pacientes y que nos permite comprender y anticiparnos a sus necesidades y expectativas. Así, a lo largo de 2014 hemos gestionado un total de 22.734 encuestas, de las cuales **5.585 han sido encuestas telefónicas** y en papel que se han venido realizando de manera continuada durante el año, mientras que las **17.149 restantes han correspondido a encuestas a través de pantallas táctiles** donde las y los pacientes han recogido comentarios sobre su satisfacción con los diferentes servicios asistenciales recibidos. Como consecuencia del análisis de los resultados obtenidos a través de estas encuestas de satisfacción hemos definido un plan de acción que nos permitirá a corto y medio plazo dar una respuesta más adaptada a las necesidades y expectativas reales de nuestras y nuestros pacientes con el objetivo último de incrementar sus niveles de satisfacción.

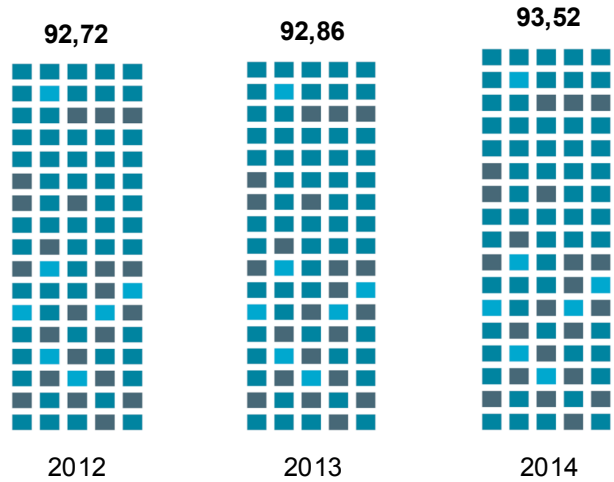


En este sentido, cabe destacar la evolución y el alto índice de satisfacción alcanzado por las personas usuarias de nuestros servicios asistenciales que es fruto, sin duda, de los importantes esfuerzos que venimos desarrollando para ser una mutua referente en el sector por nuestro compromiso con la calidad asistencial y la orientación a cliente: amplia red asistencial y acercamiento a los centros de trabajo de las empresas, adecuación de las instalaciones, incorporación de nuevas tecnologías que apoyan la mejora de la calidad asistencial, certificación en seguridad de pacientes, cualificación de profesionales, etc.

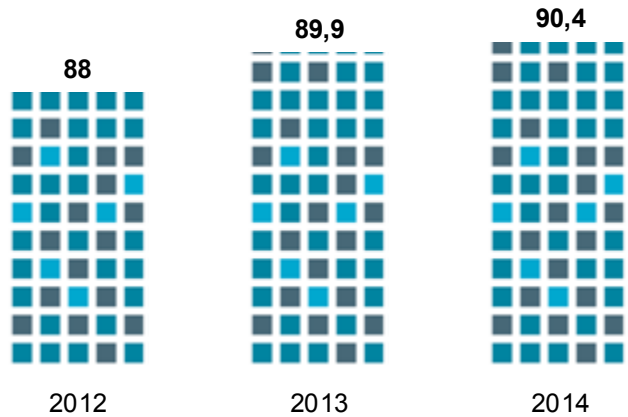
**22.734 encuestas**

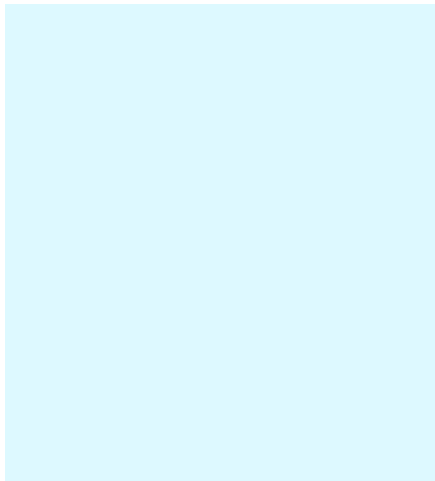
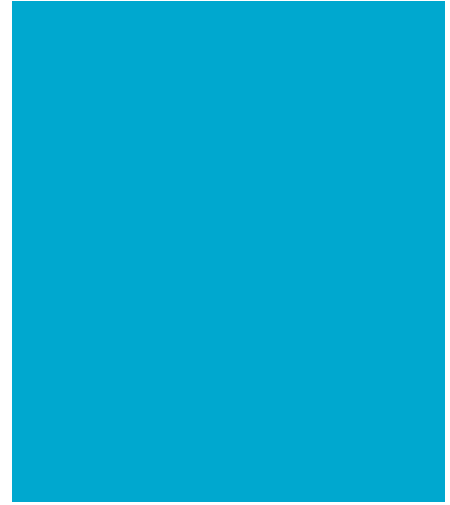
Por otro lado, y para dar respuesta a nuestro objetivo estratégico de “adecuar nuestras instalaciones y equipamientos a las necesidades de clientes”, durante 2014 hemos ejecutado, entre otras actuaciones, la reforma de la zona de hidroterapia de la Clínica Ercilla con el fin de solucionar diferentes problemas que nos habían sido trasladados por las y los usuarios de estas instalaciones, tanto internos como externos: dimensionamiento inapropiado de los vestuarios que no se correspondían con la proporción de uso de ambos sexos, circulaciones cruzadas de personas con calzado de calle, deportivo y pies mojados, ausencia de taquillas en los vestuarios o deterioro estético.

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



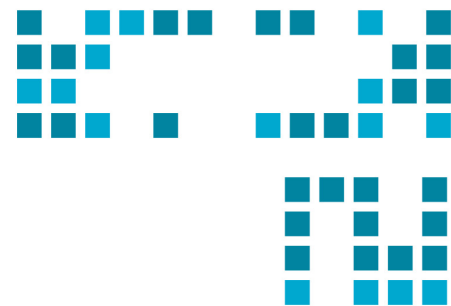
### Índice de Satisfacción Calidad Asistencial (encuestas pantallas táctiles)





Con esta reforma, que le ha supuesto a la organización una inversión superior a los 600.000 euros, no sólo hemos solucionado los problemas anteriormente mencionados, sino que hemos conseguido disponer de un área de hidroterapia moderna, acorde a las necesidades actuales, que cumple con la normativa higiénico-sanitaria vigente y que proporciona a nuestras y nuestros pacientes las mayores comodidades, así como un entorno agradable y funcional donde trabajar para nuestras personas.

Hemos dotado a las instalaciones de los mejores avances tecnológicos lo que nos ha permitido disponer de una zona de hidroterapia de vanguardia, domotizada, que puede ser telegestionada y que cuenta con mayor superficie y altura, con mayor profundidad en el vaso de la piscina, con mayores mecanismos terapéuticos para poder poner a disposición de las y los pacientes los mejores medios para su recuperación y con una zona de recepción y otra de tratamiento de espalda.



Con el objetivo de promover la **minimización de los sucesos adversos** y, por tanto, proporcionar una asistencia sanitaria más segura, en el último trimestre de 2013 nos certificamos según la **Norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes** siendo la primera mutua en obtener este reconocimiento como organización que tiene identificados todos sus riesgos, que los analiza y evalúa y que implanta controles o barreras para que no lleguen a nuestras y nuestros pacientes. Sin embargo, nuestro compromiso con una atención sanitaria de excelencia va más allá de la mera renovación anual de dicha acreditación, y día a día trabajamos para que las y los pacientes sean atendidos en nuestros centros en base a unos estándares óptimos de calidad y seguridad previamente establecidos. Por ello, dentro de esta estrategia de seguridad de pacientes hemos venido desarrollando una serie de acciones entre las que destacan:

- **Aprobación y/ o revisión de 31 guías de práctica clínica**, relacionadas con la calidad asistencial como, por ejemplo, el “Protocolo de actuación ante casos sospechosos de virus ébola”, la guía de “Prevención y tratamiento de las trombosis venosas profundas” o la “Valoración y tratamiento de úlceras por presión”, entre otras.
- Elaboración y difusión del **protocolo de uso de medicamentos de alto riesgo**.
- Primera revisión del **mapa de riesgos** de seguridad de pacientes, elaborado en 2012, incorporando al mismo los riesgos relacionados con equipos y materiales.
- Puesta en marcha de la **Comisión de Enfermería de Bloque Quirúrgico**, que tiene como misión mejorar los cuidados a pacientes quirúrgicos. Para ello, tiene entre sus funciones la definición de guías o protocolos de actuación, su comunicación e implantación y la definición y seguimiento de indicadores.
- Implantación de las **hojas informativas a pacientes** por parte de la Comisión de Enfermería de Hospitalización, que buscan dar indicaciones claras para que continúen sus cuidados tras recibir el alta. Entre ellas destacan las hojas informativas de aplicación de crioterapia, de administración de heparina o de uso de muletas.
- **Difusión interna de la cultura de seguridad de pacientes** a través de sesiones clínicas, del portal del conocimiento del área sanitaria y de la revista interna Sustraiak.

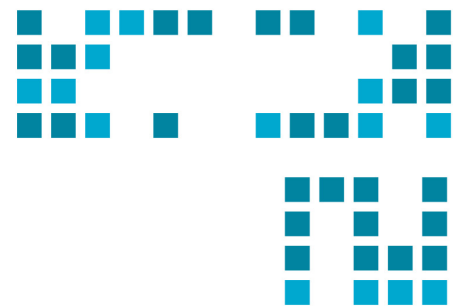


Además, en Mutuaia hemos venido desarrollando otras acciones que han contribuido, sin duda, a mejorar nuestro proceso asistencial:

- **3 Focus Groups** con pacientes de larga duración , urgencias y usuarios usuarias de Centros Asistenciales.
- **Mejora e incremento de la información** transmitida a nuestras y nuestros pacientes: homogeneización de los contactos en consultas externas a pacientes en situación de baja, sistematización de los contactos al alta hospitalaria
- **Definición de sistemática** para asegurar el ofrecimiento de la encuesta de satisfacción a todas las personas atendidas..
- **Homogeneización** de la prestación de los servicios sanitarios en las tres UTEs a partir de la mejor práctica.

Por otra parte, podemos decir que este ha continuado siendo muy productivo en el ámbito de la producción científica con un total de setenta y dos trabajos presentados en revistas, ponencias, comunicaciones, cursos o foros nacionales e internacionales, y donde el personal sanitario ha sido requerido, en muchos casos, como experto o docente de la materia. Destacan, entre otras, las comunicaciones realizadas en el VI Congreso Internacional de Ecografía Musculo-esquelética, en el LII Congreso de la Sociedad Española de Medicina Física y Rehabilitación (SERMEF) o en el XXXII Congreso de la Sociedad Española de la Calidad Asistencial (SECA).





# Orientación a cliente

Las y los clientes son nuestro principal referente. Todas nuestras actividades están marcadas por una clara voluntad de servicio y de relación con nuestros y nuestras clientes.

Las y los clientes son nuestro principal referente. En este sentido, la tipología de los servicios que prestamos, donde el contacto es diario y permanente, junto con los diferentes sistemas que tenemos establecidos para obtener información relevante, posibilitan y facilitan el acercamiento entre ambas partes.

Para identificar sus necesidades y expectativas tenemos sistematizadas diferentes fuentes de información: encuestas de satisfacción, sistemática de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, contactos a través de visitas y reuniones, consultas a través de la página web, focus groups, Foro Mutualia, figura “gestor cliente” y el propio desarrollo de nuestra actividad diaria, entre otras.

Todas estas herramientas nos proporcionan una imagen sobre la percepción que nuestras y nuestros clientes tienen sobre la organización y sus profesionales de manera que nos permite predecir y reaccionar ante posibles cambios o incidencias con el fin último de convertirnos en una empresa referente en el sector por el exquisito trato a sus clientes.

Así a lo largo de 2014 hemos desarrollado las siguientes actuaciones que, sin duda, han contribuido a fortalecer nuestro compromiso con las y los clientes, a mejorar la imagen que tienen sobre la organización y, en paralelo, a identificar y establecer cambios que pudieran incidir en unos mayores niveles de satisfacción:

- **Foro Mutualia** para potenciar el conocimiento, el debate, el aprendizaje mutuo y la identificación de necesidades y expectativas de las asesorías:

**XI Edición** - Temas tratados: Novedades Extranet. Nueva Regulación de la Incapacidad Temporal, artículo 131 Bis de la LGSS. Supuestos prácticos y análisis de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2014. Nuevo índice de revalorización de las pensiones y el nuevo factor de sostenibilidad de la pensión de jubilación: Análisis de la Ley 23/2013, de 23 de diciembre:

4 jornadas (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Eibar). 442 asistentes. **Satisfacción: 8,38**

**XII Edición** - Temas tratados: RD 625/ 2014 de 18 de julio que regula determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por IT en los primeros 365 días de duración. LGSS artículos 128 - 133. Proyecto de Ley de Mutuas Disposición Final Segunda: Modificación de la Ley 32/2010, de 5 de agosto. Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Nueva bonificación para la contratación indefinida de jóvenes beneficiarios de la garantía juvenil.

4 jornadas (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Eibar). 88 asistentes. **Satisfacción: 8,70.**

- 9 Focus Groups con empresas y asesorías - Araba, Bizkaia y Gipuzkoa-
- Módulo Delta en la extranet (novedades) y presentación Aula Mutualia.
- Herramienta Control de Deducciones
- Satisfacción empresas: 8,32
- Satisfacción asesorías: 8,91
- III Edición del Premio “Mejor sugerencia de cliente” habiendo recibido un total de 104 sugerencias que han sido trasladadas a los procesos correspondientes para su análisis y posible implantación. Anualmente organizamos esta iniciativa para promover la recepción de sugerencias de nuestras y nuestros clientes con el fin de que nos ayuden a identificar mejoras que contribuyan a incrementar la calidad de nuestros servicios. **Sugerencia Ganadora:** Ixona Irizar Anguiano, de la empresa OFITA de Araba por la sugerencia “que cada paciente en rehabilitación tenga una tabla de ejercicios en la que pueda apuntar sus repeticiones de manera que se fomentaría la mejora diaria y la recuperación temprana”.
- 279 visitas de clientes y entidades colaboradoras a clínicas y centros asistenciales para mostrar sus instalaciones y equipamientos con el fin de conocer las impresiones e identificar posibles acciones de mejora:
  - 163 empresas con más de cuarenta y cinco personas en plantilla y 116 asesorías.
  - 342 consultas jurídicas gestionadas con un plazo medio de respuesta inferior a nueve días.



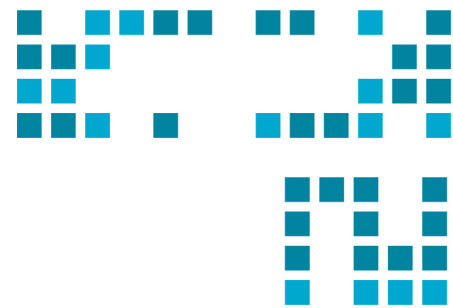
Queremos reconocer y premiar la mejor sugerencia que conlleve una mejora de la calidad de nuestros servicios.

 <p>Podrá participar cualquier persona cuya empresa esté asociada a Mutualia en el momento del fallo del jurado.</p>	 <p>El plazo de presentación finalizará el 31 de diciembre de 2014</p>	 <p>La persona ganadora recibirá un iPad.</p>
---	---	--

PARA PARTICIPAR ENTRA EN: [www.mutualia.es](http://www.mutualia.es)

**AYÚDANOS A MEJORAR**





- “Día de Cliente”. Con esta iniciativa queremos destinar una jornada de nuestras agendas a recordar algunos datos e ideas que nos ayuden a salir de nuestro día a día y pensar aún más en nuestras y nuestros clientes ya que si conseguimos pensar como tal y ponernos en su misma situación, seguramente lograremos entender en mayor medida sus necesidades e identificar en qué cuestiones podríamos seguir mejorando. Así, este año celebramos la tercera edición de esta iniciativa donde a través de presentaciones a todo el personal tratamos de reforzar la importancia y la necesidad de prestar un trato y servicio excelente. La novedad de esta edición respecto a la de años anteriores ha sido que hemos contado con la participación de tres empresas mutualistas (Hotel Centro Vitoria HCV en Araba, Metro Bilbao en Bizkaia y Corporación Uvesco en Gipuzkoa).



El **Equipo de Atención a Cliente** ha continuado con el trabajo iniciado en el ejercicio anterior para tratar de identificar cambios y mejoras que contribuyeran a afianzar nuestra cultura de orientación y compromiso con las y los clientes. Como consecuencia de este trabajo, el equipo ha gestionado un total de 16 ideas que han sido trasladadas a los procesos responsables para su análisis y validación, habiéndose materializado en diferentes actuaciones e iniciativas que, sin duda, contribuirán a incrementar la satisfacción de nuestras y nuestros clientes. Entre otras:

- Guía de actuación para personal autónomo únicamente con cobertura obligatoria.
- Sesiones grupales preventivas.
- Comunicación de las personas de referencia para el seguimiento de pacientes crónicos.



De igual forma, el Equipo Horizonte, equipo de trabajo permanente liderado por el Director Gerente ha continuado con su labor de definir nuestra cartera de servicios a ofrecer en los próximos años para ser la mutua de referencia.

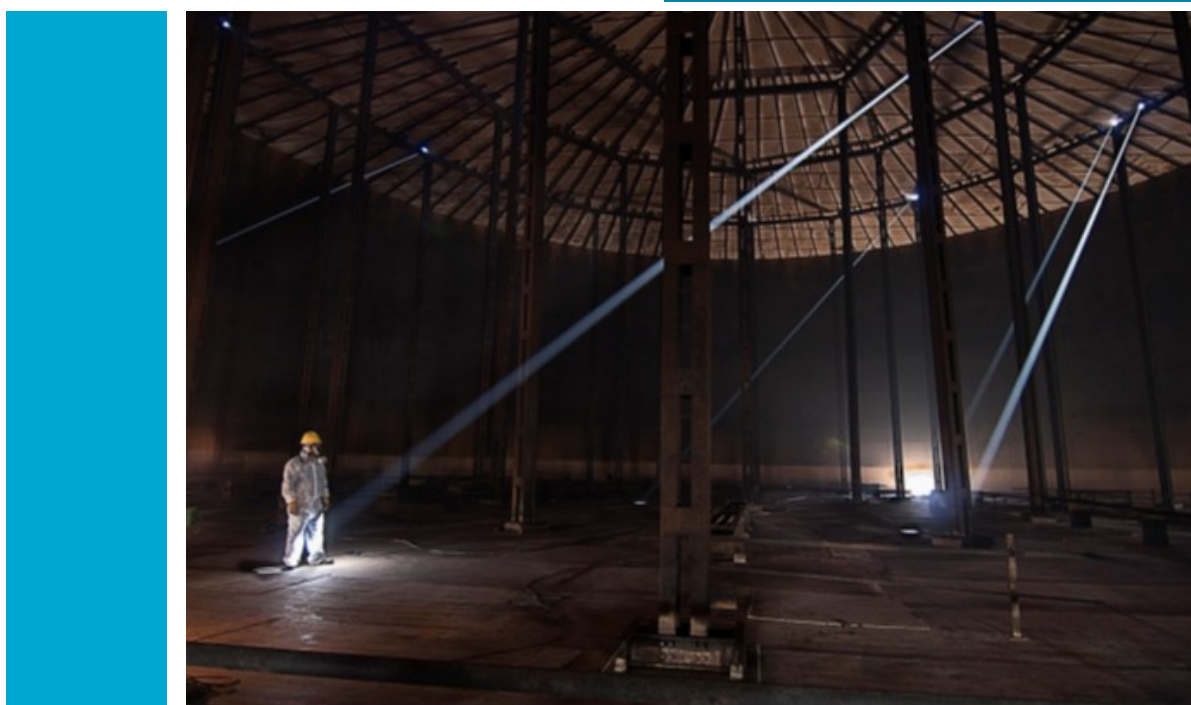
Se han identificado un **total de veinte proyectos**, agrupados en nueve ámbitos diferentes (servicios virtuales, información cliente-paciente, promoción de hábitos saludables, promoción de la formación/ talleres, intensificación/ especialización de servicios, servicios/ aplicaciones telemáticas, nuevos servicios, optimización gestión interna y trámites administrativos) que en la actualidad se encuentran en fase de análisis y priorización. Además, durante el pasado ejercicio este equipo ha desarrollado y puesto en marcha la App de Mutualia.

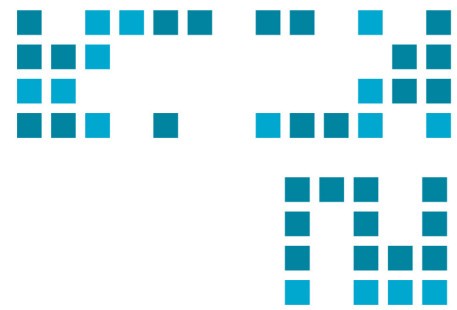
Sin las aportaciones de nuestras y nuestros clientes seguramente no habríamos podido alcanzar muchos de los resultados obtenidos durante estos años. Es por ello que tenemos implantados diferentes mecanismos para recono-

cer su participación e implicación con nuestra organización. Así, durante el pasado ejercicio hemos gestionado los siguientes reconocimientos:

- 10 entrevistas y artículos a empresas asociadas en la revista "Mutua Información".
- Premio Mutualia a EITB, como empresa asociada que destaca por su gestión e investigación, desarrollo tecnológico e investigación en prevención de riesgos laborales, y menciones especiales a Fundación Azti - Azti Fundazioa, Alcoa Transformación de productos S.L., Gamesa Corporación Tecnológica, Mercedes Benz España, S.A. y Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A.
- Miguel Ángel Márquez González, ganador de la XI Edición del Concurso de fotografía en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Foto ganadora concurso de fotografía



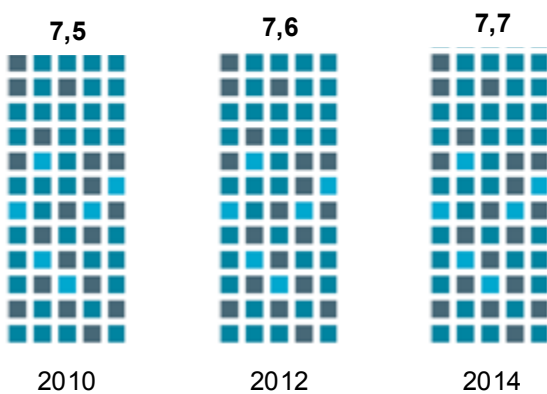


Todas estas actuaciones dirigidas a fidelizar a nuestras y nuestros clientes, así como los esfuerzos orientados a empresas de nueva creación, nos han permitido mantener durante el pasado ejercicio una cuota de mercado del 41,8% a pesar del difícil escenario que venimos arrastrando en los últimos años y que ha generado una pérdida de afiliación.

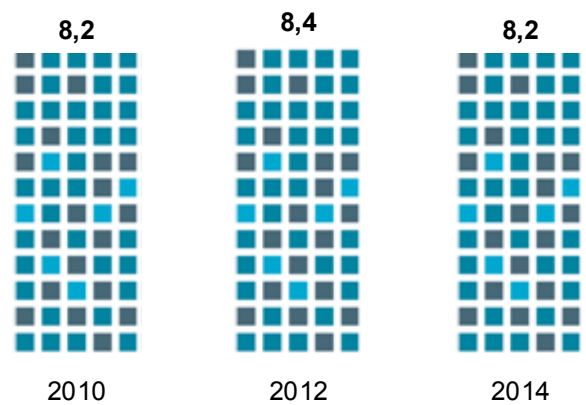
Desde nuestros inicios venimos demostrando que las y los clientes son el eje fundamental de nuestra estrategia y es precisamente esta clara orientación lo que nos ha permitido ser la mutua de referencia en Euskadi y alcanzar unos altos niveles de satisfacción.



### Índice de Satisfacción Empresas Mutualistas



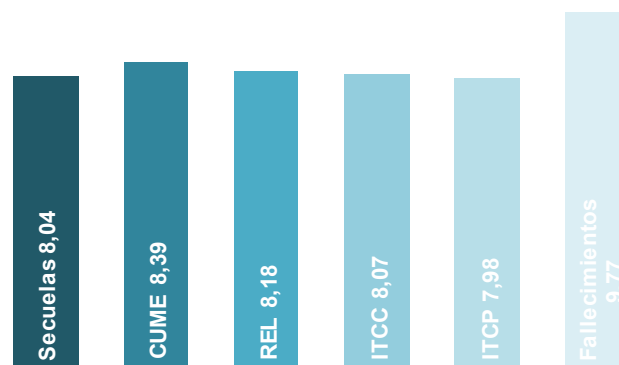
### Índice de Satisfacción Asesorías



De igual forma, las personas receptoras de prestaciones económicas por incapacidad temporal también nos trasladan de manera sistemática su satisfacción con nuestra gestión alcanzándose de manera continuada unos resultados muy positivos. En 2014, de hecho, y con el objetivo de disponer de información segmentada por todas y cada una de las prestaciones que gestionamos, decidimos modificar la sistemática de evaluación y medición para poder identificar y adoptar medidas que tuvieran una incidencia más directa sobre cada uno de los diferentes colectivos.

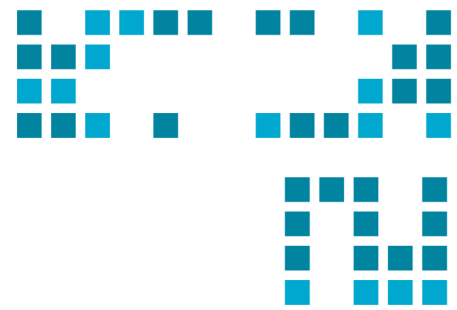
Otro de los mecanismos que utilizamos para la identificación de posibles mejoras en la prestación de nuestros servicios o para la definición de otros nuevos es nuestro sistema de gestión de quejas. Durante 2014 hemos registrado un total de trescientas veinticinco quejas, manteniéndose en niveles similares a los registrados en los últimos años, y cuyo plazo medio de respuesta ha sido de siete días, frente a los ocho del año anterior. De igual forma, ante cualquier incidencia detectada sobre nuestra actividad y/o servicios, sin que necesariamente tenga la consideración de queja, la trasladamos al área de gestión para que desde allí contacten con la organización para concertar una entrevista con el fin de analizar el origen y motivo de la misma evitando así que dicha incidencia trascienda. En 2014 el número de incidencias gestionadas ha ascendido a 312.

### Índice de Satisfacción Prestaciones Económicas 2014



Si bien a lo largo de todo el año las y los clientes pueden hacernos llegar sus sugerencias de cambio o mejora a cualquiera de las personas que formamos parte de Mutua, durante un periodo concreto del año tratamos de potenciar este traslado de sugerencias a través de la organización del Premio "Mejor Sugerencia de Cliente". De esta forma, hemos recibido 138 sugerencias de las que 104 corresponden al concurso de Mejor Sugerencia.

Por otro lado, los treinta y ocho agradecimientos externos que durante el pasado 2014 hemos recibido, ponen de manifiesto la imagen y la satisfacción que generamos entre nuestras y nuestros clientes.



# Gestión avanzada

Mutualia tiene un firme compromiso con la búsqueda de la Excelencia en nuestra gestión y en nuestras relaciones con todos los grupos de interés, lo que nos ha hecho merecedores de numerosas certificaciones, premios y reconocimientos.

**E**l 2014 ha sido el último año de vigencia del Plan Estratégico 2012-2014. Durante este ejercicio hemos definido e implantado el plan de gestión anual a través del cual hemos desplegado los objetivos y acciones recogidas en nuestro plan estratégico y que eran específicos del año 2014.

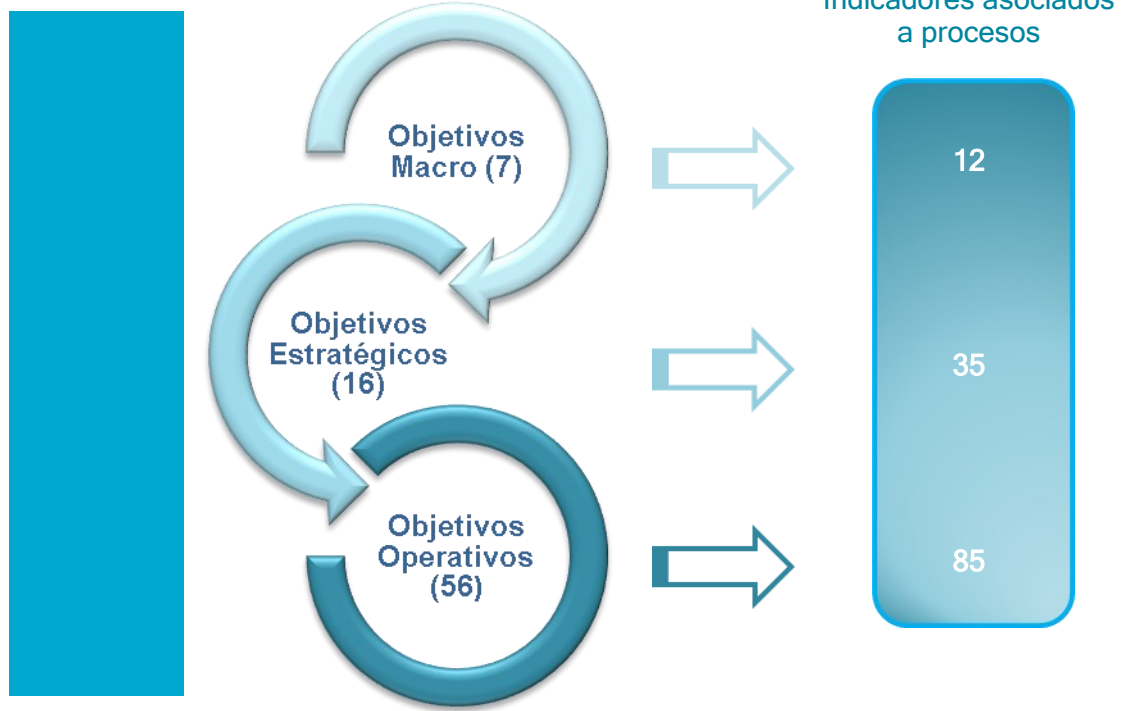
El escenario en el que hemos desarrollado este plan de gestión 2014 ha estado caracterizado por:

- Escenario económico:
  - Salida de la recesión.
  - Mantenimiento de la morosidad.
  - Disminución de ingresos extraordinarios IMS por menor siniestralidad.
  - Incremento de la incidencia económica.
- Escenario normativo:
  - Bajada de tarifas CP por modificación de CNAE.
  - Incremento de cotizaciones por inclusión de nuevos conceptos.
  - Recuperación de EP en casos de responsabilidad declarada por el INSS.
  - Aprobación de la nueva Ley de Mutuas.

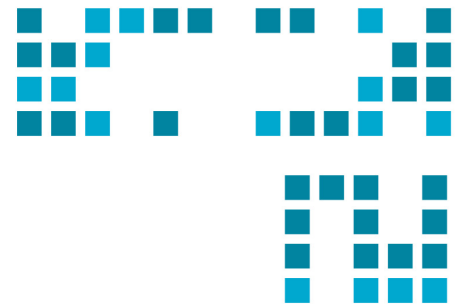
A su vez, el plan de gestión anual lo hemos concretado en planes de gestión de procesos donde cada uno de ellos ha especificado y materializado las diferentes acciones a desarrollar para alcanzar los objetivos definidos, con el fin último de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de Mutualia. Para valorar nuestro grado de avance durante el ejercicio, hemos dispuesto de un cuadro de mando integral que, apoyado en los cuadro de mando de proceso, nos ha proporcionado información de forma actualizada y sistemática sobre el nivel de consecución de nuestros objetivos y, en su caso, nos ha posibilitado la identificación de posibles desviaciones.



Así, los objetivos en el ejercicio 2014 se han desplegado a lo largo de toda la organización de la siguiente manera:



Nuestro compromiso con la búsqueda de la excelencia es una constante en nuestra gestión interna y en nuestras relaciones con los grupos de interés desde el momento en que decidimos adoptar como modelo de gestión el Modelo EFQM. Todas las personas de la organización estamos convencidas de que la apuesta por este modelo ha contribuido, sin duda, a reforzar una cultura de excelencia y, en consecuencia, a lo largo de 2014 hemos desarrollado diferentes actuaciones en este ámbito de la gestión avanzada:



- Mantenimiento de las certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral para todas las actividades y centros (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).
- Mantenimiento de la certificación de la Norma UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes.
- Refuerzo de una cultura de gestión avanzada entre las personas de la organización:
  - 21 personas participantes en auditorías internas.
  - 5 personas participantes en evaluaciones externas de Euskalit.
  - 14 personas evaluadoras de Euskalit
  - Formación del 49% de la plantilla en sistemas de gestión (EFQM, ISOs, OHSAS, 5S).
  - 820,5 horas de formación en gestión avanzada.

Por otro lado, durante el pasado ejercicio hemos continuado con el Proyecto Lidera, foro de comunicación y de generación de opinión e ideas creado en 2010, con el fin de que todas las personas líderes de la organización tomaran conciencia de la importancia de su liderazgo, y donde tuvieran oportunidad de participar en la gestión de la mutua.



A cierre de 2014, y desde su puesta en marcha, han sido 23 las jornadas organizadas, algunos de los temas analizados este año han sido:

- Plan de Formación
- Certificación efr.
- Encuesta de personas y de riesgos psicosociales
- Evaluación de liderazgo.
- Gestión por Competencias
- Atención/ trato a cliente.

# Compromiso de las Personas

La motivación, desarrollo, conocimiento o la creatividad, son elementos clave que nos permiten contar con personas satisfechas y, por lo tanto, personas implicadas e ilusionadas con el proyecto de nuestra mutua.

Las personas son quienes permiten que una mutua se diferencie del sector y, por ello, en Mutualia siempre hemos considerado que nuestras personas son el activo más importante del que disponemos. Buscamos su motivación, desarrollo, conocimiento, creatividad, lealtad..., como elementos clave que nos permitan contar con personas satisfechas y, por lo tanto, personas implicadas e ilusionadas con el proyecto de nuestra mutua.

Por este motivo, desde hace años venimos definiendo e implantando estrategias en el ámbito de la gestión de personas que, sin duda, han contribuido a potenciar el liderazgo dentro de la organización, sistematizar la comunicación interna, potenciar el reconocimiento interno, fomentar la participación, crear equipo, retener talento, optimizar el desempeño.

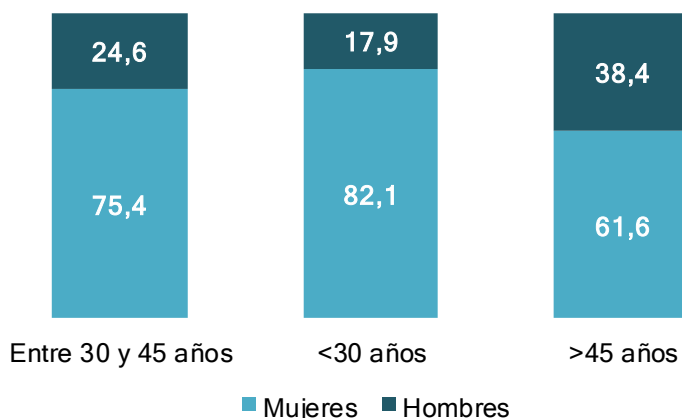
En definitiva, a lograr un compromiso total con nuestro trabajo y a alcanzar unos niveles óptimos de satisfacción.

A 31 de diciembre de 2014 un total de 625 personas integrábamos la plantilla de Mutualia, de las cuales 440 eran mujeres y 185 hombres.

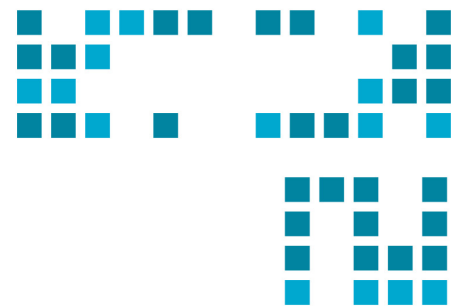
La edad media de las personas que a esa fecha integrábamos la plantilla ascendía a 45,68 años, con una antigüedad media de 15,89 años en la organización.

Respecto a la formación, la mayor parte de las y los profesionales presentamos una titulación universitaria media o superior, alcanzando un 65% del total de la plantilla a 31 de diciembre de 2014.

Distribución del personal por tramo de edad







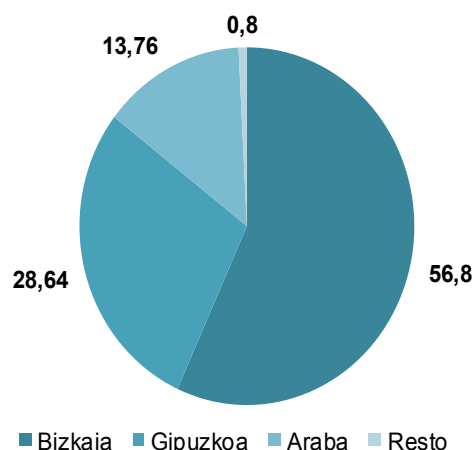
En el siguiente gráfico puede verse la distribución de nuestro personal en función de su titulación y categoría profesional:

	2014	
	Mujeres	Hombres
<b>Grupo I, nivel 1</b>		
Titulado superior	32,1	67,9
<b>Grupo I, nivel 2</b>		
Titulado superior	49,3	50,7
<b>Grupo I, nivel 3</b>		
Titulado superior	57,9	42,1
Titulado medio	50	50
FP		100
<b>Grupo II, nivel 4</b>		
Titulado superior	50	50
Titulado medio	79,3	20,7
FP	57,1	42,9
<b>Grupo II, nivel 5</b>		
Titulado superior	50	50
Titulado medio	75	25
FP	83,3	16,7
Sin cualificación		100
<b>Grupo II, nivel 6</b>		
Titulado superior	60	40
Titulado medio	3,8	96,2
FP	98,4	1,6
<b>Grupo III, nivel 7</b>		
Titulado superior	66,7	33,3
<b>Grupo III, nivel 8</b>		
Titulado superior	66,7	33,3
Titulado medio	80	20
FP	46,2	53,8
Sin cualificación	60	40

Bizkaia es el territorio que viene registrando la mayor concentración de personas trabajadoras de Mutuaia. De hecho, a finales del pasado ejercicio el 56,80% de la plantilla se localizaba en dicho territorio, seguido de Gipuzkoa con el 28,64%, Araba con el 13,76% y el resto con el 0,80%.

Respecto al origen de las personas que integramos la plantilla, la práctica totalidad somos de la comunidad autónoma vasca, superando a 31 de diciembre de 2014 el 98% del total.

Distribución geográfica de la plantilla



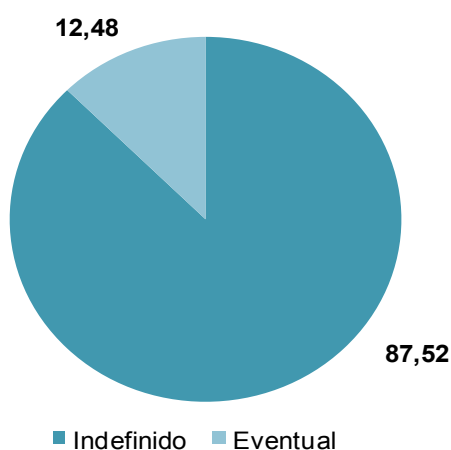
### Contratación

En Mutuaia consideramos prioritaria la promoción interna, dando preferencia al progreso y desarrollo de las personas ya integradas en la mutua frente a la contratación de personas externas. Además, establecemos políticas de gestión de personas que persiguen asegurar la estabilidad y el empleo de calidad. Apostamos por la contratación indefinida frente a la contratación eventual. De hecho, a finales del pasado ejercicio prácticamente el 88% de la plantilla disponíamos de un contrato indefinido, frente al 12% con contrato eventual. No obstante, y frente a otras empresas del sector, en nuestra política de contratación apostamos por mantener un porcentaje de personal eventual de apoyo para cubrir picos de trabajo durante épocas concretas del año con el objetivo último de evitar despidos en la organización.

ACUMULADO 2014	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido	69,7%	30,3%	50,0%	50,0%
Temporal	75,7%	24,3%	83,3%	16,7%

Contratos 2014	Mujeres	Hombres
Indefinido	1%	0%
Temporal	74%	25%

Distribución plantilla por tipo de contrato



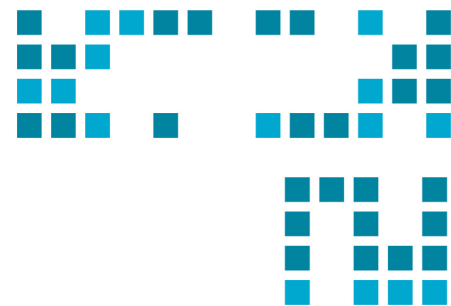
Por otro lado, huimos de cualquier tipo de discriminación por razones de discapacidad y, en este sentido, excedemos el nivel mínimo exigido legalmente de personal discapacitado contratado ya que durante el pasado 2014 alcanzamos el 2,11% de la plantilla media registrada durante el ejercicio (568 personas).

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

### Rotación

Nuestras políticas en ámbitos como el liderazgo, participación, reconocimiento, comunicación o formación entre otros, han contribuido a que pocas hayan sido las personas que han abandonado nuestra organización. De hecho, durante el año 2014 la tasa de rotación se ha situado en el 0,88%.

	Despidos	Bajas voluntarias
Mujeres	--	60% (3)
Hombres	--	40% (2)
Región	--	



## Salario

La relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional es el mismo.

Categoría Profesional	Mujeres	Hombres
Grupo I nivel 1	322.709	645.418
Grupo I, nivel 2	1.240.749	1.436.183
Grupo I, nivel 3	1.027.379	881.719
Grupo II, nivel 4	4.593.085	1.545.616
Grupo II, nivel 5	894.120	357.125
Grupo II, nivel 6	2.786.500	561.870
Grupo III, nivel 7	41.097	20.548
Grupo III, nivel 8	298.868	152.846

## Absentismo

Dado nuestro compromiso con las personas y con la conciliación de la vida laboral y personal, entendemos como absentismo las horas perdidas como consecuencia de accidente de trabajo (en este concepto están las bajas por riesgo para el embarazo y durante la lactancia) y las derivadas de bajas de enfermedad común exclusivamente. Quedan fuera, por tanto, otros conceptos como la lactancia, reducciones de jornada, horas sindicales, permisos de maternidad y paternidad, horas para consulta médica, etc.

En Mutua, el nivel de absentismo ha venido registrando una tendencia mantenida en los últimos años, salvo en el ejercicio 2012, cuando registró una importante reducción situándose en

valores inferiores al 3%. Sin embargo, en 2014 la situación de nuestro absentismo ha crecido y alcanzado niveles superiores a los registrados en años anteriores, situándose en el 4,24%. Ante este dato, hemos realizado un análisis detallado de la evolución de las bajas (patologías, duración media, edad media de las personas que causan baja, áreas de actividad, etc.) que nos ha aportado algunas conclusiones a partir de las cuales ya hemos comenzado a poner en marcha diferentes actuaciones relacionadas con la entrega de los partes de baja, con la comunicación de la relación de las personas de baja al personal médico de seguimiento de contingencia común y con el contacto inicial para conocer el diagnóstico.

	2012	2013	2014
<b>Absentismo (AT y CC)</b>	2,98%	3,52%	4,24%

	Mujeres	Hombres
<b>AT y EP</b>	100%	--
<b>CC</b>	76%	24%

## Liderazgo

De las 625 personas que a 31 de diciembre de 2014 integrábamos la plantilla de Mutualia, 19 de ellas correspondían a los niveles más altos de la organización:

- **Comité de Dirección:** 7 personas (28,57% mujeres frente a 71,43% hombres).
- **Comité de Seguimiento de Gestión:** 12 personas (50% mujeres frente a 50% hombres).

En 2011, ante los continuos cambios que se estaban produciendo en el sector de mutuas y la situación de crisis económica global, identificamos como factor crítico en nuestra organización el ejercicio del liderazgo. Queríamos que un mayor número de personas se implicara más directamente en la gestión y en el modelo organizativo.

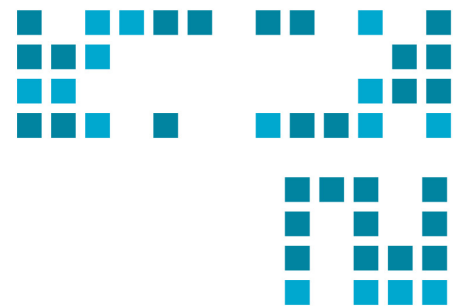
Fue así como decidimos crear el **Proyecto Lidera**, un foro de participación integrado por personas de equipos de proceso, coordinadoras de equipos de mejora y aquellas con responsabilidad en áreas funcionales, excluyendo al Comité de Dirección y responsables de proceso. Pusimos en marcha reuniones mensuales en el inicio, ahora trimestrales, con contenidos concretos y bien estructurados para optimizar el tiempo de reunión, obtener ideas y aportaciones y ponerlas en común. Finalizada cada jornada, el proceso responsable hace un análisis de todas las aportaciones para valorar su viabilidad y alineamiento con nuestra estrategia, y determina cuáles se implantarán, difundiendo esta información a través de un blog interno creado exprofeso donde todas las personas de la organización podemos valorar y trasladar comentarios.

En estos cuatro años hemos identificado diferentes temas a tratar con impacto en nuestras líneas estratégicas. Concretamente, en 2014 hemos analizado el plan de formación, la certificación efr, la encuesta de personas y de riesgos psicosociales, la evaluación de liderazgo, la gestión por competencias y la atención/ trato a cliente y hemos movilizado a 112 personas, el 20% de la plantilla.

Estas revisiones han hecho que el liderazgo haya evolucionado hacia una corresponsabilidad y mayor autonomía en la gestión, pasando de una puntuación de 6,6 en la evaluación de Liderazgo de 2011 a 7,73 en 2014. Durante este pasado ejercicio, se ha desplegado la evaluación del ejercicio de liderazgo a la totalidad de líderes de la organización, habiendo definido cada líder su plan individual de mejora que será revisado por el responsable de recursos humanos en el primer semestre de 2015.

## Comunicación

La comunicación es uno de los elementos clave y transversal para el desarrollo y mejora de nuestra organización ya que potencia la implicación, participación y conocimiento de nuestras personas, más si cabe en una empresa como la nuestra con más de 600 personas distribuidas en 18 centros ubicados en Euskadi y 1 en Madrid. En este sentido, y para asegurarnos de que todas las personas trasladan los mismos mensajes disponemos de documentos comunes y homogéneos que han sido validados a través de encuesta tanta a las personas responsables de emitir la información como a las responsables de su recepción.



Para dar soporte a esta comunicación hemos articulado a lo largo de los años diferentes canales y mecanismos destacando en estos últimos años el desarrollo y despliegue de TICs (videoconferencia, blogs y plataformas colaborativas) que han facilitado el mayor despliegue y utilización de los foros y canales establecidos para la comunicación interna:

- **Comunicación mensual a nuestras personas a través de reuniones presenciales** de la misma información que trasladamos a la Junta Directiva. En dichas reuniones, el o la responsable directa comunica a las personas la situación de los diferentes objetivos y las acciones que se están desarrollando en la organización (alcance al 73% de las personas en 2014).
- **Edición mensual de la revista interna Sustraiak (56 ediciones)**. Se trata de un boletín electrónico con la información interna más relevante de la organización redactada, en su caso, por los equipos de proceso y de mejora, por las comisiones o por cualquier persona de la organización que quiera colaborar y compartir información con sus compañeras y compañeros. Algunos de los ámbitos sobre los que hemos escrito durante el pasado ejercicio han sido: satisfacción empresas y asesorías, satisfacción en calidad asistencial, app, cumplimiento de objetivos, rentabilidad, evaluación del liderazgo, producción científica, actuaciones del equipo atención a cliente, resultado auditorías, inversiones, desayunos con el gerente, absentismo, día de cliente o sugerencias, entre otros muchos.
- **Realización de los Desayunos con el Gerente**. Son reuniones con el Director Gerente de la mutua en el que las personas asistentes pue-

den trasladar sus inquietudes y preguntas de una manera informal. La valoración media de las tres jornadas celebradas en 2014 alcanzó un 8,04 y el número de participantes ascendió a 85 personas.

- **Invitación mensual a dos personas a reuniones del Comité de Seguimiento de Gestión** para conocer la sistemática y el seguimiento de la estrategia de la organización. Esta actuación finalizó en marzo del pasado ejercicio cuando asistieron las dos últimas personas. En total han sido 20 las personas que se han apuntado a esta iniciativa y que han trasladado un nivel de satisfacción de 8,82.
- **Reuniones de proceso/ subproceso con seguimiento mensual de acciones** que se están desarrollando y de sus objetivos asociados, así como identificación de mejoras y seguimiento de equipos de mejora asociados al proceso.
- **Reuniones sistemáticas de la Dirección con todas las personas representantes legales de las y los trabajadores** para comunicarles las novedades más reseñables y para consensuar las diferentes informaciones y estrategias que afectan a las personas (información del sector, información interna de la mutua, amenazas, etc.). En este sentido, el Director Gerente comunica a toda la representación social las cuestiones que son debatidas en todas las Juntas Directivas dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su celebración. .



Asimismo, existen otros canales y herramientas como memorias, carteleras, mensajes vía e-mail, informes con resultados de auditoría, evaluaciones externas y autoevaluaciones que complementan los anteriores y que nos permiten asegurarnos de que las personas disponemos de la información necesaria para hacer realidad la estrategia de la organización.

### Participación

Apostamos por nuestras personas como motor del cambio y prueba de ellos son los resultados que hemos alcanzado en 2014 en el ámbito de la participación y la implicación:

- 133 personas participando en equipos de proceso y subproceso.
- 49% de las personas participando en equipos de mejora.
- 192 sugerencias internas.

Consideramos clave para el éxito de nuestro proyecto contar con la participación de las personas y fomentar el trabajo en equipo y, por ello, estas “actitudes” forman parte de nuestros valores y son una competencia básica de todas las personas de la organización.

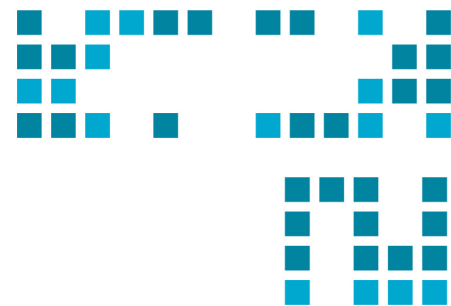
En este sentido, y con el fin de implicar al mayor número posible de personas, desde hace años venimos promoviendo su participación en equipos de mejora. Son equipos autónomos y con capacidad de decisión para desarrollar el proyecto encomendado trabajando un liderazgo compartido. Una vez finalizado el trabajo, la persona promotora del equipo valida el resultado y, en su caso, se comunica a todas las personas

afectadas para que puedan realizar sus aportaciones.

Si bien en 2013 diseñamos una nueva aplicación informática para la gestión de dichos equipos, hasta el pasado ejercicio 2014 no la hemos desplegado a cinco equipos que son los que han formado parte de una experiencia piloto. Así, a través de esta herramienta estos cinco equipos han podido gestionar su trabajo de una manera más eficaz desde su inicio hasta su final, al permitirles cumplimentar en la misma aplicación la ficha del equipo, las convocatorias de reunión, las actas, el seguimiento de objetivos, la encuesta, etc. A su vez, ha permitido a las personas promotoras y al proceso de innovación y mejora continua disponer de una información más completa para realizar el seguimiento de estos equipos y la evaluación de su eficacia.

Esta aplicación también nos ha permitido mejorar nuestra sistemática de sugerencias internas, garantizando la respuesta a todas ellas, contando con las personas en la implantación de las acciones de mejora derivadas de ellas y estando accesibles a toda la organización para conocer la situación de las sugerencias.

Sugerencias Recibidas 2014
192
Acceptadas
125



Por otro lado, en 2014 hemos continuado con la implantación paulatina de la Metodología 5S en diferentes áreas de la organización con el objetivo de estimular la implicación, creatividad y mejora. Así, como consecuencia del trabajo desarrollado por las personas de la mutua, en 2014 hemos finalizado la implantación en Hospitalización y Quirófano de Pakea y en dos consultas de Beato.

### Capacitación y conocimiento

En el año 2013 decidimos apostar por la definición e implantación de un sistema de gestión por competencias con el deseo de buscar la plena adecuación de nuestras personas a sus puestos de trabajo. Por ello, a lo largo de este ejercicio realizamos un gran esfuerzo para identificar y definir las competencias requeridas: seis han sido las competencias troncales identificadas, es decir, aquellas transversales y comunes a todas las personas de la organización, y cuatro las directivas asociadas propiamente al desempeño del liderazgo:

#### TRONCALES

Compromiso y sentido de pertenencia  
Creatividad y actitud innovadora  
Integridad y comportamiento ético  
Orientación a resultados  
Orientación a cliente externo  
Trabajo en equipo

#### DIRECTIVAS

Visión de negocio  
Liderazgo  
Desarrollo de colaboradores/ as  
Capacidad de comunicación

Durante el primer semestre de 2014 las personas responsables de las áreas de Asesoría Jurídica, Contingencia Profesional, Gestión y Prestaciones Económicas identificaron los niveles competenciales requeridos asociados a distintos perfiles profesionales de sus respectivas áreas (médico responsable, gestor, coordinador, etc.) y evaluaron a sus personas sobre la base de esas competencias y las conductas asociadas a las mismas.

Concretamente, han sido veinticinco las personas que han participado en este piloto donde, además de ser evaluadas por sus responsables, se han autoevaluado a sí mismas para mantener una entrevista conjunta que les permitiera identificar los gaps competenciales y, en consecuencia, identificar distintas necesidades formativas. Una vez analizados los resultados que, de manera consensuada se han desprendido de las entrevistas entre responsables y personas evaluadas, cuatro han sido las competencias priorizadas:

- Creatividad y actitud innovadora.
- Visión de negocio.
- Desarrollo de personas colaboradoras:
  - Difusión del conocimiento, delegación, reconocimiento y promoción de la participación.
- Capacidad de comunicación
  - Capacidad para asegurarse de que la persona que escucha comprende el mensaje.
  - Habilidad para interpretar la posible respuesta de la otra persona.

Al no poder abordar estos cuatro ámbitos en un mismo momento, en 2014 optamos por comenzar con la formación en creatividad e innovación y posponer el resto de acciones formativas. Así, veintidós de las veinticinco personas participantes en el proyecto fueron convocadas a esta acción formativa en los meses de diciembre y enero.

Por otro lado, a lo largo del pasado ejercicio 2014 también hemos avanzado y mejorado en otros ámbitos con el fin de potenciar nuestra capacitación y conocimiento:

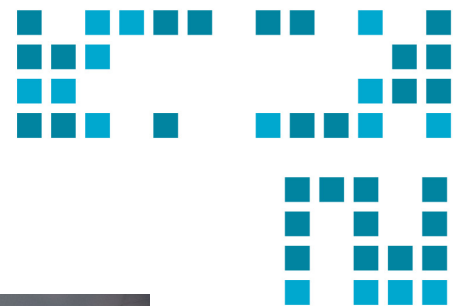


<b>Capacitación y conocimiento de las personas</b>	Potenciación de la formación interna y de personas internas formadoras. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Media de horas de formación interna por personas: 13,68.</li> <li>– Personas formadoras (nº): 39.</li> <li>– Personas que socializan conocimiento/ total de personas que acuden a formación externa (%): 20,7.</li> <li>– Jornadas de formación interna: 136.</li> </ul>
	Despliegue de la plataforma tecnológica E-lkarte, como plataforma de publicación de contenidos, a seis equipos: Gestión del conocimiento, Revisión del Proceso Sistemas de Información, LOPD, Fisioterapeutas de Gasteiz, Teletrabajo y Equipo Gehitu.
	Elaboración del borrador del II Plan de Euskaldunización. Composición de cinco grupos para el aprendizaje del euskara en los tres territorios.

Anualmente definimos y gestionamos de manera sistemática un plan de formación que contribuye a paliar nuestras necesidades formativas y que son identificadas por nuestras y nuestros responsables, así como por las propias personas de la organización, y que en 2014 se ha concretado en las siguientes acciones formativas:

	2013	2014
Nº de acciones formativas		329
Hombres		119
Mujeres		210
Nº de asistentes	3.013	2.803
Hombres	1.868	951
Mujeres	1.145	1.852
Inversión en formación	168.700	171.000
Media de horas formativas	49	46
Total horas Formación	28.216	26.155





Principales acciones formativas (nº)	2012	2013	2014
Calidad y medio ambiente	32	15	16
Actualizaciones médicas	133	168	136
Ofimática	25	24	20
Habilidades de Liderazgo	14	18	16
Actualizaciones jurídicas	10	19	13
Prevención Riesgos Laborales	39	35	32
Congresos Médicos Nacionales	21	22	23
Congresos Médicos Internacionales	3	2	2
Formación en Materia Fiscal y Contable	6	11	18
Habilidades para la Gestión	34	35	37
Desarrollo de Sistemas de Información	11	9	10
Otros (idiomas, etc.)	4	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>362</b>	<b>329</b>

#### Igualdad de oportunidades

La igualdad efectiva de oportunidades es y ha sido una prioridad dentro de nuestra plan estratégico. De hecho, en 2007 constituimos la Comisión para la Igualdad, compuesta por toda nuestra representación sindical y la Dirección, cuyo cometido es la consecución de acuerdos en el ámbito de la contratación y clasificación profesio-

sional, la política salarial, la formación continua, la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, la prevención del acoso, la promoción o la sensibilización y comunicación.

Durante 2014, la Comisión ha trabajado en:

- Validar el Distintivo de Igualdad en la Empresa.
- Renovar la Certificación efr.
- Presentar en Emakunde la documentación requerida para renovar el nombramiento como entidad colaboradora según el nuevo decreto.

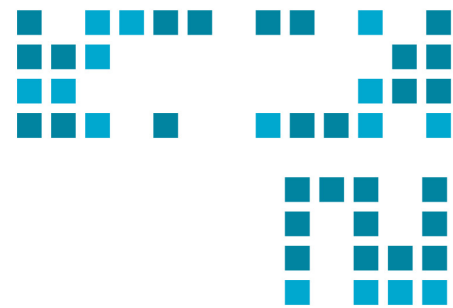
- Ofrecer la Comisión para la Igualdad como equipo consultor y asesor en materia de igualdad y conciliación.

Y las medidas y/ o beneficios gestionados por la Comisión durante el ejercicio se han distribuido de la siguiente manera:

Beneficio solicitado	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de la jornada	42	3	45
Reducciones de la jornada+acumulación de la reducción	29	1	30
Excedencias para cuidado de menores	35	11	46
Acumulación lactancia	23	0	23
Permiso de paternidad	1*	7	8
Bonificación por la suspensión de contrato por paternidad	0	0	0
Medidas de Flexibilidad organizativa			
Disfrute de vacaciones por horas			
Periodos de adaptación a colegios			
Vacaciones pendientes por maternidad	133	62	195
Flexibilidad horaria			
Trabajo a distancia			
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>84</b>	<b>347</b>

(\*) Se trata de una pareja formada por dos mujeres

Reincorporación tras permiso maternidad o paternidad	3 semanas		16 Semanas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personas que tuvieron derecho a permiso	5	1	-	31
Personas que ejercieron su derecho a permiso	5	1	-	31
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso	5	1	-	31
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso y conservaron su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación	5	1	-	31
Índices de reincorporación al trabajo y de retención de las personas que ejercieron el permiso por maternidad o descanso	100%		100%	



## Reconocimiento y beneficios sociales

Estamos plenamente convencidas y convencidos de que uno de los factores de motivación que inciden de manera directa sobre nuestra satisfacción es el reconocimiento. Y, en este sentido, disponemos de un Comité de Reconocimiento responsable de liderar el sistema de reconocimiento, tramitar y registrar los reconocimientos, realizar el seguimiento de la sistemática y, en su caso, definir e implantar mejoras.

Revisamos la efectividad de nuestra política de reconocimiento a través de la encuesta de personas, de la evaluación del liderazgo y de indicadores internos que en 2014 han alcanzado los siguientes valores:

- Personas reconocidas en total: 621
- Personas diferentes reconocidas: 302
- Reconocimientos: 150
- Personas que reconocen: 68
- Personas que reconocen que son líderes: 39

El convenio colectivo sectorial y nuestros pactos que empresa, que mejoran las condiciones del convenio, son las dos normativas que regulan nuestras condiciones salariales, jornadas laborales, permisos, licencias y beneficios sociales. Este convenio solo aplica a las personas de Mutualia que estén trabajando a Jornada Completa. En este sentido, y dentro de las mejoras del convenio colectivo recogidas en los pactos de empresa destacan:

- Jornada anual de 1.662 horas para toda la plantilla lo que supone una reducción de 38 horas anuales sobre las 1.700 horas que marca el convenio.
- Incremento de la duración de los permisos retribuidos y mejoras en el disfrute de los no retribuidos (ampliación del periodo de reserva de puesto de trabajo durante todo el tiempo de excedencia solicitado por cuidado de menor).
- Partiendo de los salarios base establecidos por grupo y nivel en el convenio colectivo, en los pactos mejora los mismos en una escala progresiva desde el 10 al 30% durante los tres primeros años en la organización.
- Creación de una EPSV de empleo con aportaciones anuales del 50% por parte de la mutua vinculadas a la aportación individual de cada persona de otro 50%.

Además, independientemente de las mejoras recogidas anteriormente, disponemos de los siguientes beneficios sociales que, en 2014, supusieron para la empresa un importe de 897.231 euros, estos beneficios son para las personas a tiempo completo y con contrato indefinido. El personal eventual tiene derecho a parte de ellos como se señala en el siguiente cuadro:



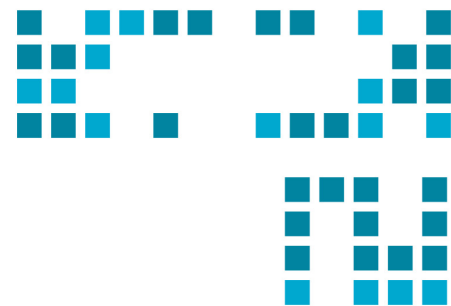
Beneficio social	Mejora que supone
Ayudas Escolares	Becas y ayudas de guardería y estudios.
Estudios	Pago de hasta el 100% de matrícula y 50% de tasas de los estudios del personal fijo.
IMQ	Pago de las cuotas del Igualatorio (seguro sanitario).
Premio de Nupcialidad y Natalidad	Ayudas económicas por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

### Servicio de prevención propio

La promoción de la mejora de las condiciones de trabajo con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de nuestras personas es un compromiso claro de nuestra organización. Por ello, además de las actividades gene-

rales que venimos realizando de manera periódica y continuada a lo largo de los años, durante el año 2014 hemos desarrollado las siguientes actuaciones:

- Adhesión a la [Declaración de Luxemburgo](#) para la promoción de la salud en el trabajo adquiriendo el compromiso de poner en práctica los principios que en ella se defienden, de ayudar a difundir su mensaje a otras organizaciones y de compartir y promover nuestros conocimientos y buenas prácticas en el ámbito de la prevención y salud en el trabajo.
- Implantación de la actividad denominada "[Experiencias Compartidas](#)", mediante la cual se traslada a la organización aquellos accidentes o incidentes que pueden ser susceptibles de ocurrencia en otras áreas, puestos o centros con el fin de alertar y concienciar sobre las medidas preventivas a adoptar.
- Inscripción en el [Registro General de los Planes de Autoprotección](#) de Clínica Ercilla y Clínica Pakea.
- Nuevas [mediciones de la exposición a gases anestésicos](#) del personal de quirófano Clínica Pakea y Clínica Ercilla.
- Realización de [acciones formativas](#) en diferentes ámbitos: "trabajos en altura y montaje de andamios", "Manipulación de pacientes", "Extinción incendios" o PVDs, entre otros.
- [Revisión de las evaluaciones de los puestos de trabajo sanitarios](#), incorporado el resultado de la evaluación de factores psicosociales.



- **Mediciones de Campos Electromagnéticos de Baja Frecuencia** en Escaneo Clínica Pakea, Cuadros y Armarios Eléctricos (Clínica Pakea y Clínica Ercilla).
- **Mediciones de Radiaciones ópticas** en lámparas infrarrojos RHB.
- **Mediciones Campos Electromagnéticos** en RMN Clínica Ercilla.
- **Plan de Movilidad.** Proyecto piloto en Gamarra y Pakea trasladando propuestas al proceso Desarrollo de personas.
- **Estudio ergonómico de Manipulación Manual de Cargas** en puesto de trabajo de Aux. Quirófano (Clínica Pakea y Clínica Ercilla).

- **Evaluación de Factores Psicosociales:** Planificación de las acciones en el proceso de Desarrollo de Personas.
- Realización de **campañas de sensibilización** y concienciación.

En 2014 hemos registrado cuatro accidentes de trabajo con baja (uno de ellos in itinere) que han supuesto un total de 228 jornadas perdidas por AT, de las cuales 11 han sido ocasionadas por el suceso in itinere.

A continuación recogemos la evolución de los indicadores relativos a accidentes de trabajo con baja en jornadas de trabajo:

	2012	2013	2014
Índice de frecuencia con baja	0,00	0,94	2,76
Índice de incidencia con baja	0,00	1,56	4,58
Índice de gravedad con baja	0,00	0,017	0,119

Índice de accidentes con lesiones por sexo:	Mujer	Hombre	TOTAL
Índice Incidencia con baja	6,51	0	4,58
Índice Incidencia total (con y sin baja)	60,74	61,91	45,81

Índice de accidentes con lesiones por región	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	TOTAL
Índice Incidencia con baja	5,17	5,35	0	0	4,58
Índice Incidencia total (con y sin baja)	54,26	37,43	22,47	0	45,81

#### Comité de Seguridad y Salud Laboral

En base a nuestras particularidades, en Mutua disponemos de tres Comités de Seguridad y Salud, que representa al 100% de las personas de la organización, y cuyo cometido es todo lo que, de forma directa o indirecta, pueda afectar a la salud de nuestras y nuestros trabajadores. En especial, forma parte de su cometido el impulso de la política que en materia de preven-

ción tenemos establecida en Mutua y el control sobre la efectividad de cuantas medidas sean adoptadas en materia de prevención.

Está integrado paritariamente por la empresa (nueve personas designadas por la Dirección) y por representantes de las y los trabajadores (otras nueve personas) cuya designación se realiza conforme a la ley y cuya designación recae sobre los Comités de Empresa.

# Innovación y tecnología

De manera continuada en Mutuaia nos esforzamos por encontrar ideas dentro y fuera de la organización que puedan generar valor para todos nuestros grupos de interés con el fin de transformarlas en soluciones que aporten eficiencia y mejoras tanto en nuestros servicios como en nuestra gestión.

Identificamos tres ámbitos claramente diferenciados donde focalizar nuestros esfuerzos de innovación y creatividad con el objetivo de determinar e implantar aquellos proyectos que nos permitan adaptarnos a los cambios y ganar competitividad:

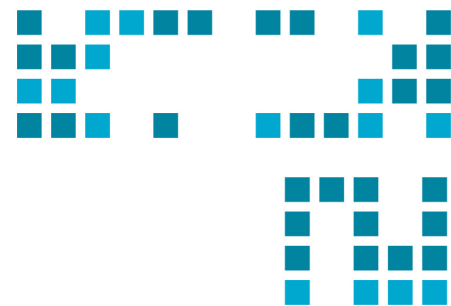
- **Modelo organizativo y de gestión:** metodologías y sistemáticas que permiten adecuar la organización y modelo de gestión a las necesidades cambiantes del entorno de una forma estructurada y flexible.
- **Sanitario:** instalaciones, equipamientos, medicamentos, material fungible y técnicas necesarias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

En 2012, coincidiendo con la elaboración del Plan Estratégico 2012-2014, definimos nuestro primer **Plan de Innovación** con esa misma periodicidad, donde identificamos aquellos proyectos que, a nuestro entender, contribuirían a avanzar de forma innovadora en la consecución de nuestras líneas estratégicas en cada uno de los tres ámbitos de innovación identificados:



- **Ámbito “Modelo organizativo y de gestión” (8 proyectos):**
  - Finalizados: 3
  - En curso: 4
  - Rechazados/ Pospuestos: 1 (Certificación UNE 166.000 Gestión de la I+D+i)
- **Ámbito “Sanitario” (5 proyectos):**
  - Finalizados: 5
- **Ámbito “Tratamiento de la información” (8 proyectos):**
  - Finalizados: 3
  - En curso: 4
  - Rechazados/ Pospuestos: 1 (Desarrollo Fase II Gehitu)

Por este motivo, este año 2014 hemos realizado el cierre de este plan, con un grado de avance del 90%, trasladando el resto de proyectos al Plan 2015-2017.



A lo largo de 2014, y aun teniendo tan claramente identificados los ámbitos de innovación, los ejes principales de nuestras actuaciones han estado focalizadas especialmente en el trato y en los servicios que prestamos. Así, nuestra apuesta estratégica a favor de la innovación nos ha permitido incorporar no sólo los proyectos contemplados inicialmente en nuestro Plan de Innovación para el ejercicio 2014, sino las siguientes mejoras:

---

Formación en creatividad y actitud innovadora consecuencia del proyecto de gestión por competencias

---

Trabajo a Distancia: implantación proyecto piloto con 6 personas participantes

---

Certificación de Eficiencia Energética (Q Evolution).

---

Realización de pagos directos de ITCC sin presentación de partes de confirmación.

---

App Mutualia: puesta en marcha de la aplicación con acceso a información en tiempo real.

---

Propiciamos una cultura creativa e innovadora entre nuestros grupos de interés.

---

Extranet: actualización del apartado de botiquines e implantación de nuevos apartados de pagos delegados y notificaciones para facilitar el trabajo a todas las personas usuarias.

---

Midenet: desarrollo de nueva aplicación para el seguimiento de planes de gestión -objetivos y acciones-.

---

Videos tutoriales: diseño y preparación de contenidos (piloto: tramitación de partes de accidentes en DELTA).

---

Este año 2014 hemos puesto en marcha la [App de Mutualia](#) con el fin de acercarnos aún más a nuestras y nuestros clientes y posibilitar, así, una interacción más rápida y eficaz, facilitándoles el acceso en tiempo real a información general de la organización pero también, y lo más importante, a información de carácter personal sobre su historial, próximas citas y cobros de los tres últimos años.

En este sentido, y como reconocimiento a este trabajo bien hecho, la aplicación ha sido seleccionada como la mejor aplicación del año, dentro de la categoría Administración y Smart City,

en el Concurso Start BiscayApp´14 de la Fundación BiscayTIK (Diputación Foral de Bizkaia).

Así mismo, en 2014 fuimos la primera mutua en eximir a las personas beneficiarias de pago directo de la presentación obligatoria de los partes de confirmación de baja. Esta actuación es, sin duda, un reflejo de nuestra continua búsqueda de alternativas y mejoras para simplificar y agilizar los trámites a nuestras y nuestros clientes.



En el ámbito de la prevención también hemos incorporado innovaciones a través del diseño de herramientas que contribuyan a sensibilizar a las personas en la cultura de la prevención y que faciliten y simplifiquen la gestión de los riesgos. En este sentido, a lo largo de 2014 hemos estado trabajando para poner en marcha un “campus virtual” de educación y sensibilización en prevención de riesgos laborales para las empresas y sus personas trabajadoras.

Por otro lado, como organización que vela y cuida de la salud de sus asociadas y asociados, la innovación en técnicas y equipamientos es una constante en Mutualia, especialmente en los ámbitos que nos permiten mejorar tanto los diagnósticos como los tratamientos.

La innovación está identificada como prioridad estratégica y, de hecho, son muchos los mecanismos que tenemos implantados en la organización con el fin de fomentar una cultura de generación de ideas. Nuestras personas son el motor del cambio y, por lo tanto, apostamos por potenciar su implicación y participación a través de dichos mecanismos (equipos de mejora, sis-

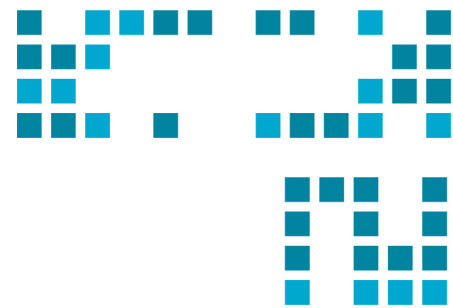
tema de sugerencias, Proyecto Lidera o Equipo Horizonte).

Con este objetivo, en 2013 definimos la Creatividad y la Actitud Innovadora como una competencia troncal a todas las personas de la organización. En este sentido, a lo largo de 2014, y dentro del proyecto de Gestión por Competencias, hemos identificado el gap competencial de las 25 personas participantes en este piloto con el fin de planificar y poner en marcha las acciones formativas oportunas para afianzar una cultura de creatividad e innovación en nuestra organización.

Apostamos porque esta cultura vaya impregnando a todas las personas de la organización con el fin de que surjan ideas que se trasladan directamente a los equipos de mejora o de proceso, o al [Equipo Horizonte](#) en el caso de que éstas requieran de un análisis más exhaustivo. Este equipo, creado en 2013, ha de ser el impulsor de ideas y proyectos que nos permitan diferenciarnos de otras mutuas del sector y seguir siendo la organización de referencia en Euskadi.

Más allá de nuestras personas, también consideramos clave para el éxito de nuestro proyecto contar con la participación del resto de grupos de interés y fomentar el trabajo en equipo como herramienta para potenciar su implicación y para incorporar innovaciones y mejoras en nuestra gestión. Es así como a lo largo de 2014 hemos organizado diferentes actividades entre las que destacan los [12 focus groups organizados](#) con clientes o los [10 proveedores](#) que han participado directamente en actividades de mejora (por ejemplo, Giroa para la mejora de nuestro desempeño energético).





# Sostenibilidad y Compromiso con la Sociedad

Mutualia promueve la mejora continua del sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa para proporcionar confianza a todos nuestros grupos de interés.

Desde el año 2005 venimos promoviendo la mejora continua de nuestro sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa para proporcionar confianza a todos nuestros grupos de interés. La RSC es algo transversal a la organización, con una línea estratégica propia con sus objetivos concretos, estrategias y planes de acción. Una vez integrada, por tanto, la responsabilidad social en nuestra estrategia, nuestros objetivos y acciones son totalmente compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Este modo de entender y gestionar la mutua nos ha llevado a integrar de manera voluntaria en nuestra estrategia aspectos sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, más allá del estricto cumplimiento de la normativa legal.

En el ámbito solidario contamos con el Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales y hemos ido adquiriendo compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones con las que venimos colaborando de forma sistemática. De igual forma, colaboramos con asociaciones que desarrollan acciones con impacto en el deporte y la cultura de nuestro entorno.

En el ámbito medioambiental llevamos a cabo acciones para minimizar los impactos en nuestros centros sanitarios y en sus diferentes delegaciones a través de la gestión de residuos sanitarios, residuos peligrosos, reciclaje de papel y tóner, así como el desarrollo de acciones de mejora y acondicionamiento de las instalaciones de cara a minimizar estos consumos e impactos. De hecho, nuestro sistema de gestión medioambiental está certificado según la Norma ISO 14001.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales buscamos el óptimo nivel de protección de la salud de las personas frente a posibles riesgos y, contamos con la certificación según la Norma OHSAS 18001 desde 2011, y en 2009 recibimos el Premio Diploos, Premio Nacional de Seguridad en el Trabajo que concede anualmente la Asociación para la Prevención de Accidentes, como reconocimiento a nuestra integración de la prevención en nuestro sistema de gestión. Además, desarrollamos acciones de sensibilización en materia de seguridad y salud laboral con el objetivo de contribuir a difundir e instaurar una cultura preventiva entre la sociedad.

## EIAS: Equipo Iniciativas y Actividades Sociales.

Con el objetivo de potenciar internamente la solidaridad entre el personal de la mutua, en 2005 pusimos en marcha un equipo integrado por personas voluntarias, Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales (EIAS), cuya misión es la de sensibilizarnos y concienciarnos sobre la situación del entorno y del mundo en general. De hecho, su trabajo combina iniciativas de carácter local e internacional, disponiendo de un presupuesto para colaborar en los proyectos y actividades que priorizamos y seleccionamos entre las personas de la organización.

Por otro lado, a través de este equipo posibilitamos a las personas de Mutuaia la colaboración con proyectos para el desarrollo, así como el despliegue de una cultura de solidaridad propiciando nuestra participación a través de la recaudación de fondos con la organización y puesta en marcha de distintas iniciativas

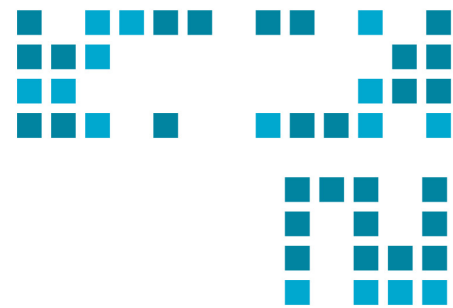
(mercadillos navideños, campañas de donación de alimentos, envío de ayuda de emergencia, donación de materiales sanitarios, ordenadores y otro tipo de equipos y materiales, jornadas informativas de concienciación, etc.).

Por medio de este equipo, por tanto, impulsamos y adquirimos compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones con el fin de reforzar nuestra cultura de solidaridad y compromiso social.

Durante el año 2014 las líneas de actuación del Equipo EIAS han estado enmarcadas en los siguientes ámbitos:

- Ayuda en emergencia.
- Proyectos de desarrollo seleccionados por las personas de Mutuaia.
- Desarrollo local.

ASOCIACIÓN/ ORGANIZACIÓN	PROYECTO	TIPO DE PROYECTO
	Lucha contra el despilfarro y el hambre más cercana, asegurando una justa distribución de los alimentos recibidos.	Ayuda en emergencia
	Rehabilitación de viviendas en Coatepeque, Quetzaltenango (Guatemala).	Desarrollo Internacional
	Búsqueda de una cura o tratamiento que mejore la calidad de vida de las niñas y niños afectados así como de sus familias, y difundir el conocimiento de la enfermedad.	Desarrollo local
	Recaudación de fondos para la lucha contra el cáncer infantil.	Desarrollo local
	Atención y transporte de pacientes.	Desarrollo local



Por otro lado, e independientemente de su presupuesto anualmente asignado, durante el pasado ejercicio el Equipo EIAS ha propiciado la participación de las personas de la mutua en diferentes proyectos de colaboración, entre los que destacamos:

### II Estropada WOPATOS



Compra de wopatos para la participación de Mutualia y de sus personas en la II Estropatada organizada por la Fundación WOP, con el objetivo de recaudar fondos para la investigación de las enfermedades neurodegenerativas.

### Campaña de Navidad: Ningún niño o niña sin juguetes

A través de la Asociación Donantes de Sueños las personas de Mutualia hemos conseguido que la magia de la Navidad llegue a más niñas y niños con la compra de juguetes para aquellas familias sin recursos y menores a su cargo.



### Jardín Solidario de Mariposas

A través de la Asociación Berrituak, hemos contribuido con la compra de mariposas para recaudar fondos para la investigación de la enfermedad Epidermólisis Bullosa (piel de mariposa).



### Donación de sangre

En colaboración con Osakidetza, en Mutualia hemos seguido participando y acercando a nuestro personal la oportunidad de colaborar con el Banco de Sangre de Euskadi.



También hemos participado y colaborado en:

- **Mercadillo Solidario** con la venta de artículos donados por las personas de Mutualia y por la organización para la recaudación de fondos destinados a asociaciones de ámbito local.



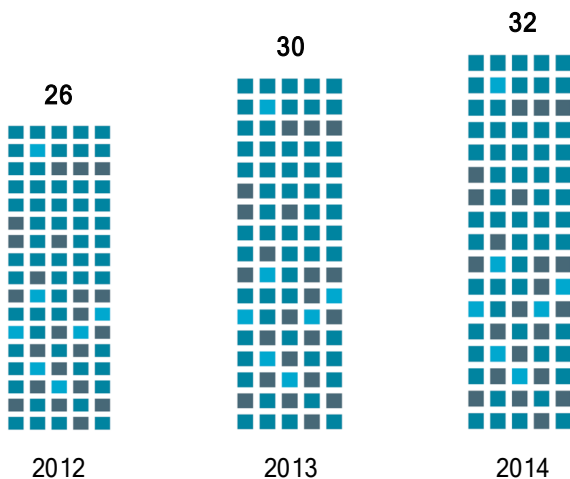
- **Recogida y reciclaje de tapones para la Asociación ASAMMA** (Asociación alavesa de mujeres con cáncer de mama y ginecológico) con el objetivo de recaudar fondos para el estudio de enfermedades.
- **Sorteo de Cestas de Navidad**, previamente donadas por la organización, para la entrega del dinero recaudado a diferentes asociaciones.
- **Donación de Cesta de Navidad** y entrega de sus alimentos al Comedor Social de Iralabari.
- **Donaciones sistemáticas de material**, mobiliario, etc. a diversas asociaciones y ONGDs (Africanista Manuel Iradier ONG, Mundu Bat, etc.).

En cualquier caso, todas las actividades que en Mutua hemos llevado a acabo en este ámbito han respetado en todo momento la legislación que regula las actividades que como mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales podemos desarrollar.

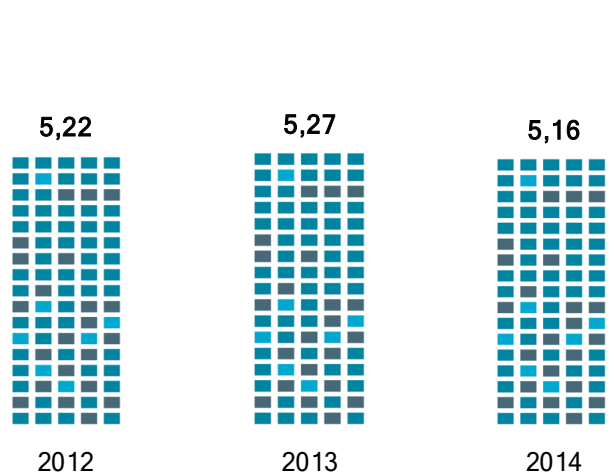
Por otro lado, y más allá de nuestra contribución a proyectos y actividades solidarias, en Mutua también colaboramos aportando recursos - económicos, horas y personas- para la difusión y puesta en marcha de actividades relacionadas con el fomento de la salud, la prevención, la cultura, el deporte, la excelencia o la igualdad de oportunidades. Así, durante 2014 hemos contribuido económicamente al desarrollo social con cargo a Patrimonio Histórico con un 5,16% de nuestros ingresos, y hemos colaborado estrechamente con un total de 32 organismos e instituciones, entre otras:

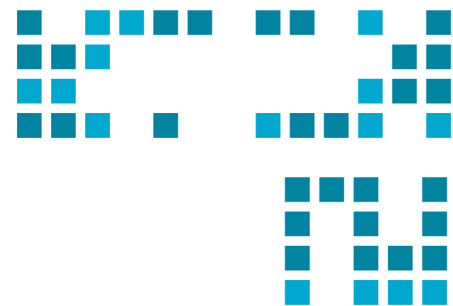
- Fundación Athletic.
- Fundación Museo Guggenheim.
- Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera.
- Innobasque.
- Euskalit.
- Orfeón Donostiarra.
- Fundación Sueskola Gipuzkoa.

Nº de colaboraciones con fundaciones, asociaciones y agentes sociales



Contribución económica al desarrollo (% sobre ingresos Patrimonio Histórico)





## Seguridad y Salud Laboral

En Mutuaia contribuimos a difundir e instaurar una cultura preventiva entre nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Por ello, en 2014 hemos celebrado la XI Edición del Concurso de Fotografía en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, dirigido a toda la sociedad, y que pretende destacar a través de la fotografía los valores de prevención de riesgos, en cualquiera de sus aspectos, mostrando situaciones de riesgo o mejores prácticas preventivas.

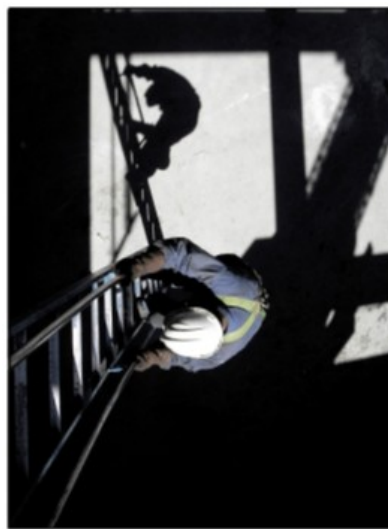
Se han presentado un total de 175 fotografías resultando ganadoras las siguientes instantáneas:

**Primer Premio, dotado con 1.200 euros: Miguel Ángel Márquez González con la fotografía "Inspección Interior".**



En los últimos años venimos registrando un alto número de participantes en las distintas ediciones del concurso puestas en marcha. Todas estas personas, con sus fotografías, contribuyen a difundir y extender la cultura preventiva entre el conjunto de la sociedad.

**Tercer Premio, dotado con 600 euros: Felipe Antonio Juárez Moreno.**



**Segundo Premio, dotado con 900 euros: Carlos Frías Pérez con la fotografía "Protege tu cabeza".**



	2012	2013	2014
Nº de participantes	78	203	175

Por otro lado, y con nuestro objetivo de promover una cultura preventiva en la sociedad, desde el año 2010 venimos colaborando con asociaciones empresariales y centrales sindicales para sensibilizar sobre la importancia de esta cultura de prevención de riesgos entre las y los estudiantes de formación profesional mediante la realización de talleres con grupos de diferentes grados en los propios centros escolares. Con-

cretamente, el proyecto está promovida por Mutualia junto con la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral y Osalan, y cuenta con el apoyo de Confebask, CCOO y UGT.

Durante estos cinco años de proyecto, hemos llegado a 2.329 estudiantes de un total de 48 centros de formación profesional:

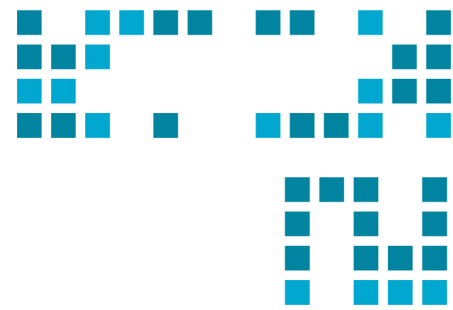
	2010	2011	2012	2013	2014
Centros de formación	6	30	32	44	48
Asistentes	113	980	1.175	1.877	2.329

Curso 2013-2014							
	Centros de FP			Grupos de FP		Alumnado participante	
Total	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Total	Hombres	Mujeres
48	9	23	16	157	2.329	1.796 (77,12%)	533 (22,88%)

Divulgamos este proyecto a través de diferentes canales y foros con el convencimiento de que nuestra participación contribuye, sin duda, a generar una imagen de empresa involucrada y preocupada por la sociedad en su conjunto. De igual forma, nuestra participación en ponencias, así como en presentaciones sobre distintas materias, charlas y jornadas divulgativas y/ o formativas contribuye también a fortalecer nuestra imagen de empresa comprometida, transparente y que comparte su conocimiento y experiencia con otras organizaciones (como, por ejemplo,

con nuestra participación en la Jornada “La innovación en gestión como base de la competitividad” organizada por la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao con la Ponencia “La innovación en la gestión de la RSE como generador de oportunidades de negocio”).

Queremos trasladar una imagen de empresa dinámica, activa, que se mueve... y, en este sentido, formamos parte de distintas redes (Euskalit, Innobasque, etc.) para ser más visibles para otras organizaciones y la sociedad en general.



## Personas en prácticas

Con el fin de posibilitar la adquisición de conocimientos prácticos a diferentes tipologías de estudiantes, en Mutualia hemos llegado a acuerdos de colaboración con diversos centros de formación profesional, universidades y fundaciones, con el fin último de facilitarles su incorporación al mundo laboral.

En este sentido, en 2014 un total de 66 personas han realizado prácticas en distintas áreas de la mutua, frente a las 49 que las realizaron en el ejercicio anterior. En su caso, y tal y como ya ocurrió en 2013, el 100% de las mismas se ha mostrado satisfecho con la oportunidad ofrecida por nuestra organización.

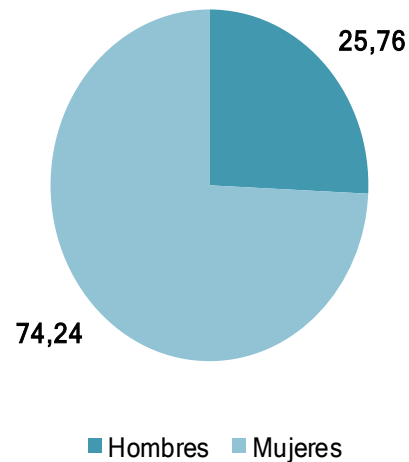
## Proveedores

Como entidad colaboradora con el Sistema de la Seguridad Social que gestiona fondos públicos, en Mutualia debemos garantizar el cumplimiento estricto de la normativa pública de contratación en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto. Por ello, nuestros procesos de contratación se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público como nuestras directrices.

Seleccionamos a nuestros proveedores por su solvencia económica y técnica, tras analizar sus sistemas de calidad, prevención y medioambiente, y acreditar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

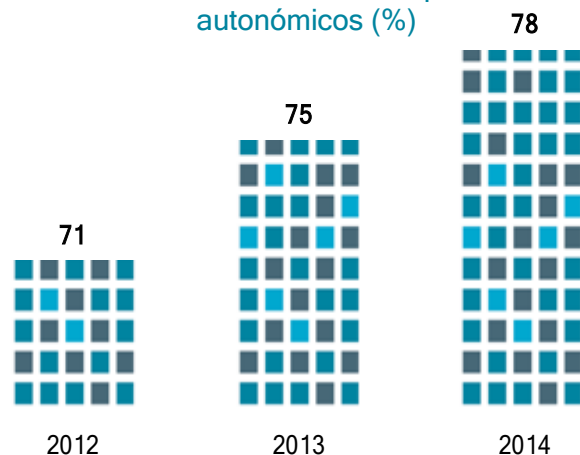
Sin embargo, y dado nuestro firme compromiso de contribuir al desarrollo económico de nuestro entorno, una vez garantizadas las premisas an-

Distribución por sexo del personal en prácticas (%)



teriormente mencionadas, desde Mutualia impulsamos y promovemos la contratación de proveedores autónomos, a igualdad de condiciones, y siempre y cuando cumplan con los requisitos previamente establecidos. Así, desde el año 2012 los contratos con proveedores de nuestro entorno han aumentado generando un incremento del 7% en la facturación a proveedores autónomos.

Evolución de contratación con proveedores autónomos (%)



Por otro lado, y para dar respuesta a nuestro objetivo estratégico de ser referente en gestión ética, transparente y comprometida socialmente, el 100% de los contratos suscritos a lo largo de 2014 han sido gestionados con criterios de responsabilidad social, y en los procesos de licitación se han tenido en cuenta la incorporación de cláusulas de diferentes ámbitos (social, ambiental, calidad, prevención, igualdad, etc.).

Además, desde el ejercicio 2012 solicitamos a nuestras principales empresas proveedoras la firma de un código de conducta donde reitera-

mos nuestro compromiso con los estándares éticos y transmitimos con claridad a las empresas proveedoras nuestras expectativas con respecto a la conducta ética que deben mantener en nuestras relaciones comerciales y trasladar a su propia actividad. Así, al aceptar este código, se comprometen a que todos nuestros acuerdos y relaciones de negocio estén sometidas a los principios básicos de ética y conducta profesional recogidos en el documento.

En 2014 un total de 57 proveedores han suscrito nuestro código de conducta.

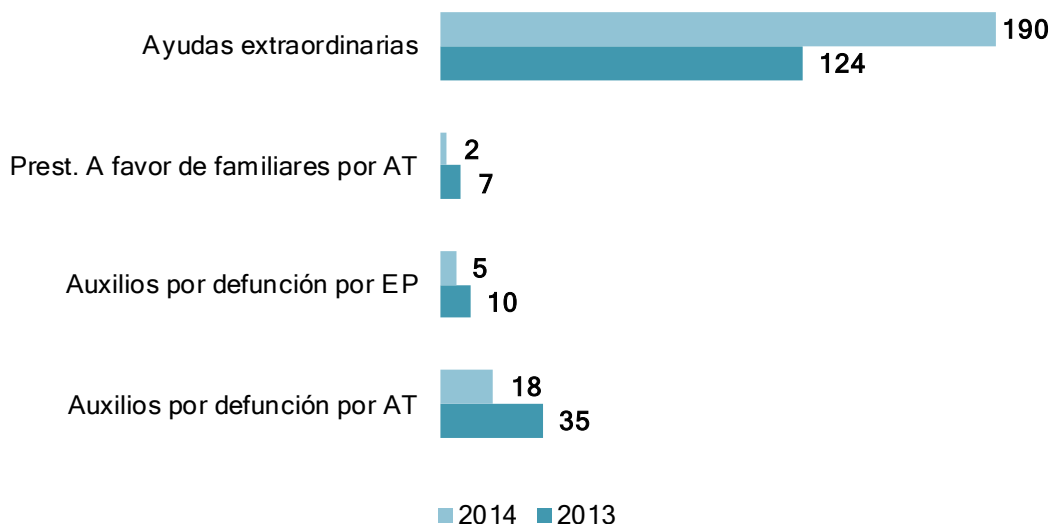
### Comisión de Prestaciones Especiales

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

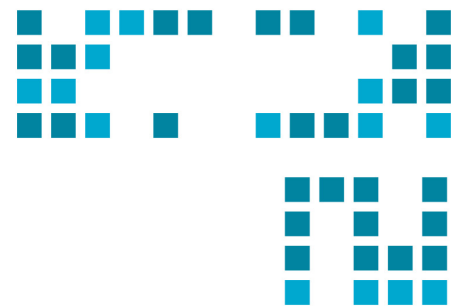
y los representantes empresariales y sindicales, presididos por una de las personas integrantes de la propia comisión paritaria y cuyos cargos se renuevan alternativamente cada dos años.

Durante el año 2014 el gasto en prestaciones especiales ha ascendido hasta los 561.482€, lo que ha supuesto un incremento de 161.846€ respecto al año anterior. Con este importe, durante el pasado ejercicio hemos dado respuesta a un total de 215 solicitudes de prestaciones especiales frente a las 176 registradas en 2013.

### Distribución de prestaciones especiales







## Gestión Ambiental

El compromiso que tiene Mutualia con la mejora continua de su sistema de gestión ambiental y de la eficiencia energética, no sólo se verifica con el compromiso de renovación de dichas certificaciones **ISO 14001 e ISO 51000**, sino con la elaboración anual de la memoria de sostenibilidad en base a los criterios del GRI.

Todos estos compromisos conducen a compatibilizar el desarrollo sostenible de nuestra empresa con la protección del medio ambiente, así como a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestras personas.

La Gestión Ambiental de Mutualia está coordinada por el **Comité Ambiental y de PRL**, equipo de trabajo multidisciplinar, quienes delegan parte de la responsabilidad operativa de la gestión a las personas nombradas referentes de los centros y servicios. **Entre los objetivos y metas de este Comité podemos señalar:**

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

De los objetivos operativos para el año 2014 marcados en el **Programa Ambiental**, con el objetivo de minimizar y asegurar una correcta gestión ambiental, se han alcanzado y desplegado los siguientes:

- Se ha **reducido el consumo de Energía Eléctrica** un 11,3%
- Se ha **reducido el consumo de gasoil** en un 20%.
- Se ha **reducido** de un 15% del **consumo de agua** para ello se han modificado los grifos de agua y se han colocado carteles de sensibilización para el uso de los mismos.
- Se ha **reducido un 10% el consumo de gas** de calefacción, optimizando los horarios de uso de los equipos de climatización acorde a las necesidades del edificio y priorizando su apagado por las noches y los días festivos, programando los horarios en todas las calderas e Instalación de equipos para el control local de las instalaciones de climatización.
- Sensibilización y formación a las personas referentes de los Centros Periféricos.
- Acondicionamiento de instalaciones.

En el 2014, el **coste total de la gestión medioambiental ascendió a 167.779,03 €**. De los cuáles corresponden a gestión de residuos 104.687,17 €, al sistema de gestión ambiental 31.809,69 € y a la prevención ambiental 31.282,20 €. Por todo ello y como resultado de estas acciones, Mutualia no ha sido sancionada económicamente por incumplimiento de la legislación vigente.

### Gestión de Residuos

La gestión de residuos se realiza en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados para ello Mutualia garantiza la gestión de los residuos poniendo a disposición de todas las personas contenedores para asegurar que las personas tienen a su alcance la posibilidad de reciclar todos los materiales que se utilicen en nuestras instalaciones. Durante este ejercicio, y fruto de todas las acciones desplegadas en Mutualia, la generación total de residuos ha descendido alrededor de 1,5 toneladas.

### Material de Oficina

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

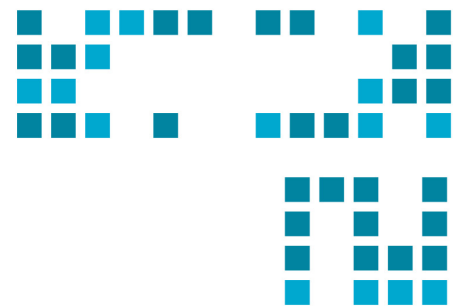
En 2014, los materiales valorizados que más consumo han tenido en la organización han sido el papel y los tóners (100% revalorizados).



Aspecto ambiental	Residuos 2013	Por Persona	Residuos 2014	Por Persona
Tóner	300 kg.	0,47	472 kg.	0,75
Papel Cartón - Reciclado - Blanco	19.320kg.	30,86	18.014 kg.	28,86
Fluorescentes	204kg.	0,32	378kg.	0,60
Pilas	221kg.	0,35	80 kg.	0,12

Consumos	2014
Consumo de papel y cartón	11.535 kg
Consumo de Tóner	811 kg



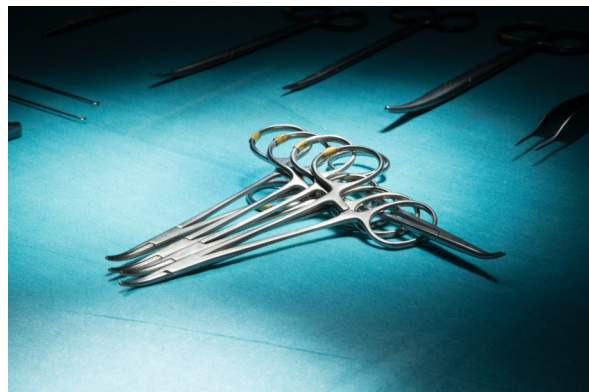
## Material sanitario

Mutualia entiende como material sanitario:

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

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

Respecto a 2013, Mutualia ha registrado en 2014 una reducción del 29% en los residuos sanitarios generados.



	2013	Kg / Asistencia Persona	2014	Kg / Asistencia Persona
Residuos Biosanitarios Contaminados (Kg.)	4.158	0,031	3.174	0,023
Medicamentos Desechados (Kg.)	284	0,0022	153	0,0011

## Gestión de la energía y del agua

Las energías provienen de fuentes mixtas siendo un 57,1% de origen renovable.

### Consumo de Energía

Los consumos de energía en Mutualia proceden de la electricidad y del gas natural, que a lo largo del 2014 han registrado una reducción del 12%. Las acciones que han contribuido a la reducción de este consumo han sido:

- Instalación de luminarias LED

- Ajuste del horario a las necesidades individuales de los centros
- Sustitución de bombillas normales por otras de bajo consumo

Por otro lado: Mutualia también consume gasoil que se deriva de sus equipos de grupo eléctrico y del microbús que acerca a sus pacientes desde el centro de San Sebastián a la Clínica Pakea.

Consumo (kWh)	2013	TCO <sub>2</sub>	2014	TCO <sub>2</sub>
Eléctrica	2.405.231	1.104,001	2.107.922	702,97
Gas Natural	1.415.854	284,79	1.268.563	255,32
Total Energía Renovable	2.181.839,535		1.927.972,935	

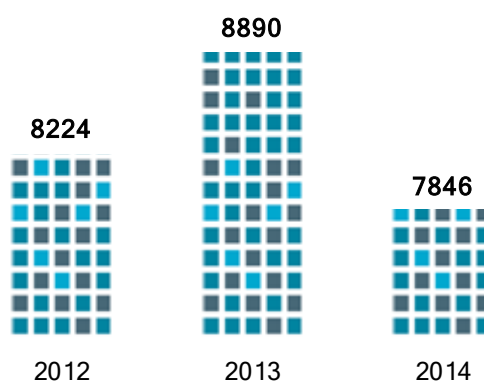
\*La energía se mide en kWh en lugar de en GJ.

### Consumo de agua

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

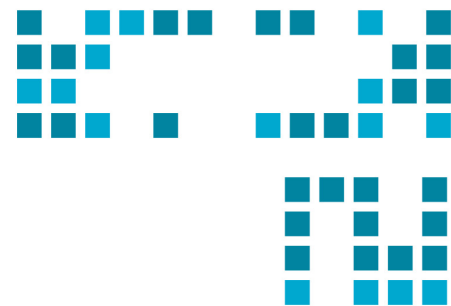
En 2014 el consumo de agua se ha reducido en un 12% respecto a 2013. (7.846 m<sup>3</sup>).

### Consumo de agua (m<sup>3</sup>)



	Electricidad		Agua		Gas Natural	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Centros Administrativos	529770	451.679	1.030	1.124	5.4376	40.585
Centros Periféricos	462904	379.121	1.462	1.360	5.3412	50.967
Clínicas y Beato	1.412.557	1.277.122	6.398	5.362	1.308.065	1.177.011

Consumo indirecto carbón en base al consumo electricidad (GJ) (1)	11,7%	249.233,42
Consumo indirecto gas natural en base al consumo electricidad (GJ) (1)	13,5%	287.577,02
Consumo indirecto productos del petróleo en base al consumo electricidad (GJ) (1)	1,7%	36.213,40
Consumo indirecto e. renovables en base al consumo electricidad (GJ) (1)	57,1%	1.216.344,28
Consumo indirecto e. hidráulica en base al consumo electricidad (GJ) (1)	1,2%	25.562,40
Consumo indirecto e. nuclear en base al consumo electricidad (GJ) (1)	14,8%	315.269,62



## Emisiones de gases

El origen de las emisiones de gases efecto invernadero de Mutuaia, corresponden a:

- **Emisiones directas** : Gas Natural, Electricidad y Gasoil.
- **Emisiones indirectas**: Los derivados del transporte.

Las emisiones tanto directas como indirectas ha disminuido un 0,48% respecto al 2012

En el caso de NOx y SOx, no son significativas y las únicas emisiones provienen de la quema de combustibles en caldera. En cualquier caso, todas las instalaciones de este tipo de Mutuaia cumplen periódicamente con los controles que exige el RITE, y debido a la fuente de las mismas estas emisiones no son significativas.

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

La conversión en TCO2 se ha calculado según los datos de la web [www.orcc.es](http://www.orcc.es). e IDAEE

Otras emisiones indirectas de las que no se dispone de datos son los desplazamientos de las personas de la organización por trabajo y el traslado de pacientes por transporte sanitario o público.

En cuanto al resto de emisiones, las de sustancias destructoras de la capa de ozono, Mutuaia no genera este tipo de emisiones como consecuencia de su actividad y las emisiones podrían darse de forma indirecta, por ejemplo en caso de fuga en un equipo de aire acondicionado, no habiéndose dado el caso, y disponiendo de un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo que de forma periódica evalúa el estado de los aparatos de aires acondicionados.

	Emisiones Directas	2013	2014
Gas Natural		284,79	255,16
Eléctrica		1104	967,53
Gasoil		-	-
	Emisiones Indirectas		
Transporte		7,41	5,75
Papel		1,38	1,2
Agua		35,56	31,38
	Emisiones Totales (TCO2)	1433,14	1260,99

Las formulas utilizadas han sido:

•Gas Natural:  $(\text{Total kWh} \cdot 20,17 \text{ gr. CO}_2/\text{Kwh}/1000)/1000$

•Energía Eléctrica:  $(\text{Total kWh} \cdot 0,33 \text{ kg CO}_2)/1000$

•Gasoil:  $\text{Combustible consumido al año} \cdot 0,85(\text{t/m}^3) \cdot 0,043(\text{VCN}) \cdot 74(\text{Fe}) \cdot 0,99(\text{FO}) = \text{Total TotalCO}_2(\text{t}) \cdot 0,003(\text{Fe}) \cdot 0,049585923(\text{CH}_4) \cdot 25(\text{GWP}) \cdot 0,0006(\text{Fe}) \cdot 0,00991718 \cdot 298(\text{GW})$

•Papel reciclado y agua: formula de ORCC

### Vertidos

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

Durante 2012 no se ha producido ningún tipo de vertido accidental significativo de productos peligrosos. Por lo tanto, teniendo en cuenta estas dos cuestiones, no se ha visto afectado ninguna fuente de agua, ni ningún ecosistema debido a vertidos.

### Control de Emergencias

Mutualia dispone de un procedimiento cuyo objetivo es describir la sistemática para actuar en casos de situaciones de accidente o emergencia medioambiental, de modo que se reduzcan los impactos asociados, definiendo el tipo de actuación y respuesta de las áreas implicadas.

### Aprovechamiento de la Energía

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

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

Además, Mutualia, hace uso de las nuevas tecnologías tales como las videoconferencias para evitar los traslados de las personas de la Organización

### Contratación de Productos y Servicios respetuosos con el Medio Ambiente

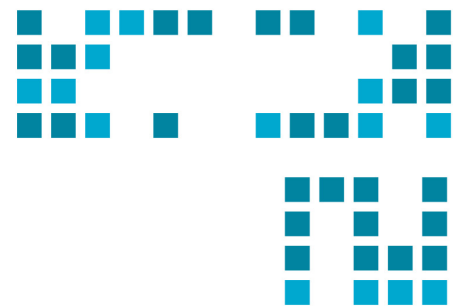
Todos los contratos de Mutualia, incluyen cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación medioambiental y utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.

### Gestión de la biodiversidad

Dentro de esta gestión, cabe destacar que en el centro de la Sede operativa (Bilbao) existe un Tejo, *Taxus Baccata*, especie de árbol protegida la cual se encuentra recogida en la lista roja de IUCN, único en la ciudad.

Además, todos los centros asistenciales de Mutualia están ubicados en núcleos urbanos, de forma que no se encuentran vinculadas a espacios protegidos, por lo que el impacto sobre la biodiversidad es nulo..





## ALGUNOS CAMBIOS/ ACCIONES DE MEJORA INTRODUCIDOS

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

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

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

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

## Encuesta de Sociedad

Bienalmente, Mutuaia realiza la encuesta de sociedad para conocer la valoración de las personas representantes de la misma sobre la contribución de Mutuaia al desarrollo sostenible, económico y social de nuestro entorno.

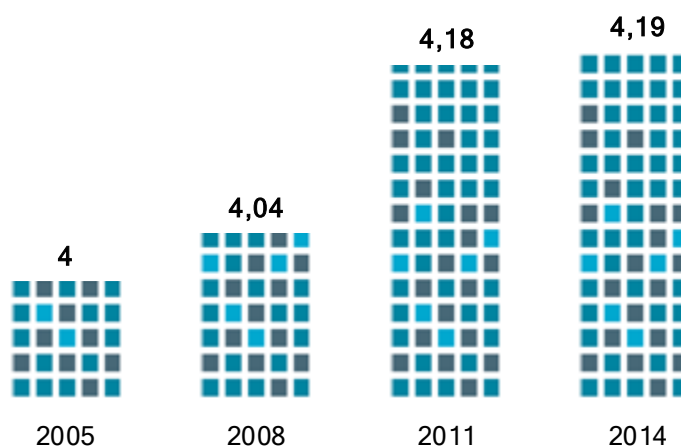
Los aspectos que más importancia tienen entre las organizaciones encuestadas son:

- Contribución a la sostenibilidad del sistema de la seguridad social.

- Contribución al desarrollo económico del entorno.
- Compromiso con el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y su difusión.

El aspecto al que menos importancia le dan es la Contribución al desarrollo de una cultura de excelencia entre la sociedad vasca..

## Evolución del nivel de Satisfacción Global



6.

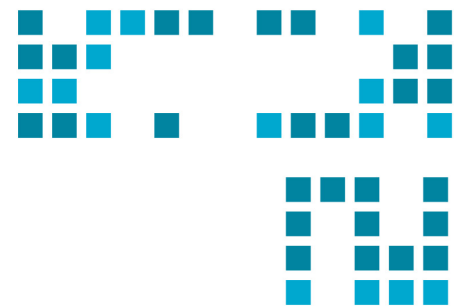
## Indicadores GRI





# Indicadores GRI

Economía	Página	2014
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
<b>G4-EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido	121	254.510.331€
<b>G4-EC2</b> Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	103	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al Cambio Climático
<b>G4-EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	103	1.655.224,38 euros
<b>G4-EC4</b> Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	103	0
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
<b>G4-EC5</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	103	32% superior (salario mínimo Mutualia). No se presentan diferencias por sexo
<b>G4-EC6</b> Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	103	100%
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>		
<b>G4-EC7</b> Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	45-101	
<b>G4-EC8</b> Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	122	
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
<b>G4-EC9</b> Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	103	78% proveedores locales



Medio Ambiente	Página	2014
<b>MATERIALES</b>		
<b>G4-EN1</b> Materiales por peso o volumen	96	Todos los materiales han sido adquiridos a proveedores externos. La Energía utilizada proviene de mezcla de fuentes de energías siendo el 57,1% renovable
<b>G4-EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	104	Papel y Tóner 100% revalorizables.
<b>ENERGÍA</b>		
<b>G4-EN3</b> Consumo energético interno	95-98	
<b>G4-EN4</b> Consumo energético externo	95-98	
<b>G4-EN5</b> Intensidad energética	104	N.D
<b>G4-EN6</b> Reducción del consumo energético	95-98	
<b>G4-EN7</b> Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	95-98	
<b>AGUA</b>		
<b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente	98	
<b>G4-EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	104	0
<b>G4-EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	104	0
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
<b>G4-EN11</b> Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	104	El tipo de actividad no afecta
<b>G4-EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	104	El tipo de actividad no afecta
<b>G4-EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	104	No hay actividad en espacios naturales protegidos
<b>G4-EN14</b> Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	104	El tipo de actividad no afecta



Medio Ambiente	Página	2014
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
<b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	99	
<b>G4-EN16</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	105	No se dan
<b>G4-EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	105	No se dan
<b>G4-EN18</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	105	N.D
<b>G4-EN19</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	105	
<b>G4-EN20</b> Emisiones de sustancias que agotan el ozono	105	0
<b>G4-EN21</b> NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	99	
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
<b>G4-EN22</b> Vertido total de aguas, según su calidad y destino	98 100	El único vertido es de agua sanitaria lo que sale entra.
<b>G4-EN23</b> Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	95-98	Incluir página gestión de residuos
<b>G4-EN24</b> Número y volumen totales de los derrames significativos	105	0
<b>G4-EN25</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	105	0
<b>G4-EN26</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	105	0



Medio Ambiente	Página	2014
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>G4-EN27</b> Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	106	N.D.
<b>G4-EN28</b> Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	106	No aplica
<b>CUMPLIMIENTO REGLAMENTARIO</b>		
<b>G4-EN29</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	106	0
<b>TRANSPORTE</b>		
<b>G4-EN30</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	106	Microbus
<b>GENERAL</b>		
<b>G4-EN31</b> Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	95	
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
<b>G4-EN32</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	106	100%
<b>G4-EN33</b> Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	106	0
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL</b>		
<b>G4-EN34</b> Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	106	0



Laboral	Página	2014
<b>EMPLEO</b>		
<b>G4-LA1</b> Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	70-73	
<b>G4-LA2</b> Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	82	
<b>G4-LA3</b> Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	80	
<b>RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>		
<b>G4-LA4</b> Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	107	30 días La organización dispone de un Convenio colectivo general de seguros mutuas, en el que se recogen las modificaciones de condiciones de trabajo.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
<b>G4-LA5</b> Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	107	100%
<b>G4-LA6</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	72-73	
<b>G4-LA7</b> Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	82-83 107	0
<b>G4-LA8</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	107	Cubiertos por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, según el art. 38.1 100% asuntos de seguridad y salud en el trabajo
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	77-79	
<b>G4-LA10</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	77-79	
<b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	107	No aplica al no disponer de carreras profesionales. Incluir en esta tabla este dato



Laboral	Página	2014
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		

<b>G4-LA12</b> Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	17-22	
---	-------	--

<b>IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>		
--	--	--

<b>G4-LA13</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	73	
---	----	--

<b>EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>		
---	--	--

<b>G4-LA14</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	108	100%
--	-----	------

<b>G4-LA15</b> Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	108	0%
---	-----	----

<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES</b>		
--	--	--

<b>G4-LA16</b> Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	108	2014: 325 Reclamaciones 100% abordadas 2013:301 Reclamaciones 100% Resueltas
--	-----	---

Derechos Humanos	Página	2014
<b>INVERSIÓN</b>		

<b>G4-HR1</b> Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	108	0% Todas las contrataciones incluyen criterios a relativos al cumplimiento de políticas de calidad, medioambiente, prevención de riesgos y derechos humanos
--	-----	---

<b>G4-HR2</b> Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	108	0 horas dedicadas a DDHH
---	-----	--------------------------

<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>		
--------------------------	--	--

<b>G4-HR3</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	108	0
--	-----	---

**LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

**G4-HR4** Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.

109

0

**TRABAJO INFANTIL**

**G4-HR5** Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.

109

No da lugar al desarrollarse la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye clausula dentro del Código ético de proveedores

**TRABAJO FORZOSO**

**G4-HR6** Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso

109

El ámbito de actuación es la CAPV por lo que no hay riesgo de sufrir Trabajo Forzado.

**MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**G4-HR7** Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones

109

0

**DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA**

**G4-HR8** Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.

109

0

**EVALUACIÓN**

**G4-HR9** Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

109

0

**EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

**G4-HR10** Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

109

0

**G4-HR11** Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas

109

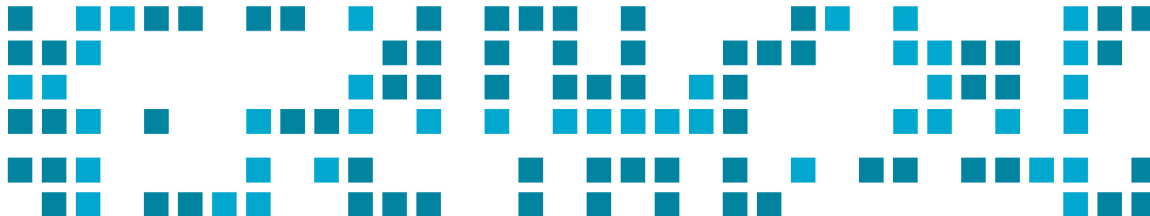
0

**MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

**G4-HR12** Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

109

0



Sociedad	Página	2014
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>		
<b>G4-SO1</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	45-101	
<b>G4-SO2</b> Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	110	Por el tipo de actividad que desarrolla los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
<b>G4-SO3</b> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	110	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio Empleo y Seguridad Social
<b>G4-SO4</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	110	0
<b>G4-SO5</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	110	No se han producido.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>		
<b>G4-SO6</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	110	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
<b>PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>		
<b>G4-SO7</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	110	No se han producido
<b>G4-SO8</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	110	0
<b>EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
<b>G4-SO9</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	110	0% No se ha valorado la repercusión social de los proveedores
<b>G4-SO10</b> Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	110	0% No disponemos del dato al no evaluarlo
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>		
<b>G4-SO11</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	110	0

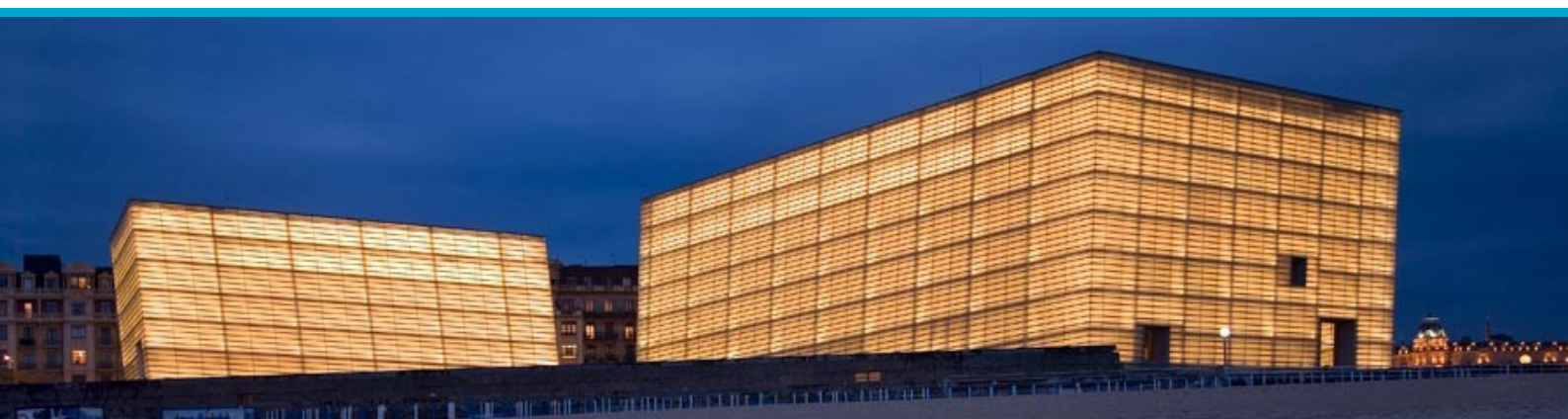




Responsabilidad sobre productos	Página	2014
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
<b>G4-PR1</b> Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	27-29	
<b>G4-PR2</b> Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	111	0
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>G4-PR3</b> Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	24-29	
<b>G4-PR4</b> Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	111	0
<b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	56 61-62 65-66	
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>		
<b>G4-PR6</b> Venta de productos prohibidos o en litigio.	111	0 No Aplica
<b>G4-PR7</b> Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	111	Por las normativas que nos aplican no se puede hacer publicidad ni promoción de productos y servicios
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
<b>G4-PR8</b> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	111	0
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
<b>G4-PR9</b> Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	111	0

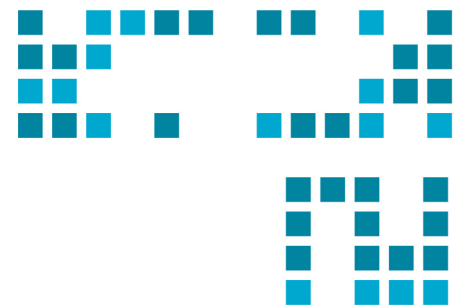
7.

## Encuadre de los requisitos del GRI



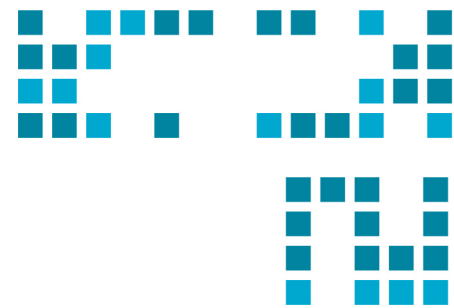
# Encuadre de los Requisitos del GRI

		Página
Estrategia y análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla	7-9
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	27-29
Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la organización.	11-12
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	27-28
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	24
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	24
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	24
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	24-28
G4-9	Determine la escala de la organización,	24
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.	119
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	70-73
G4-11	e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	
	f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	70-83



		Página
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	93-95
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Durante este ejercicio no se han producido cambios significativos
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	27-29
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	(A)
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	(A)
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	24
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	(A)
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	(A)
G4-20	a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	(A)
G4-21	a. Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	(A)
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	12 No se han realizado re-expresiones de la información de memorias anteriores
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	12 No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración

		Página
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	39-43
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	39-43
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	39-43
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	39-43
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	11-12
G4-29	Fecha de la última memoria	11-12
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	11-12
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	11-12
G4-32	<p>a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>	Exhaustiva, con verificación externa bienal
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	11-12
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	16-22
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	16-22



	Página
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno. 16-22
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno. 16-22
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités 16-22
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición. 16-22
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero. 16-22
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. 16-22
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización. 16-22
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales. 16-22
G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. 16-22
G4-45	b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas. a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. 16-22
G4-46	b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. 16-22

		Página
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	16-22
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	11
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	16-22
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	0
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Ley 22/2013, de 23 de diciembre
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Ley 22/2013, de 23 de diciembre
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Ley 22/2013, de 23 de diciembre
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No existen diferencias
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	No existen diferencias
<b>Ética e integridad</b>		
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	24-26
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	24-26 30-31
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	27-29

(A) La información no está disponible por imposibilidad en el momento de publicación del presente informe. La organización establecerá a medio plazo los procedimientos oportunos para facilitar su publicación en el futuro

8.

## Cuentas anuales





## Cuentas anuales y análisis financieros

Los estados financieros de Mutualia han sido elaborados en base al Plan General de Contabilidad Pública que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de 1 de julio de 2011 y 9 de mayo de 2012, mediante las cuales se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. La confección ha considerado:

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

- La Orden ESS/1975/2014, de 28 de octubre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2014, para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Resolución de 5 de diciembre de 2014, de la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2014 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

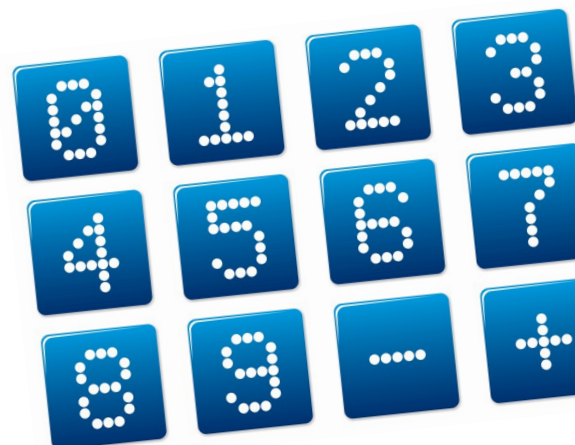
## Resultado del ejercicio

### Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2014 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a 23.746 miles de euros. De los cuales un total de 17.829 miles de euros corresponde al resultado del propio ejercicio y 5.917 miles de euros es el resultado positivo de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Siendo las principales variables las siguientes:

#### Ingresos

El total de ingresos asciende a 285.518 miles de euros, siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa con 258.794 miles de euros, los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 26.724 miles de euros.





### Gastos

Los gastos totales ascienden a 266.730 miles de euros, siendo las partidas de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, que incluye el Reaseguro y Servicios Comunes, las más importantes con un importe global de 183.807 miles de euros y los gastos de funcionamiento se sitúan en 82.923 miles de euros.

### Dotación provisión morosidad

Variación de resultados que, aun siendo del propio ejercicio 2014, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 960.007 euros.

### Resultados positivos de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 5.917.241 euros.

## Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

**H**ay que indicar que este ejercicio 2014 ha sido significativo en este aspecto, señalándose dos hitos importantes:

1º) Entrada en vigor de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. La citada Ley, en sus artículos 75 “Resultado económico y reservas” y 75 bis “Excedentes y Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social” establece la constitución de una reserva de estabilización para cada uno de los ámbitos de gestión de las mutuas, la aplicación de los excedentes de resultado después de dotar las citadas reservas de estabilización, así como la compensación de los resultados negativos de las diferentes gestiones.

Las cuantías de las reservas serán las siguientes:

– Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales: Tendrá una cuantía mínima

equivalente al 30% de la media anual de las cuotas ingresadas en el último trienio por esa contingencia, pudiendo elevarse, voluntariamente, hasta el 45%, que constituirá el nivel máximo de dotación de la reserva.

– Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes: Tendrá una cuantía mínima equivalente al 5% de las cuotas ingresadas durante el ejercicio por las mencionadas contingencias, la cual podrá incrementarse voluntariamente hasta el 25%, que constituirá el nivel máximo de dotación de la reserva.

– Reserva de Estabilización por Cese de Actividad: Tendrá una cuantía mínima equivalente al 5% de las cuotas ingresadas durante el ejercicio por las mencionadas contingencias, la cual podrá incrementarse voluntariamente hasta el 25%, que constituirá el nivel máximo de dotación de la reserva.

La aplicación del excedente, después de dotar las correspondientes Reservas de Estabilización, es la siguiente:

– Contingencias Profesionales:

El 80% del excedente generado en esta gestión se ingresará con anterioridad al 31 de julio de cada ejercicio en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, abierta en el Banco de España a nombre de la Tesorería General de la Seguridad Social y a disposición del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Un 10% se destinará a la dotación de la Reserva Complementaria que constituirán las mutuas.

Y el 10% restante se destinará a la dotación de la Reserva de Asistencia Social que constituirán las mutuas.

– Contingencias Comunes: El excedente que resulte tras dotar la Reserva de Estabilización se ingresará en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

– Cese de Actividad: El excedente resultante se ingresará en la Tesorería General de la Seguridad Social con destino a la dotación de la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad.

Así mismo, la compensación de los resultados negativos de las diferentes contingencias se realizará de la siguiente forma:

– Contingencias Profesionales: Los resultados negativos obtenidos en esta gestión se cancelarán aplicando su Reserva de Estabilización.

Tras esta aplicación, si la citada reserva se situase por debajo de su nivel mínimo de cobertura, se repondrán hasta dicho nivel mínimo con cargo a la Reserva Complementaria. Si aún así persistiera el déficit o la reserva de estabilización no estuviera en el porcentaje mínimo, se aplicará para cubrir esas deficiencias la parte voluntaria de la Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes.

– Contingencias Comunes: Los resultados negativos obtenidos en esta gestión se cancelarán aplicando su Reserva de Estabilización. Tras esta aplicación, si la citada reserva se situase por debajo de su nivel mínimo de cobertura, se repondrá hasta dicho nivel mínimo con cargo a la Reserva Complementaria de Contingencias Profesionales. Y si aún así persistiera el déficit o la reserva de estabilización no estuviera en el porcentaje mínimo, se aplicará para cubrir esas deficiencias la parte voluntaria de la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales.

– Cese de Actividad: Los resultados negativos obtenidos en esta gestión se cancelarán aplicando su Reserva de Estabilización. Y en caso de insuficiencia, se aplicará la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad constituida en la Tesorería General de la Seguridad Social hasta extinguir el déficit y reponer hasta su nivel mínimo de dotación la citada Reserva.

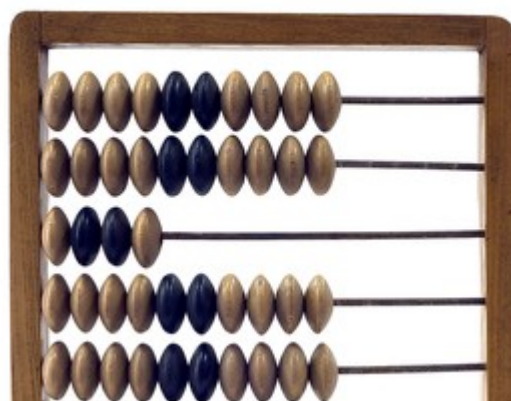
2º) Resolución de 18 de marzo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. A través de la misma se dictan las instrucciones que tienen que cumplir las mutuas colaboradoras con la Seguridad social en relación con el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social de los excesos de reservas y de los excedentes de gestión.

Esta modificación en el cálculo de las reservas es de aplicación a la liquidación de las cuentas anuales del ejercicio 2014, suponiendo ello que Mutualia aporte al sistema de la Seguridad Social un total de 75.042.656,01 euros.

Con todo ello, una vez realizado el ajuste de reservas y distribuido el resultado del ejercicio 2014 (23.745.712 euros) a 1 de enero de 2015, las Reservas de esta Mutua presentarán los siguientes saldos:

Reserva de Estabilización de C.P.	82.400.084 €
Reserva Complementaria de C.P.	2.289.616 €
Reserva de Asistencia Social	2.289.616 €
Reserva de Estabilización de C.C.	3.430.825 €
Reserva de Estabilización de C.A.T.A	536.757 €
<b>Total Reservas 90.946.898 euros</b>	

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



## Patrimonio Privativo

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2014 en la gestión de su Patrimonio Privativo ha ascendido a un total de 2.271.293 euros. De los cuales un total de 2.270.998 euros corresponden al resultado del propio ejercicio y 295 euros es el resultado positivo de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto.

Este año 2014 ha sido excepcional en cuanto al resultado obtenido, ya que el 15 de septiembre de 2014, y tras recibir la autorización de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, esta Mutua vendió el 100% de sus participaciones en la Sociedad de Prevención, aportando esta venta un beneficio íntegro para Mutualia de 1.604.273 euros.

Este resultado total de 2.271.293 euros se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 17.697.629€.

### Resultado integrado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

	2012	2013	2014
<b>INGRESOS</b>	<b>298.223.642</b>	<b>281.181.882</b>	<b>289.597.457</b>
Gastos de personal	28.143.566	29.648.092	29.726.382
Gastos corrientes	251.257.212	223.740.796	236.767.847
Donaciones y otras inversiones a la Comunidad	92.503	84.354	93.233
Amortizaciones	1.941.586	1.873.350	1.950.520
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>281.434.867</b>	<b>255.346.591</b>	<b>268.537.981</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>16.788.775</b>	<b>25.835.291</b>	<b>21.059.476</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	13.562.362	5.057.340	5.917.536
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-10.737.345	406.592	-960.007
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>19.613.792</b>	<b>31.299.223</b>	<b>26.017.005</b>

## Balance Integrado

### Pasivo

#### Patrimonio neto

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

#### Pasivo no corriente

Incluye las Provisiones y Deudas a largo plazo.

#### Pasivo corriente

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

## Activo

### Activo no corriente

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

### Activo corriente

Presenta un valor muy superior al del Pasivo corriente, siendo una de las partidas más significativas la de Inversiones financieras a corto plazo junto con el Efectivo y Otros activos líquidos equivalentes.

Este apartado en este ejercicio 2014 presenta valores superiores a los del ejercicio 2013, ya que, en aras de dar cumplimiento a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, y teniendo en cuenta la situación del mercado financiero, esta Mutua se ha visto obligada a mantener mayor liquidez a corto plazo.

### Balance Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Histórico

<b>CAPITALIZACIÓN TOTAL</b>	<b>2012</b>	<b>2013 reexpresado</b>	<b>2014</b>
Patrimonio Neto	180.969.105	208.987.917	215.728.294
Pasivo no corriente	3.741.675	4.477.788	3.970.099
Pasivo corriente	40.083.465	35.120.602	37.136.495
<b>PASIVO</b>	<b>224.794.245</b>	<b>248.586.307</b>	<b>256.834.888</b>
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Activo no corriente	107.671.412	131.237.853	114.631.612
Activo corriente	117.122.832	117.348.454	142.203.276
<b>ACTIVO</b>	<b>224.794.245</b>	<b>248.586.307</b>	<b>256.834.888</b>



# Análisis económico y financiero del ejercicio

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

## Seguridad Social

<b>RATIOS ECONÓMICOS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/Fondos Propios) x 100	10,63	14,55	10,21
<b>Descomposición:</b>			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	0,05	0,09	0,07
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,51	1,31	1,27
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,29	1,23	1,22
<b>RATIOS FINANCIEROS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Liquidez inmediata</b> (Fondos líquidos/Pasivo corriente) <sup>(1)</sup>	0,54	0,17	0,81
<b>Liquidez a corto plazo</b> (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente) <sup>(1)</sup>	1,94	1,70	2,36
<b>Liquidez general</b> ( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,62	3,04	3,45
<b>Endeudamiento</b> (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,22	0,19	0,18
<b>Relación de Endeudamiento</b> (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	10,69	7,86	9,27
<b>Cash-Flow</b> (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	6,16	2,15	2,98

(1) Cumplimiento Ley 35/2014 de 26 de diciembre.

## Seguridad Social

<b>RATIOS FINANCIEROS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente) <sup>(2)</sup>	149,92	29,04	46,3
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,003	0,005	0,010

(2) Traspaso de inversiones financieras de largo a corto plazo.

# Balance ejercicio 2014

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2014	*REEXPRESADO EJ. 2013*	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2014	*REEXPRESADO EJ. 2013*
	<b>A) Activo no corriente</b>		<b>97.753.452,16</b>	<b>106.067.518,81</b>		<b>A) Patrimonio neto</b>		<b>183.969.492,78</b>	<b>179.500.113,84</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	7	<b>2.139.499,81</b>	<b>2.271.081,25</b>	10	<b>I. Patrimonio aportado</b>			
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo				11	<b>II. Patrimonio generado</b>		<b>183.969.492,78</b>	<b>179.500.113,84</b>
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual				120, 122	1. Reservas	20	147.363.924,15	130.970.811,19
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas		2.096.145,40	2.194.395,28	129	2. Resultados de ejercicios anteriores		17.817.091,18	23.024.283,56
207, (2907), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		43.354,41	76.685,97		3. Resultados de ejercicio		18.788.477,45	25.505.019,09
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible					<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>			
	<b>II. Inmovilizado material</b>	5	<b>11.629.754,20</b>	<b>11.976.114,40</b>	136	1. Inmovilizado no financiero			
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos		675.974,78	675.974,78	133	2. Activos financieros disponibles para la venta			
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones		3.986.695,75	4.031.422,09	130, 131, 132	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>			
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2817), (2915), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material		6.967.063,67	7.268.717,53		<b>B) Pasivo no corriente</b>		<b>3.969.408,34</b>	<b>4.477.239,19</b>
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos				14	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	14	<b>3.682.156,47</b>	<b>4.121.801,28</b>
	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	6			170, 177	<b>II. Deudas a largo plazo</b>		<b>287.251,87</b>	<b>355.437,91</b>
220, (2820), (2920)	1. Terrenos				171, 172, 173, 178, 18	1. Deudas con entidades de crédito			
221, (2821), (2921)	2. Construcciones				174	4. Otras deudas	10	287.251,87	355.437,91
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos					5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo			
	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	9	<b>2.643.165,67</b>	<b>2.643.165,67</b>		<b>C) Pasivo corriente</b>		<b>36.808.225,85</b>	<b>34.966.620,40</b>
240, 243, 244, (2833), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		2.643.165,67	2.643.165,67	58	<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	14	<b>16.367.519,59</b>	<b>16.004.356,97</b>
248, (2938)	4. Otras inversiones				4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	<b>II. Deudas a corto plazo</b>		<b>571.390,43</b>	<b>257.623,45</b>
	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	9	<b>81.013.026,27</b>	<b>88.852.497,42</b>	520, 527	1. Deuda con entidades de crédito			
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio				4004, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Otras deudas	10	571.390,43	257.623,45
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda		80.985.974,28	88.785.563,62	524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo			
258, 26	4. Otras inversiones financieras		27.051,99	66.933,80		<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>		<b>19.869.315,83</b>	<b>18.704.639,98</b>
2521, (2980)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>		<b>328.006,21</b>	<b>324.660,07</b>	4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión		7.645.451,69	6.076.118,76
	<b>B) Activo corriente</b>		<b>126.993.674,81</b>	<b>112.876.454,62</b>	4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar		10.915.465,81	11.382.971,46
38, (398)	<b>I. Activos en estado de venta</b>	15			475, 476, 477	3. Administraciones públicas		1.308.398,33	1.245.549,76
30, (390)	<b>II. Existencias</b>	11	<b>120.072,29</b>	<b>172.063,85</b>	452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos			
31, (391)	1. Productos farmacéuticos		41.781,09	84.988,19	485, 568	<b>V. Ajustes por periodificación</b>			
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	2. Material sanitario de consumo		75.043,44	83.758,04					
	3. Otros aprovisionamientos		3.247,76	3.317,62					
4300, 431, 443, 448, (4900)	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>		<b>57.112.856,00</b>	<b>59.712.944,21</b>					
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	1. Deudores por operaciones de gestión		2.943.394,13	8.459.190,96					
470, 471, 472	2. Otras cuentas a cobrar		54.140.934,43	51.224.638,01					
450, 455, 456	3. Administraciones públicas		28.527,44	29.115,24					
	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos								
540, (549), (596)	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	9	<b>38.953.785,67</b>	<b>46.205.008,02</b>					
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	1. Inversiones financieras en patrimonio								
545, 548, 565, 566	2. Créditos y valores representativos de deuda		38.953.385,67	46.204.199,29					
480, 567	4. Otras inversiones financieras		400,00	808,73					
	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>		<b>881.225,37</b>	<b>874.453,77</b>					
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>		<b>29.925.735,48</b>	<b>5.911.984,77</b>					
577	1. Otros activos líquidos equivalentes		27.901.866,42	3.487.246,35					
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería		2.023.869,06	2.424.738,42					
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>		<b>224.747.126,97</b>	<b>218.943.973,43</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>224.747.126,97</b>	<b>218.943.973,43</b>



## Cuenta del resultado económico patrimonial. Ejercicio 2014

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ 2014	EJ 2013
7200, 7210 7211 7202, 7212 7203, 7213 7204, 7214 7205, 7215 7206	1. <b>Cotizaciones sociales</b> a) Régimen general b) Régimen especial de trabajadores autónomos c) Régimen especial agrario d) Régimen especial de trabajadores del mar e) Régimen especial de la minería del carbón f) Régimen especial de empleados de hogar g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		258.793.868,79 53.691.604,77 15.972.068,45	250.872.616,03 52.843.536,65 14.721.662,06
751 750 752 7530 754	2. <b>Transferencias y subvenciones recibidas</b> a) Del ejercicio a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio a.2) Transferencias a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	13	189.130.195,57 16.125,00 16.125,00 16.125,00	183.307.417,32
705, 740, 741 780, 781, 782, 783	3. <b>Prestaciones de servicios</b> 4. <b>Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>		1.491.051,50	1.782.833,05
776 775, 777 7970 794 795	5. <b>Otros ingresos de gestión ordinaria</b> a) Arrendamientos b) Otros ingresos c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada		20.402.472,95 556,07 4.397.559,91 16.004.356,97	21.037.464,25 14.506,43 4.927.578,10 16.095.379,72
	6. <b>Excesos de provisiones</b>	14	667.075,16	
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>		<b>281.370.593,40</b>	<b>273.692.913,33</b>
(630) (631) (632) (634) (635) (636) (637) (638) (639)	7. <b>Prestaciones sociales</b> a) Pensiones b) Incapacidad temporal c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad d) Prestaciones familiares e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas f) Prestaciones sociales g) Prótesis y vehículos para inválidos h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria i) Otras prestaciones		-106.143.955,48 -90.973.616,29 -10.298.426,78 -3.310.054,04 -561.481,69 -343.841,53 -503.955,66 -152.579,49	-99.086.027,92 -83.794.425,06 -9.259.258,25 -4.690.562,04 -399.632,75 -331.208,74 -430.211,61 -180.729,47
(640), (641) (642), (643), (644) (650) (651)	8. <b>Gastos de personal</b> a) Sueldos, salarios y asimilados b) Cargas sociales 9. <b>Transferencias y subvenciones concedidas</b> a) Transferencias b) Subvenciones	13	-29.660.842,60 -21.228.371,79 -8.432.570,81 -77.663.412,35 -51.764.457,65 -25.898.954,70	-29.585.855,13 -21.759.852,88 -7.826.002,25 -72.962.721,10 -51.185.681,67 -21.777.039,43
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611 (6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	10. <b>Aprovisionamientos</b> a) Compras y consumos b) Deterioro de valor de existencias		-11.971.694,34	-11.531.941,39
(62) (6610), (6611), (6612), (6613), 6614 (676) (6970) (6670) (694) (68)	11. <b>Otros gastos de gestión ordinaria</b> a) Suministros y servicios exteriores b) Tributos c) Otros d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación		-39.400.572,39 -10.701.916,40 -32.686,93 -5.066.977,64 -8.493.424,21 -15.105.567,21	-38.587.562,05 -10.505.389,69 -32.705,71 -4.505.476,16 -7.539.653,52 -16.004.356,97
	12. <b>Amortización del inmovilizado</b>	5,6,7	-1.628.391,45	-1.749.292,80
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>		<b>-266.468.968,61</b>	<b>-253.503.420,19</b>
(690), (691), (692), (693B), 790, 791, 792, 793B, 799 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674) 7531 773, 778 (678)	I.- <b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b> 13. <b>Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b> a) Deterioro de valor b) Bajas y enajenaciones c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero 14. <b>Otras partidas no ordinarias</b> a) Ingresos b) Gastos	5,6,7	-251.957,58 -251.957,58 34.572,37 34.572,37	-60.306,30 -60.306,30 33.659,56 33.659,56
	II.- <b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>		<b>14.684.239,58</b>	<b>20.162.846,40</b>
760 761, 762, 769 755, 756 (660), (662), (669) 784, 785, 786, 787	15. <b>Ingresos financieros</b> a) De participaciones en instrumentos de patrimonio b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras 16. <b>Gastos financieros</b> 17. <b>Gastos financieros imputados al activo</b>	9	4.113.188,55 4.113.188,55 -8.950,68	4.608.603,03 4.608.603,03 -10.198,04
7640, (6640) 7641, (6641) 768, (668)	18. <b>Variación del valor razonable en activos financieros</b> a) Activos a valor razonable con imputación en resultados b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta			551.351,01 551.351,01
766, 7963, 7964, 7968, (666), (6963), (6964), (6968)	19. <b>Diferencias de cambio</b> 20. <b>Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b> a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas b) Otros	9,10		-64.322,80 -64.322,80
785, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)				
	III.- <b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>		<b>4.104.237,87</b>	<b>5.085.433,20</b>
	IV.- <b>RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>		<b>18.788.477,45</b>	<b>25.248.279,60</b>
	± <b>AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>			256.739,49
	VI.- <b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>			<b>25.505.019,09</b>

## Estado total de cambios en el patrimonio neto. Ejercicio 2014

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013</b>			173.582.872,74			173.582.872,74
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>			5.917.241,10			5.917.241,10
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2014 (A+B)</b>			179.500.113,84			179.500.113,84
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2014</b>			4.469.378,94			4.469.378,94
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio			18.788.477,45			18.788.477,45
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias						
3. Otras variaciones del patrimonio neto			-14.319.098,51			-14.319.098,51
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014 (C+D)</b>			183.969.492,78			183.969.492,78

# Balance Patrimonio Privativo. Ejercicio 2014

N° CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2014		N° CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2014	
			EJ. 2014	REEXPRESADO EJ. 2013				EJ. 2014	REEXPRESADO EJ. 2013
	<b>A) Activo no corriente</b>		<b>16.878.159,45</b>	<b>25.170.333,91</b>		<b>A) Patrimonio neto</b>		<b>31.758.801,07</b>	<b>29.487.802,99</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>				<b>10</b>	<b>I. Patrimonio aportado</b>			
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo					<b>II. Patrimonio generado</b>		<b>31.758.801,07</b>	<b>29.487.802,99</b>
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual				<b>11</b>	1. Reservas		29.487.508,25	28.900.497,15
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas				<b>120, 122</b>	2. Resultados de ejercicios anteriores	3	294,74	294,74
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos				<b>129</b>	3. Resultados de ejercicio	26	2.270.998,08	587.011,10
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible					<b>III. Ajustes por cambios de valor</b>			
	<b>II. Inmovilizado material</b>	26	<b>5.408.471,44</b>	<b>4.499.649,84</b>	<b>136</b>	1. Inmovilizado no financiero			
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos		1.142.774,95	1.142.774,95	<b>133</b>	2. Activos financieros disponibles para la venta			
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones		4.120.859,95	3.287.923,71	<b>130, 131, 132, 137</b>	<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>			
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2919), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material		144.836,54	68.951,18		<b>B) Pasivo no corriente</b>		<b>690,90</b>	<b>548,29</b>
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos				<b>14</b>	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	14	<b>690,90</b>	<b>548,29</b>
	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	26	<b>339.539,52</b>	<b>328.798,27</b>		<b>II. Deudas a largo plazo</b>			
220, (2820), (2920)	1. Terrenos		324.604,57	324.604,57	<b>170, 177</b>	1. Deudas con entidades de crédito			
221, (2821), (2921)	2. Construcciones		14.934,95	4.193,70	<b>171, 172, 173, 178, 18</b>	4. Otras deudas			
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos				<b>174</b>	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo			
	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	26		<b>9.854.834,14</b>		<b>C) Pasivo corriente</b>		<b>328.268,73</b>	<b>153.981,41</b>
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público				<b>58</b>	<b>I. Provisiones a corto plazo</b>		<b>179.943,31</b>	
249, (2939)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles			9.854.834,14		<b>II. Deudas a corto plazo</b>			
248, (2938)	4. Otras inversiones				<b>520, 527</b>	1. Deuda con entidades de crédito			
	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	26	<b>11.130.148,49</b>	<b>10.487.051,66</b>	<b>4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561</b>	4. Otras deudas			
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio				<b>524</b>	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo			
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (298)	2. Créditos y valores representativos de deuda		11.130.148,49	10.487.051,66		<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>		<b>148.325,42</b>	<b>153.981,41</b>
258, 26	4. Otras inversiones financieras				<b>4000, 401</b>	1. Acreedores por operaciones de gestión			
2521, (2880)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>				<b>4001, 41, 550, 554, 557, 5588, 559</b>	2. Otras cuentas a pagar		140.680,17	148.511,00
	<b>B) Activo corriente</b>		<b>15.209.601,25</b>	<b>4.471.999,78</b>	<b>475, 476, 477, 479</b>	3. Administraciones públicas		7.845,25	5.470,41
38, (398)	<b>I. Activos en estado de venta</b>				<b>452, 456, 457</b>	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos			
	<b>II. Existencias</b>				<b>485, 568</b>	<b>V. Ajustes por periodificación</b>			
30, (390)	1. Productos farmacéuticos								
31, (391)	2. Material sanitario de consumo								
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos								
4300, 431, 443, 448, (4900)	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>		<b>247.012,07</b>	<b>32.373,11</b>					
	1. Deudores por operaciones de gestión								
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar		20.000,00						
470, 471, 472, 473, 474	3. Administraciones públicas		227.012,07	32.373,11					
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos								
	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	26	<b>9.030.431,02</b>	<b>638.629,45</b>					
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio								
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda		9.024.208,37	638.329,45					
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras		6.222,65	2.300,00					
480, 567	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>								
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>		<b>5.932.158,16</b>	<b>3.800.997,22</b>					
577	1. Otros activos líquidos equivalentes			3.700.512,78					
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería		5.932.158,16	100.484,44					
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>		<b>32.087.760,70</b>	<b>29.642.333,69</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>32.087.760,70</b>	<b>29.642.333,69</b>

# Cuenta del resultado económico patrimonial. Patrimonio Privativo.

## Ejercicio 2014

Nº CTAS.		NOTAS EN MEMORIA	EJ. 2014	EJ. 2013
7200, 7210 7211 7202, 7212 7203, 7213 7204, 7214 7205, 7215 7206	<b>1. Cotizaciones sociales</b> a) Régimen general b) Régimen especial de trabajadores autónomos c) Régimen especial agrario d) Régimen especial de trabajadores del mar e) Régimen especial de la minería del carbón f) Régimen especial de empleados de hogar g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales			
751 750 752 7530 754 705, 740, 741 780, 781, 782, 783	<b>2. Transferencias y subvenciones recibidas</b> a) Del ejercicio a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio a.2) transferencias a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras			
	<b>3. Prestaciones de servicios</b>		332.834,99	277.066,52
	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>			
776 775, 777	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b> a) Arrendamientos b) Otros ingresos		1.585.690,67 919.114,08	1.612.885,70 919.114,08
7970 794 795	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada <b>6. Excesos de provisiones</b>		666.576,59	693.771,62
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>		<b>1.918.525,66</b>	<b>1.889.952,22</b>
(630) (631) (632) (634) (635) (636) (637) (638) (639)	<b>7. Prestaciones sociales</b> a) Pensiones b) Incapacidad temporal c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad d) Prestaciones familiares e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas f) Prestaciones sociales g) Prótesis y vehículos para inválidos h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria i) Otras prestaciones			
(640), (641) (642), (643), (644)	<b>8. Gastos de personal</b> a) Sueldos, salarios y asimilados b) Cargas sociales		-65.439,34 -48.312,38 -17.126,96	-62.236,89 -46.837,53 -15.399,36
(650) (651)	<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b> a) Transferencias b) Subvenciones			
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611 (6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	<b>10. Aprovisionamientos</b> a) Compras y consumos b) Deterioro de valor de existencias		-2.664,67 -2.664,67	-1.046,11 -1.046,11
(62) (6610), (6611), (6612), (6613), 6614 (676) (6970) (6670) (694) (68)	<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b> a) Suministros y servicios exteriores b) Tributos c) Otros d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación		-1.868.763,31 -1.177.442,09 -30.338,66 -658.600,08 -2.382,48 -69.475,18	-1.296.097,79 -567.718,18 -43.628,12 -666.576,59 -18.174,90 -63.750,74
	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>		-69.475,18	-63.750,74
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>		<b>-2.006.342,50</b>	<b>-1.423.131,53</b>
	<b>L.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>		<b>-87.816,84</b>	<b>466.820,69</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674) 7531 773, 778 (678)	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b> a) Deterioro de valor b) Bajas y enajenaciones c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		-695,54 -695,54	
	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b> a) Ingresos b) Gastos		40.437,04 68.424,51 -27.987,47	-231.385,56 8.400,65 -239.786,21
	<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>		<b>-48.075,34</b>	<b>235.435,13</b>
760 761, 762, 769 755, 756 (680), (682), (689) 784, 785, 786, 787	<b>15. Ingresos financieros</b> a) De participaciones en instrumentos de patrimonio b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras		487.879,61 487.879,61	397.002,36 397.002,36
7640, (6640) 7641, (6641) 768, (668)	<b>16. Gastos financieros</b> <b>17. Gastos financieros imputados al activo</b> <b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b> a) Activos a valor razonable con imputación en resultados b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta		-83,69	-198,41
	<b>19. Diferencias de cambio</b>			
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>		1.604.272,86	
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (686), (6963), (6964), (6968), (6969) 765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas b) Otros		1.604.272,86	
	<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>		<b>2.092.068,78</b>	<b>396.803,95</b>
	<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>		<b>2.043.993,44</b>	<b>632.239,08</b>
(6616), (6617), (6618), 6619	<b>21. Impuesto sobre beneficios</b>		227.004,64	-45.227,98
	<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>		<b>2.270.998,08</b>	<b>587.011,10</b>
	<b>± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>			
	<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>			<b>587.011,10</b>

## Estado total de cambios en el patrimonio neto. Patrimonio Privativo. Ejercicio 2014

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013 (C+D)</b>			29.487.508,25			29.487.508,25
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>			294,74			294,74
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2014 (A+B)</b>			29.487.802,99			29.487.802,99
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2014</b>			2.270.998,08			2.270.998,08
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio			2.270.998,08			2.270.998,08
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias						
3. Otras variaciones del patrimonio neto						
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014 (C+D)</b>			31.758.801,07			31.758.801,07

